



# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

## Capítulo I | Caracterização da Entidade

O Instituto de Formação e Transportes – Passos de Sá, Lda., adiante designado por IFT, iniciou a sua atividade em 08 de Abril de 2014, desenvolvendo as seguintes atividades:

- Formação profissional;
- Psicologia e investigação do tráfego rodoviário;
- Avaliação de aptidão física, médica, mental e psicológica de condutores e agentes do setor dos transportes;
- Investigação e formação em acidentologia rodoviária e seguradora;
- Serviço de Renovação de cartas de condução.

### I.1 | MISSÃO, VALORES E ESTRATÉGIA

A definição das linhas de orientação gerais relativamente à missão, política e estratégia empresarial do IFT cabe à Gerência, que estabelece as bases sobre as quais se delineará o seu próprio percurso profissional.

#### Missão

O IFT visa prestar um serviço de proximidade, focado no cliente, profissional, ético e rigoroso, tendo como objetivo último a prestação de um serviço integrado de apoio à consolidação e certificação de competências técnicas de direta aplicabilidade no posto de trabalho/função, dos recursos humanos da organização.

#### Visão

O IFT pretende ser referência no ramo da formação rodoviária, prestando um serviço de excelência na área da formação profissional e recursos humanos.

#### Estratégia

Importa, antes de mais, clarificar que a estratégia do IFT é norteada em última instância pela satisfação do cliente. Neste sentido, a prestação de serviços baseados em elevados padrões de qualidade e num aperfeiçoamento contínuo onde se procura ir de encontro às necessidades e expectativas dos clientes é um dos aspetos estratégicos do IFT. Tal prestação de serviços deve estar assente em parcerias sólidas e de longo prazo, baseadas em relações de confiança e proximidade com o Cliente.

A estratégia do IFT vai, igualmente, no sentido de responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades formativas dos mercados para que dirige a sua intervenção, preparando os ativos e desempregados com competências adequadas aos desafios colocados aos sectores alvo. Este âmbito estratégico permitirá contribuir, por um lado, para a valorização pessoal e profissional dos recursos humanos a que se destina a formação que desenvolve e, por outro, aumentar dos níveis de eficácia e eficiência das organizações.

A definição da estratégia culmina com a Melhoria Contínua enquanto valor subjacente a toda a atividade do IFT. Neste contexto, utilizar as reclamações e sugestões dos nossos Clientes como motor para uma melhoria contínua dos serviços prestados assume-se, igualmente, como um pilar estratégico.

## Capítulo II | Enquadramento

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

Os destinatários deste documento são todos os intervenientes na atividade formativa da empresa, nomeadamente formandos, formadores, colaboradores do Departamento de Formação e responsáveis das empresas clientes, pelo que aos mesmos é recomendada a sua leitura atenta. O objetivo essencial da sua difusão é proporcionar aos vários agentes a sua integração e um pleno conhecimento dos seus direitos e deveres, numa perspetiva de maximização do sucesso e eficácia dos cursos. A distribuição do Regulamento de Funcionamento da Formação tem lugar no início da prestação de serviços (no caso de formadores, colaboradores e responsáveis de empresas clientes), ou, no caso dos formandos, assim que lhes é comunicada a sua seleção.

## Capítulo III | Procedimentos da Atividade Formativa

A atividade formativa desenvolvida pelo IFT tem como objetivo concretizar, com eficácia e eficiência a aquisição de conhecimentos e competências de especialização através de ações de formação de carácter teórico e teórico-prático, disponibilizando formação inicial e contínua através das formas de organização: presencial, à distância (e-learning) e misto (b-learning).

O presente regulamento aplica-se a todos os cursos desenvolvidos pelo IFT com o objetivo de promover o bom funcionamento e melhoria contínua da atividade formativa, definindo-se para tal os procedimentos presentes nos seguintes pontos:

### III.1 | PROCESSO DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS

#### III.1.1 | *Inscrição nos cursos de formação*

A inscrição de formandos é formalizada mediante o preenchimento do modelo Ficha de Inscrição do Formando. Esta deverá ser acompanhada dos documentos necessários à frequência e que permitam aferir o cumprimento dos requisitos de acesso previstos no respetivo referencial de formação, podendo incluir:

- a) Cópia do Documento de Identificação Civil (BI, CC, Passaporte ou Título de Residência);
- b) Cópia do NIF (não aplicável se o documento de identificação civil apresentado já o contiver);
- c) Curriculum Vitae;
- d) Cópia do certificado de Habilitações;
- e) Outros documentos de carácter específico consagrado em regulamentação específica do curso no qual o candidato se inscreve (e.g. registo criminal);
- f) Nos casos de formação cofinanciada poderão, ainda, ser solicitados outros documentos que sejam exigidos pelo programa de cofinanciamento.

#### III.1.2 | *Seleção dos formandos*

O processo de seleção de formandos para os cursos de formação é realizado pelo/a Coordenador/a Pedagógico/a. Neste é utilizado o modelo Registo de Inscrições/Processo de Seleção.

#### Fases de aplicação:

- 1 - Receção das candidaturas;
- 2 - Análise das candidaturas atendendo aos seguintes critérios:
  - a) Cumprimento dos requisitos de acesso necessários e exigidos à frequência do curso, nomeadamente requisitos consagrados em regulamentação específica (quando aplicável);
  - b) Coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos do curso;
  - c) Análise curricular para avaliação do percurso profissional e verificação da importância da frequência na ação para desenvolvimento profissional/pessoal;
  - d) Data de inscrição.

## III.2 | DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

### III.2.1 | Direitos dos formandos

Os Formandos têm direito a:

- 1 - Participar no Curso de Formação e receber os ensinamentos de acordo com os programas de formação definidos e divulgados;
- 2 - Receber documentação referente ao Curso frequentado, nomeadamente o Referencial de Formação, e documentação de apoio à aprendizagem;
- 3 – Receber no final do Curso, em caso de aproveitamento, um Certificado de Formação Profissional;
- 4 - Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem o alcance dos objetivos gerais e específicos do Curso de Formação;
- 5 - Participar no processo de avaliação do Curso de Formação;
- 6- Receber os apoios financeiros a que tem direito, quando se trate de formação cofinanciada, de acordo com os valores e normas constantes no respetivo contrato de formação;
- 7 – No âmbito da formação à distância, disponibilizar na plataforma online um kit pedagógico onde conste toda a informação do curso, módulo ou UFCD disponível na plataforma, a caracterização da ação, o cronograma previsto para a mesma. O kit pedagógico é constituído pelo guia do e-formando, o referencial do curso e o cronograma da ação.

### III.2.2 | Deveres dos Formandos

Os Formandos têm o dever de:

- 1 - Frequentar, com assiduidade e pontualidade o Curso de Formação, de acordo com o cronograma fornecido, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
- 2 – Sempre que exigível, assinar o Registo de Presenças no início de cada sessão de formação;
- 3 - Participar nas sessões;
- 4 - Prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
- 5 - Participar no processo de avaliação de satisfação;
- 6 - Respeitar a confidencialidade relativa ao IFT;
- 7 - Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- 8 - Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a Formação;
- 9 - Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a Formação, para o IFT ou para outras entidades participantes.
- 10 - No âmbito da formação à distância, compete em especial aos formandos:
  - a) Cumprir as regras constantes do regulamento de utilização da plataforma;
  - b) Realizar a formação de acordo com os prazos previstos;
  - c) Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso, designadamente os chats e/ou fóruns;
- 11 - Outras obrigações do/a formando/a aplicáveis à formação a distância:
  - a) O nome do utilizador e a senha de acesso correspondentes, apenas podem ser utilizados por este, não se responsabilizando o IFT por violações que decorram da má utilização ou divulgação indevida destes dados;
  - b) Todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail constante no registo do Utilizador destinam-se única e exclusivamente a este e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou usufruir a pessoas ou entidades terceiras;
  - c) Agir de boa fé na sua utilização da plataforma, pelo que fica impedido de:
    - Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, nome e endereço de e- mail, sem a prévia e expressa autorização dos utilizadores visados;
    - Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;

- Colocar mensagens comerciais não solicitadas (também conhecidas por Spam) ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo “corrente” na Plataforma, onde a colocação de mensagens é possível;
- Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros.

### III.2.3 | Sanções

- 1 - O formando poderá ser excluído da frequência do Curso de Formação quando ocorra uma das seguintes situações:
  - a) Falsas declarações prestadas no processo de admissão;
  - b) Não cumprimento dos deveres do formando previstos neste regulamento;
  - c) Falta de aproveitamento;
  - d) Exceder o limite de faltas definido ou imposto por regulamentação específica.
- 2 - Em caso de abandono do Curso de Formação pelo formando sem motivo justificado, ou de rescisão do contrato de formação com base no incumprimento das regras nele estabelecidas, fica o formando sem qualquer direito a reembolso;
- 3 - A verificação, pelo IFT, da falta de um ou mais documentos necessários ao dossier Técnico-pedagógico, por parte do formando, determina a não entrega do Certificado de Formação Profissional.

## III.3 | CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

### III.3.1 | Contrato de Formação

- 1 - A admissão na formação é formalizada através de um contrato de formação profissional que reitera as condições de frequência no curso e onde serão contratualizados os seus direitos e obrigações.
- 2 - O contrato cessará por caducidade no momento de conclusão da ação/curso de formação, por rescisão ou por exclusão.

### III.3.2 | Definição e alteração de horários, calendarização e locais de realização do curso de formação

- 1 - Os cursos de formação ministrados pelo IFT serão previamente planeados e programados para que sejam desenvolvidos com a maior eficácia, qualidade e continuidade. As ações de formação presenciais serão estruturadas em períodos máximos de 50 ou 90 minutos, seguidas de intervalo intercalar de 10 ou 20 minutos, respetivamente, de acordo com o cronograma desenvolvido para cada ação.
- 2 - Nos cursos tutelados pelo M.A.I. e pelo IMT, o número de horas de formação diária não poderá ultrapassar as 7 horas diárias e as 35 horas semanais.
- 3 - Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos Formadores, o IFT reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horário, calendário e local de realização do Curso de Formação, os quais serão devidamente comunicados e justificados a todos os intervenientes no processo formativo.

### III.3.3 | Interrupções e repetição de Cursos de Formação

Eventuais interrupções só terão lugar em caso de força maior. Sempre que o Curso de Formação seja interrompido por motivos imputáveis ao IFT, o mesmo será objeto de repetição sem que os Formandos sejam lesados.

### III.3.4 | Intervalos Intercalares Obrigatórios

- 1- Por cada período formativo de 50 minutos, será obrigatório realizar um intervalo intercalar de 10 minutos.
- 2- Por cada período formativo de 90 minutos, será obrigatório realizar um intervalo intercalar de 20 minutos.
- 3- Os intervalos intercalares serão contabilizados como período formativo, desde que não ultrapassem o tempo definido.
- 4- Nos cursos tutelados pelo M.A.I., sempre que a formação ultrapasse as 4 horas diárias (incluindo períodos de intervalo) será obrigatório realizar uma pausa para refeição que não poderá ser inferior a 1 hora.
- 5- As pausas para refeição não serão contabilizadas como período formativo.
- 6- Nos cursos tutelados pelo M.A.I., os períodos de avaliação não serão contabilizados como período formativo.

### III.3.5 | Condições de Funcionamento da formação à distância

1 - A formação à distância pode ser realizada em dois modos, num formato totalmente à distância (e-Learning) ou num formato misto, com sessões presenciais e à distância (B-Learning). As sessões de formação à distância poderão ser síncronas ou assíncronas:

- a) Nas sessões assíncronas a comunicação e a colaboração são estabelecidas sem simultaneidade de tempo, permitindo aos utilizadores do sistema interagir de acordo com o seu próprio ritmo e calendário, designadamente, através do correio eletrónico ou outras ferramentas de colaboração, de testes, de trabalhos e/ou outros tipos de avaliação;
- b) Nas sessões síncronas a comunicação e colaboração entre os participantes é estabelecida em tempo real, designadamente, através de chat, audioconferência, videoconferência ou partilha de aplicações.

2- A formação terá início conforme cronograma disponibilizado na plataforma e cujas datas foram previamente transmitidas a cada um dos formandos inscritos.

3 – Após a formalização da inscrição o formando é registado na plataforma de formação à distância. Para aceder a esta os formandos recebem, via correio eletrónico, a hiperligação e as credenciais de acesso: o nome de utilizador e código de acesso, as quais são exclusivamente do formando.

4 - Sempre que o curso seja em regime b-Learning, na sessão de abertura, é testado o login com cada formando e é feita uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma.

5 – Aquando da entrega da senha de acesso à plataforma de formação à distância, o formando tem acesso ao kit pedagógico, ao Manual, bem como aos conteúdos programáticos da primeira sequência de aprendizagens.

6 – No decurso da formação os participantes têm acesso a toda a informação que os formadores disponibilizarem.

7 - O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por e-mail.

8 - Durante todo o percurso formativo, os participantes são acompanhados pela equipa pedagógica, nas seguintes etapas e de acordo com os seguintes objetivos:

- a) No início da formação: dar as boas-vindas aos participantes, fazer a introdução ao curso e explicar as regras inerentes ao mesmo; encorajar a entrada nos módulos e esclarecer dúvidas técnicas;
- b) Durante a formação: dar feedback sobre o progresso individual e/ou coletivo; intervir em caso de atraso na realização das atividades; dar apoio em caso de dúvida técnica ou de conteúdo; motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens;
- c) No final da formação: fazer um balanço da formação; recolher o feedback com vista à melhoria da formação.

### III.3.6 | Regime de Faltas

1 - A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura do Registo de Presenças ou através de registo efetuado pelo formador.

2 - Sempre que ocorra qualquer falta de natureza disciplinar, incluindo a expulsão da sala de formação, essa falta será considerada injustificada.

3 - Consideram-se faltas justificadas as que resultem de:

- a) Imposição de autoridade judicial, militar ou policial, bem como o cumprimento de disposições legais imperativas, desde que devidamente comprovadas;
- b) Consequência de acidente ou doença, desde que comprovadas por atestado ou justificação médicas;
- c) Assistência a familiares diretos doentes, sujeitos ou não a internamento hospitalar, e/ou vítimas de acidente, desde que devidamente comprovada por atestado médico;
- d) Faltas por falecimento de familiares, de acordo com o regime de faltas em vigor para os funcionários e agentes da administração pública.

- 4 - A justificação de faltas estará sempre dependente da opinião favorável do/a Coordenador/a Pedagógico/a adstrito/a ao Curso de Formação.
- 5 - O limite máximo de faltas, justificadas (5%) ou injustificadas (5%), é de 10% do total da carga horária prevista para o curso de formação. Este limite será sempre ajustado, por arredondamento, tendo em conta a duração de cada sessão de formação.
- 6 - Cursos de Certificado de Aptidão de Motorista (CAM) e Transporte Coletivo de Crianças (TCC): de acordo com o previsto em regulamento específico, o limite máximo de faltas é de 20% do total da carga horária prevista para o curso de formação.
- 7 - Cursos de Motorista de Táxi e Transporte de Matérias Perigosas (ADR): em ambos os cursos de formação o limite máximo de faltas é de 10% do total da carga horária prevista, sendo que na formação ADR não são permitidas faltas na componente prática de formação.
- 8 – Cursos tutelados pelo M.A.I.: de acordo com o previsto em regulamentação específica, a carga horária mínima prevista para cada unidade de formação de curta duração terá de ser cumprida na sua totalidade para efeitos de certificação e emissão do respetivo cartão profissional.
- 9 – Nos cursos cofinanciados o limite de faltas esta sujeito ao disposto pela legislação e regulamentação em vigor.
- 10 - Nas sessões de formação presenciais ou síncronas, a pontualidade representa um dever a que o formando se obriga. Atrasos superiores a 15 minutos face aos horários de início das sessões estipulados carecem de justificação, sendo assim contabilizados como faltas.
- 11 - Ultrapassado o limite indicado, o formando será excluído, sem aviso prévio, e perde todos os direitos de formando estabelecidos neste Regulamento e no Contrato de Formação.
- 12 - Poderão existir cursos de formação que, por imperativos legais, não permitam nenhum tipo de faltas.

### III.3.7 | Regime de pagamentos

Os pagamentos dos cursos de formação não financiados estão sujeitos às seguintes modalidades e regras:

- 1- Curso de curta duração (com uma duração máxima 35/40 horas):
  - a) 50 % no ato de inscrição;
  - b) 50 % no início do curso.
- 2- Curso de longa duração (com duração mínima de 60 horas):
  - a) 10 % no ato de inscrição;
  - b) 40 % no início do curso;
  - c) 50 % repartidos em partes iguais pelos meses em que decorre a formação.
- 3 - O pagamento dos Cursos de Formação intraempresa são regulados por contratos específicos entre o IFT e a entidade cliente.

### III.3.8 | Política de devoluções

O IFT reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos no ato da inscrição nos Cursos de Formação, quando o formando deseje desistir da frequência do curso e sempre que o motivo da desistência não seja derivado de qualquer uma das seguintes razões:

- a) Alterações ao cronograma, local de realização do Curso de Formação ou equipa de formadores inicialmente divulgados;
- b) Cancelamento da realização do Curso de Formação;
- c) Outros fatores externos ao IFT que impeçam a realização do Curso de Formação.

## III.4 | CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

### III.4.1 | Avaliação das Aprendizagens

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:

- a) Avaliação Inicial ou Diagnóstica (avaliação dos conhecimentos prévios);
- b) Avaliação Formativa Contínua (acompanhamento / controlo do progresso registado na aprendizagem);
- c) Avaliação Final ou Sumativa (apreciação do desempenho face aos objetivos previamente definidos).

Ao longo do curso, os formandos deparar-se-ão com os instrumentos de avaliação definidos pelo formador.

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

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

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

### III.4.2 | Avaliação do Desempenho

A avaliação de desempenho diz respeito à atribuição de uma classificação ou qualificação ao desempenho dos atores envolvidos no processo formativo, designadamente: Coordenador Pedagógico, Formadores e Responsável pelo Atendimento/Administrativo/a. Esta avaliação é feita com base na informação recolhida no decorrer do processo formativo e adota um modelo 360º, já que todos os agentes se auto e hétero avaliam.

### III.4.3 | Avaliação Pós-Formação

A avaliação da satisfação após a conclusão das ações de formação visa obter informação sobre os seus resultados e os efeitos gerados nos beneficiários das mesmas. Desta forma, é enviado para todos os formandos, 6 meses após a conclusão da ação, um inquérito sob a forma de questionário, onde os formandos indicarão o seu grau de satisfação sobre a ação, bem como o impacto da formação no seu percurso pessoal e/ou profissional.

## III.5 | TRATAMENTO DE SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

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

Assim, os principais conceitos que norteiam toda a gestão de Sugestões/Reclamações por parte do IFT assentam em:

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

Nos cursos de formação destinados ao público em geral as reclamações sobre o modo de funcionamento e atuação do IFT no desenvolvimento da sua atividade devem ser apresentadas no Livro de Reclamações disponível, sendo o seu tratamento da responsabilidade da entidade que tutela a área de formação em que se enquadra o curso.



### III.5.1 | Apresentação de reclamações e seu tratamento

Nos cursos de formação intraempresa sempre que um formando/cliente desejar apresentar uma reclamação deverá solicitar o boletim próprio para o efeito.

O tratamento de uma reclamação segue o seguinte procedimento interno:

- a) Análise da reclamação pela Gerência ou por alguém por ela designado;
- b) Validação da reclamação;
- c) Definição da ação corretiva a implementar (nesta fase, o reclamante poderá ser contactado com o objetivo de serem recolhidas informações suplementares);
- d) Contacto com o reclamante num prazo máximo de 5 dias, onde é comunicado o tratamento dado à reclamação;
- e) Validação da ação corretiva pela Gerência;
- f) Implementação da ação corretiva.

## Capítulo IV | Descrição das Funções e Responsabilidades

### IV.1 | GESTOR DE FORMAÇÃO

- 1- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando:
  - a) O planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
  - b) A gestão dos recursos humanos afetos à formação;
  - c) As relações externas relativas à mesma;
  - d) A articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
  - e) A promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.
- 2 - Interlocutor com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas vão de encontro aos requisitos prévios e do referencial de qualidade da certificação.

### IV.2 | COORDENADOR/A PEDAGÓGICO/A

- 1- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando:
  - a) A articulação com o gestor de formação;
  - b) A articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas formativos;
  - c) O acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação;
  - d) A resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações;
  - e) Acautelar que as práticas formativas implementadas são desenvolvidas de acordo com os requisitos prévios e do referencial de qualidade da certificação.

### IV.3 | FORMADOR(ES)

- 1 - Responsável pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando:
  - a) A preparação do programa de formação;
  - b) A elaboração de recursos pedagógicos para o desenvolvimento do programa, com planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros;
  - c) A monitoria das ações de formação, através da aplicação dos métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação;
  - d) A aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.
- 2 – Nas sessões de formação à distância, compete também ao formador:
  - a) Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação na plataforma;

- b) Introduzir conteúdos, atividades e recursos pedagógicos na plataforma e orientar a sua exploração;
- c) Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas.

## IV.4 | TUTOR(ES)

1 - No âmbito da formação à distância, compete em especial ao tutor:

- a) Articular com o coordenador a gestão do processo formativo;
- b) Participar na conceção e planificação da formação, definindo objetivos, conteúdos, atividades, métodos pedagógicos, instrumentos de avaliação recursos didáticos e documentação de apoio;
- c) Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- d) Informar atempadamente o Coordenador ou o Gestor de qualquer imprevisto ou ocorrência que possa perturbar o normal funcionamento da formação;
- e) Realizar o acompanhamento dos formandos e dinamizar as sessões virtuais;
- f) Esclarecer dúvidas e questões;
- g) Promover e facilitar um elevado grau de atividade entre todos os elementos do ambiente formativo e facilitar os processos de comunicação;
- h) Avaliar o processo formativo;
- i) Articular o desenvolvimento das ações com a equipa técnico-pedagógica.

## IV.5 | GESTOR DA PLATAFORMA

1 – Responsável pela dinamização da plataforma e dos projetos de formação à distância assegurando:

- a) A gestão, configuração e assistência da plataforma de e-Learning para o seu correto funcionamento;
- b) A configuração de todo o suporte técnico inerente à plataforma;
  - Gestão de conteúdos;
  - Configuração de layout;
  - Gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma;
  - Manuseamento de ferramentas de suporte estatístico;
  - Gestão do software da plataforma;
- c) A articulação regular com a Coordenação Pedagógica e Tutores;
- d) Apoio aos tutores/ formadores e formandos no desenvolvimento das ações de formação.

## IV.6 | ATENDIMENTO/APOIO ADMINISTRATIVO E LOGÍSTICO

Responsável pelo atendimento aos clientes, pela área administrativa e apoio logístico ao planeamento, desenvolvimento e avaliação da atividade de formação profissional.