

Regulamento de Funcionamento

ÍNDICE

1. QUEM SOMOS	3
2. FORMAÇÃO INTER EMPRESA.....	3
2.1 Requisitos de acesso e formas de inscrição.....	3
2.1.1 Informações.....	3
2.1.2 Inscrição.....	3
2.1.3 Pagamento.....	3
2.2 Confirmação e cancelamentos.....	4
2.2.1 Confirmação, adiantamento e cancelamentos	4
2.2.2 Cancelamentos de inscrições substituições de formandos	4
3. FORMAÇÃO INTRA EMPRESA.....	4
3.1 FUNCIONAMENTO GERAL DA FORMAÇÃO	5
3.1.1 Assiduidade.....	5
3.2 PROTECÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	5
3.3 CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	5
3.4 DOCUMENTAÇÃO A EMITIR.....	5
3.5 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	6
4. DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES NA FORMAÇÃO	6
4.1 Entidade Formadora	6
Direitos.....	6
Deveres.....	6
4.2 Cliente (empresa ou formando).....	7
Direitos.....	7
Deveres.....	7
4.3 Formador	7
Direitos.....	7
Deveres.....	7
4.4 Formando	8
Direitos.....	8
Deveres.....	8

1. ENQUADRAMENTO

Este documento tem como objectivo regular e dar a conhecer o funcionamento da formação, nas modalidades inter-empresas e intra-empresas. Está disponível para consulta online, nos sites da BWS Consulting.

2. FORMAÇÃO INTER EMPRESA

2.1 REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

2.1.1 INFORMAÇÕES

A oferta de cursos inter empresas da BWS Consulting é promovida através da marca **Mais Formação**. Os cursos podem ser frequentados por qualquer pessoa, podendo ser inscritas pela entidade empregadora ou directamente. Independentemente de quem procede à inscrição dos formandos é fundamental que se tome em consideração a informação constante nos documentos de divulgação de cada curso, designadamente os objectivos do curso, destinatários e requisitos / perfil de acesso.

Os cursos inter empresas são divulgados através do site (www.maisformacao.com) e de emails para as nossas bases de dados e redes sociais. Por motivos relacionados com a operacionalização de cada curso e disponibilidade dos participantes, as datas poderão sofrer alterações.

O custo por participante é mencionado nos documentos de divulgação de cada curso e/ou no site (www.maisformacao.com). Aos preços indicados acresce o IVA à taxa normal em vigor. O custo de cada participação inclui os elementos indicados nos documentos de divulgação, nomeadamente, documentação de apoio e certificado de formação. Não está contemplado no preço do curso, eventuais taxas cobradas por entidades certificadoras (como por exemplo taxas cobradas pelo IMT,...), ou quaisquer outros custos cuja inclusão não esteja explícita nos documentos de divulgação dos cursos.

Não é efectuada por nós qualquer selecção de participantes, identificando-se nos documentos de divulgação, os destinatários e pré-requisitos de acesso à frequência dos cursos, quando aplicável.

Esclarecimentos adicionais podem ser obtidos através do email geral@maisformacao.com e dos telefones 220 927 568, 910 449 922, nos dias úteis entre as 9:30 e as 18:30:

2.1.2 INSCRIÇÃO

As inscrições podem ser efectuadas por email ou correio através do preenchimento da ficha de inscrição disponível no site.

2.1.3 PAGAMENTO

O pagamento total da participação deve ser feito por cheque ou transferência bancária (NIB indicado nas condições de frequência e na factura) à ordem de BWS Consulting Unip, Lda., até ao último dia do curso.

A inscrição definitiva só é considerada válida, após o pagamento do “sinal”. O valor do “sinal” está indicado no documento de condições de frequência do curso. A participação no curso, uma vez iniciado, é devida por inteiro.

2.2 CONFIRMAÇÃO E CANCELAMENTOS

2.2.1 CONFIRMAÇÃO, ADIANTAMENTO E CANCELAMENTOS

Até cinco dias antes da data de início do curso, será comunicado ao responsável pela inscrição ou participante a decisão sobre a realização do curso.

A confirmação do curso é formalizada com o cliente (empresa ou particular) através de email ou contacto telefónico. A comunicação do cronograma, horário, local é enviada por email.

Caso o número de inscritos seja superior ao pedagogicamente aceite, a BWS Consulting realizará mais do que uma acção.

Após a confirmação da realização do curso, a mesma só não ocorrerá por situações de força maior.

Caso tenhamos de adiar a realização do curso (alteração de datas), os participantes confirmarão o seu interesse nas novas datas.

Em caso de cancelamento ou adiamento de um curso, comprometemo-nos a devolver os valores cobrados ou a aplica-los em outra inscrição, mediante instrução do responsável pela inscrição ou participante.

2.2.2 CANCELAMENTOS DE INSCRIÇÕES SUBSTITUIÇÕES DE FORMANDOS

A BWS Consulting aceita o cancelamento de inscrições até dez dias úteis antes do início do curso, reembolsando a totalidade dos valores pagos. As anulações de inscrições verificadas posteriormente darão origem à retenção do sinal ou à facturação mínima de 100 euros acrescido da taxa de IVA, em compensação das despesas administrativas e prejuízos registados pelo cancelamento tardio.

É permitida a substituição de formandos, devendo o cliente comunica-las por escrito preferencialmente até 24 horas antes do início da formação.

A não comunicação de desistência ou comunicação a menos de 5 dias do início do curso, implicam o pagamento integral da formação.

3. FORMAÇÃO INTRA EMPRESA

Os cursos intra empresas são promovidos directamente sob a designação BWS Consulting e os contactos são os seguintes:

geral@bws-consulting.pt

220 997 894

2ª a 6ª, das 9h30 às 18h30

As condições de funcionamento da formação intra-empresas podem ser diferentes das referidas neste regulamento, sempre que tal seja acordado com o cliente.

Os objectivos, conteúdos, metodologia do curso, forma de organização, assim como as condições da prestação do serviço são definidos em proposta comercial e/ou acordados previamente com o cliente.

A selecção dos formandos e convocatórias é da responsabilidade do cliente.

3.1 FUNCIONAMENTO GERAL DA FORMAÇÃO

3.1.1 ASSIDUIDADE

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura na folha de presenças distribuída por dia ou sessão de formação.

Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, a participação mínima do formando na acção deve ser a indicada no regulamento de avaliação geral, ou no regulamento de frequência do curso, quando se trate de um curso reconhecido por uma entidade externa (ex: IMT)

3.2 PROTECÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Garantimos a confidencialidade dos dados pessoais e informações sobre os participantes, em conformidade com legislação em vigor relativa à protecção de dados pessoais (Lei nº 67/98, de 26 de Outubro). A recolha dos pessoais dos participantes tem os seguintes objectivos:

- Emissão de certificados de formação
- Processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos
- Utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente pelas entidades certificadoras (DGERT...)
- Acções comerciais desenvolvidas directamente pela BWS Consulting

Não cedemos dados a outras entidades, para além das mencionadas, sem a autorização expressa do formando.

3.3 CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Efectuamos a avaliação da reacção / satisfação em todas as acções que ministramos, com o objectivo de aferir o grau de satisfação dos formandos no que concerne ao programa, recursos pedagógicos, formador e condições de realização. A avaliação é aplicada através de um inquérito.

No regulamentos de avaliação estão definidas as regras para a emissão de certificados. O regulamento está disponível para consulta nos websites (www.bws-consulting.pt e www.maisformacao.com).

3.4 DOCUMENTAÇÃO A EMITIR

No final da acção de formação, os formandos terão direito a um certificado de frequência ou de formação, emitido de acordo com os requisitos legais em vigor e respeitando o nosso regulamento de avaliação.

Elaboramos o dossier técnico pedagógico das acções, em conformidade com os requisitos expressos no Guia de Certificação de Entidades Formadores da DGERT. O original do dossier é entregue ao cliente, na formação intra-empresas, ficando a BWS com uma cópia física ou digital do mesmo.

A factura é enviada ao cliente (original e duplicado) no início de cada acção de formação (formação inter empresa), ou no prazo acordado (formação intra empresa).

3.5 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Procuramos de forma contínua melhorar o nosso desempenho.

No final de cada acção de formação, cada formando tem a possibilidade de se pronunciar sobre como decorreu a acção que frequentou, através do preenchimento de um inquérito de satisfação, incluindo oportunidades de melhoria, sugestões, etc. Poderá comunicar alternativamente a sua (in)satisfação:

- ao formador, que a deverá registar em documento próprio e reportar internamente
- através do email geral@bws-consulting.pt ou geral@maisformacao.com
- através dos telefones: 220 927 568 ou 910 44 99 22 (cursos interempresas) ou 220 997 894 (cursos intraempresas)
- dirigindo-se aos nossos escritórios de 2ª a 6ª feira entre as 9h30 e as 18h30

Qualquer reclamação recepcionada por escrito, após análise interna, será respondida por escrito ao reclamante.

4. DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES NA FORMAÇÃO

4.1 ENTIDADE FORMADORA

DIREITOS

- Cancelar, adiar ou reagendar as acções de formação divulgadas no website ou comunicados por email, respeitando o descrito neste regulamento
- Não devolver ou o sinal ou facturar um valor mínimo, por cancelamento tardio do curso no caso da formação inter-empresas e/ou alteração de datas no caso de formação intra-empresas como forma de minimizar os custos administrativos e operacionais.

DEVERES

- Garantir a protecção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor
- Comunicar com clareza aos clientes informações relativas aos cursos disponíveis na nossa oferta formativa
- Assegurar o correcto funcionamento dos cursos
- Emitir os certificados de frequência e/ou de formação, em conformidade com os requisitos legais em vigor
- Elaborar os Dossier Técnico Pedagógicos
- Garantir o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações e de sugestões de melhoria
- Dispor dos seguros obrigatórios para o funcionamento enquanto entidade formadora

4.2 CLIENTE (EMPRESA OU FORMANDO)

DIREITOS

- Aceder a informação completa sobre a oferta dos cursos, regras de funcionamento e condições de frequência
- Substituir um formando inscrito num curso, comunicando-nos, antes do início do curso e preferencialmente até 1 dia antes.
- Ser ressarcido de valores pagos ou poder transferir a inscrição (para outras datas ou outro curso), caso o curso seja cancelado ou adiado por motivos exclusivamente imputáveis à entidade formadora
- Ter o Dossier Técnico Pedagógico da acção, no caso de formação intra-empresas

DEVERES

- Prestar informação correcta e completa sobre a empresa e/ou formandos
- Assegurar o bom funcionamento das acções de formação (intra-empresa), garantindo o apoio pedagógico e logístico quer aos formandos, quer ao formador
- Efectuar o pagamento da formação nas condições acordadas previamente à realização da formação

4.3 FORMADOR

DIREITOS

- Sugerir recursos didácticos e metagógicos
- Propor adaptações ou actualizações aos conteúdos programáticos
- Analisar de forma crítica os materiais de apoio à formação e toda a forma de organização, sugerindo melhorias

DEVERES

- Elaborar e cumprir o plano de sessão
- Providenciar e compilar toda a informação relativa à acção de formação e adequar as metodologias ao conteúdo programático
- Garantir a entrega antecipada da documentação de apoio
- Preencher os sumários de cada sessão e disponibilizar as fichas de presença aos formandos para comprovar a presença dos mesmos
- Fazer o registo de eventuais ocorrências
- Aplicar e corrigir testes de conhecimentos, se aplicável
- Preencher o relatório de avaliação da acção
- Preencher a pauta de aproveitamento
- Entregar toda a documentação da acção no prazo de cinco dias após o término da acção
- Abster-se de quaisquer comentários que possam colocar em causa o bom nome da BWS Consulting
- Garantir o cumprimento do horário das sessões

4.4 FORMANDO

DIREITOS

- Ser tratado com respeito e equidade
- Receber a formação para a qual está inscrito
- Receber o material de apoio
- Apresentar sugestões de melhoria ou reclamações ao funcionamento do curso ou da entidade formadora
- Receber um Certificado relativo à formação frequentada, nos termos previstos no regulamento de avaliação
- Ver os seus dados pessoais e relatórios tratados com confidencialidade

DEVERES

- Ser pontual e assíduo
- Assinar a folha de presenças
- Tratar com respeito todos os intervenientes na formação, incluindo formandos, formadores e pessoal administrativo
- Cumprir as normas de Higiene e Segurança no Trabalho
- Zelar pela boa conservação dos materiais usados na formação e o local onde a mesma decorre
- Preencher os documentos de avaliação
- Respeitar as orientações do Responsável pela Formação, do Coordenador Pedagógico e dos Formadores
- Fornecer os documentos solicitados no âmbito da formação que está a realizar
- Cumprir as demais obrigações inerentes ao correcto funcionamento da formação
- Preencher os inquéritos de avaliação da formação