



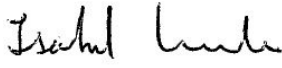


REGULAMENTO INTERNO
12/V0.2

**Promulgação do Regulamento Interno da IRMC – Centro de
Informática e Contabilidade, Lda.**

A Direção da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., aprova e promulga o Regulamento Interno, torna manifesta a Política Organizacional, por ele definida.

Este Documento consiste na regularização e uniformização de processos e procedimentos, atribuição de funções específicas de cada Colaborador da IRMC - Centro de Informática e Contabilidade, Lda.

Elaborado: José Conceição 	Validado: Nuno Barbosa 	Aprovado: Isabel Cunha 
Data: 28/11/2012	Data: 30/11/2012	Data: 03/12/2012

Índice

Regulamento Interno – IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda..	4
Artigo 1.º – Natureza.....	4
Artigo 2.º – Política e Estratégia.....	4
Artigo 3.º – Definição de Conceitos.....	4
Artigo 4.º – Objetivos	5
Artigo 5.º – Organização da Formação	5
Artigo 6.º – Estrutura do Centro de Formação.....	9
Artigo 7.º – Funções da Administração	10
Artigo 8.º – Funções da Área Financeira.....	10
Artigo 9.º – Funções do Conselho Pedagógico	10
Artigo 10.º – Funções do Gestor da Formação	11
Artigo 11.º – Funções dos Coordenadores Pedagógicos	11
Artigo 12.º – Funções do Gestor da Qualidade	12
Artigo 13.º – Funções Atendimento e Serviços Administrativos.....	12
Artigo 14.º – Formadores	13
Artigo 16.º – Formandos	15
Artigo 17.º – Normas da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda.....	18
Artigo 18.º – Interrupções, alterações de horário, locais e cronograma.....	21
Artigo 19.º – Certificação	21
Artigo 20.º – Reclamações.....	22
Artigo 21.º - Formação à distância	22
Artigo 22.º – Casos Omissos	24

Regulamento Interno – IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda..**Artigo 1.º – Natureza**

O IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., é dotado de autonomia funcional e pedagógica, cujo funcionamento se enquadra nos termos definidos por este Regulamento.

Artigo 2.º – Política e Estratégia

A IRMC - Centro de Informática e Contabilidade, Lda. tem como estratégia conceber, organizar e desenvolver ações de Formação Profissional e Certificação Profissional em diferentes áreas.

A IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda. desenvolve um processo contínuo de adaptação às novas realidades, de forma a satisfazer as necessidades dos Seus Clientes e do mercado em geral.

Com o intuito de conceber uma oferta de Serviços de Qualidade direcionada para as necessidades dos Clientes, os colaboradores da IRMC - Centro de Informática e Contabilidade, Lda. realizam um acompanhamento constante aos seus Clientes permitindo que estes sejam parte integrante da definição do processo formativo.

Artigo 3.º – Definição de Conceitos

Ação de Formação Profissional – É uma intervenção formativa, que se desenvolve em torno de objetivos previamente definidos e que são divulgados através de uma metodologia para que sejam criadas condições favoráveis à aquisição de conhecimentos, capacidades práticas, atitudes e comportamentos que são exigidos a um indivíduo para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões.

Formando(a) – É todo o indivíduo que frequenta uma ação de Formação Profissional, durante determinado período de tempo, adquire os conhecimentos, aptidões e atitudes requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões.

Formador(a) – Pessoa qualificada detentora de habilitações académicas e profissionais específicas, compete-lhe a execução do projeto de formação, respeitando os princípios gerais definidos, mas agindo com iniciativa, criatividade e empenho.

Artigo 4.º – Objetivos

O Departamento de Formação tem como principais objetivos:

- Desenvolver ações de formação dirigidas às empresas com vista ao melhoramento das práticas profissionais e desenvolvimento de competências profissionais e pessoais;
- Melhorar os níveis de qualidade e a possibilidade de promoção profissional dos Formandos;
- Complementar ou melhorar conhecimentos, capacidades ou atitudes no âmbito da profissão exercida pelos Formandos;
- Auxiliar os clientes nos processos de mudança do mercado;
- Promover nos Formandos uma maior motivação a nível de desempenho, assim como a aquisição e o aprofundamento dos conhecimentos necessários ao domínio das novas tecnologias;
- Aprofundar conhecimentos numa área específica (especialização);
- Atualizar os conhecimentos, capacidades e atitudes dentro da mesma profissão graças à compreensão dos progressos científicos e tecnológicos (reciclagem);
- Melhorar a qualidade dos serviços a prestar ao Cliente;
- Melhorar o desempenho perante o Cliente e Sociedade em geral;
- Conceber formação em todas as áreas que correspondam simultaneamente às exigências do exercício das profissões e das necessidades das instituições;
- Melhorar as condições de trabalho no seio das organizações;
- Satisfazer as reais necessidades dos clientes, com o maior profissionalismo, eficácia e assertividade possível;

Artigo 5.º – Organização da Formação

A formação é organizada por Ações adaptadas às necessidades dos Formandos, de forma a colmatar as lacunas que se fazem sentir nas organizações.

O conteúdo programático é adaptado segundo as especificidades e necessidades do público-alvo tendo sempre em conta as indicações apresentadas pelo Gestor da Qualidade de forma a conduzir o processo formativo de encontro a uma melhoria contínua.

A duração e características das Ações dependem das necessidades dos Formandos e das ferramentas necessárias para um desempenho eficiente, nunca desrespeitando os normativos legais de regulação e orientação.

O Plano Anual de Atividades, regido pelos princípios definidos pelo Manual da Qualidade, é o principal instrumento de ação do Centro de Formação, competindo, ao Conselho Pedagógico, deliberar orientações para a execução do mesmo sobre gestão do Gestor de Formação e coordenado pelos Coordenadores Pedagógicos.

Ao longo do ano e sem prejuízo do Plano Anual de Atividades poderão realizar-se outras Ações que venham a ser solicitados pelas instituições, empresas ou público em geral. No que respeita ao local e horário a cumprir serão definidos na altura da inserção da formação. Cabe ao Gestor de Formação a aprovação das respetivas Ações, respeitando sempre o definido pelo Manual da Qualidade.

Normativas implícitas para a realização da Formação:

- Elaboração de um dossier técnico-pedagógico respeitando a estrutura:
 0. Planeamento da Ação (MOD – DTP – 00)
 1. Enquadramento da Ação
 - 1.1 Folha Informativa (MOD – DTP – 01)
 - 1.2 Programa de Formação (PF – Código da Área – Sigla da Ação/VX.X)
 - 1.3 Plano(s) de sessão (PS – Código da Área – Sigla da Ação – XX – VX.X)
 2. Cronograma da Ação (MOD – DTP – 02)
 3. Intervenientes
 - 3.1 Fichas de Inscrição de Formandos e respetiva documentação (Cartão de Cidadão / Bilhete de Identidade; Numero de Identificação Fiscal; Outra documentação necessária implícita à topologia da Ação) (MOD – DTP – 03)
 - 3.2 Contratos de Formação (Formandos) (MOD – DTP – 04)
 - 3.3 Ficha Curricular do(a)(s) Formador(a)(es) (MOD – DTP - 05)
 - 3.4 Ficha Curricular do Coordenador da Formação (MOD – DTP - 06)
 - 3.5 Contrato(s) de prestação de serviço (MOD – DTP – 07)
 4. Execução
 - 4.1 Registo de sumários e presenças (MOD – DTP – 08)

4.2 Relatório de ponto de situação da Ação. (MOD – DTP – 09)

5. Operacionalização

5.1 Caracterização das Instalações (MOD – DTP – 10)

5.2 Relatório de ocorrência (MOD – DTP – 11)

6. Materiais de apoio

5.1 Manuais de apoio (MAN – Código da Área – Sigla da Ação/VX.X)

5.2 Listagem de equipamentos afetos à Ação (MOD – DTP – 12)

7. Avaliação

7.1 Instrumentos de avaliação dos formandos (FA – Sigla da ação – XX)

7.2 Mapas de classificação (MOD – DTP – 13)

7.3 Fotocópia dos Certificados emitidos.

7.4 Relatório individual do(a)(s) Formador(a)(es) (MOD – DTP – 14)

7.5 Avaliação de desempenho do(a)(s) Formador(a)(es) (MD – DTP – 15)

7.6 Avaliação da Ação. (MOD – DTP – 16)

8. Relatório final de execução (MOD – DTP – 17)

9. Acompanhamento pós formação.

9.1 Impacto dos conhecimentos adquiridos e a sua aplicabilidade. (a realizar após 3 meses). (MOD – DTP – 18)



9.2 Retorno dos níveis de Investimento (3 meses após o termino da Ação). (MOD – DTP – 19)

10. Relatório final de Ação (após recolha dos dados do ponto anterior).

(MOD – DTP – 20)

O desenvolvimento deste dossier e o controlo das responsabilidades dos intervenientes no processo é realizado de acordo com o Mapa de Planeamento anexo (anexo 1).

- Documentação de suporte utilizada na formação uniformizada pelo layout definido pela IRMC – Centro de Informática e Contabilidade Lda.;

 		Título do Documento		CODIGO:	
				REV.:	
				DATA:	
				PAGINA:	
NOME DA AÇÃO	Nome Formação			CODIGO DA AÇÃO	

- Instrumentos de avaliação inicial, formativa e sumativa, sempre que o conteúdo programático o justifique;
- Relatório de avaliação final da formação, onde conste os níveis de aproveitamento, assiduidade e satisfação no processo formativo.

No que respeita, à avaliação diagnóstica visa aferir os conhecimentos iniciais dos formandos, com vista à correta abordagem do formador em relação ao seu público-alvo.

A avaliação contínua tem por objetivo o acompanhamento e controlo do progresso da aprendizagem dos Formandos, no plano dos saberes e dos comportamentos, tendo em conta os ritmos individuais na prossecução dos objetivos pedagógicos da ação e

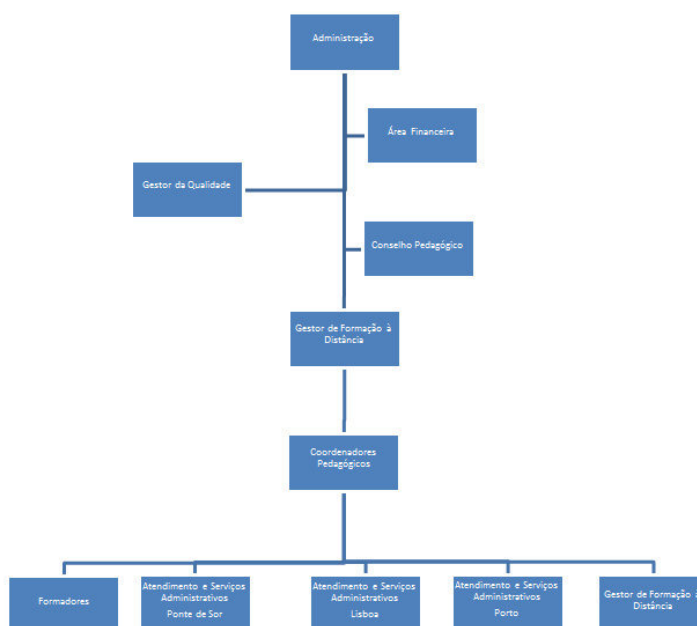
relativos a cada um dos módulos e nos comportamentos relativamente a parâmetros como: integração no grupo, aquisição de conhecimentos a novas situações, recetividade às opiniões alheias, reajustamento de atitudes em função da formação, intervenções pertinentes, participação empenhada nas atividades, flexibilidade, sentido crítico, entre outros. Da avaliação contínua preconiza-se a necessidade de atividades de reforço de um determinado tema.

A avaliação final tem por objetivo a tradução da suficiência das aquisições ao nível dos conhecimentos e dos comportamentos, através dos resultados atingidos por cada um dos Formandos e os objetivos estabelecidos, concretizando-se através de um trabalho final ou ficha de avaliação final.

A avaliação do processo formativo assenta numa permanente interação com os mecanismos de controlo dos resultados da aprendizagem ao longo da formação. A avaliação da qualidade da formação incide sobre a estruturação dos conteúdos programáticos, metodologia utilizada, desempenho dos Formadores, modelo organizativo do curso e recursos. Os instrumentos utilizados poderão ser reuniões periódicas e questionários a aplicar a: Formandos e Formadores, com vista à regulação e validação do processo formativo.

Artigo 6.º – Estrutura do Centro de Formação

O Centro de Formação está estruturado da seguinte forma:



Artigo 7.º – Funções da Administração

- Aprovar o Manual da Qualidade, e as suas Revisões;
- Analisar e aprovar os Relatórios de Análise Financeira da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda.;
- Traçar linhas orientadoras da atividade da Instituição;
- Dar a conhecer aos associados da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., o seu Balanço Financeiro;
- Promover Assembleias Gerais de Sócios sempre que assim se justifique;
- Nomear os membros do Conselho Pedagógico.

Artigo 8.º – Funções da Área Financeira

- Encargo técnico de processos Contabilísticos e Financeiros;
- Responsabilidade Fiscal;
- Responsabilidade Contabilística;
- Balanço Financeiro;
- Envio mensal de Relatório de Análise Financeira à Administração da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade Lda..

Artigo 9.º – Funções do Conselho Pedagógico

- Eleger um Presidente do Conselho Pedagógico, tendo esta eleição uma validade anual;
- Reunir com a periodicidade mensal ou sempre que seja convocado, com o objetivo de analisar os relatórios finais de execução e relatórios finais de execução das ações realizadas no período compreendido entre reuniões;
- Elaborar atas de todas as reuniões realizadas, sendo nomeado o secretário no início das sessões;
- Aprovar o Regulamento Interno da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., e as suas revisões.

- Definir Critérios de contratação de Formadores e restantes Colaboradores intervenientes no processo formativo.
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de Qualidade da formação;
- Analisar o desenrolar do Plano Anual de Atividades e reorganiza-lo sempre que necessário;
- Refletir sobre o desenvolvimento de toda a atividade formativa e análise das propostas de melhoria indicadas pelos intervenientes na mesma;
- Apoiar a gestão de formação e gerir a componente pedagógica da mesma.

Artigo 10.º – Funções do Gestor da Formação

- Assegurar a gestão da política de formação e coordenação geral do planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Garantir os recursos humanos e físicos afetos ao desenvolvimento da formação;
- Representar a instituição nas relações externas;
- Promover a criação de parcerias e protocolos com empresas e instituições;
- Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação garantindo que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Promover a realização de auditorias internas e de revisões periódicas do Sistema de Qualidade;

Artigo 11.º – Funções dos Coordenadores Pedagógicos

- Assegurar a articulação entre o gestor de formação a equipa de formadores na fase de conceção dos programas;
- Realizar o acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação promovendo o cumprimento das planificações;

- Agilizar questões pedagógicas e organizativas das ações;
- Zelar pelo cumprimento dos direitos e deveres dos formandos e formadores;
- Participar na elaboração dos meios de divulgação;
- Elaborar o balanço do Plano de atividades;
- Supervisionar a organização dos dossiers técnico-pedagógicos;
- Controlar a assiduidade de formandos e formadores;
- Recrutar formadores.

Artigo 12.º – Funções do Gestor da Qualidade

- Acompanhar a definição e implementação do SGQ, mantendo a Administração informada sobre o seu cumprimento;
- Participar na definição da Política e Objetivos da Qualidade;
- Coordenar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover o envolvimento e o bom desempenho por parte dos Colaboradores do SGQ;
- Planificar e coordenar as auditorias da Qualidade internas, acompanhando a implementação das ações corretivas;
- Analisar reclamações e não conformidades.

Artigo 13.º – Funções Atendimento e Serviços Administrativos

- Realizar o atendimento diário ao público, assegurando os serviços administrativos em todos os espaços de atendimento no horário de funcionamento definido.



Artigo 14.º – Formadores

a) Recrutamento

Os Formadores são recrutados de acordo com as necessidades formativas e análise dos seus Curriculum devendo, igualmente possuir habilitações legais e académicas, Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) válido, bem como experiência na formação profissional nas áreas da formação a decorrer na empresa.

b) Inscrição

Os candidatos a Formadores deverão disponibilizar o seu Curriculum Vitae detalhado, acompanhado de prova documental das informações expressas no mesmo, nomeadamente o Certificado CCP, certificado de habilitações académicas e documento de identificação.

c) Critérios de Seleção

A seleção e admissão dos Formadores são da competência da Coordenação Pedagógica. Deve sempre respeitar os critérios definidos pelo Conselho Pedagógico.

d) Direitos dos Formadores

- Remuneração correspondente ao número de horas de formação ministradas, devendo apresentar à Coordenação uma listagem das horas ministradas, referentes ao mês anterior;
- Apoio necessário ao bom funcionamento da formação por parte dos Técnicos Administrativos e Coordenadores Pedagógicos;
- Serem informados do processo de avaliação a que se encontram sujeitos por parte da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade.

e) Deveres dos Formadores

- Conhecer todas as condições que constam no Regulamento da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., antes de assinar contrato;
- Disponibilizar o “Curriculum Vitae”, bem como fotocópia do Certificado de Competências Pedagógicas atualizado, sempre que solicitado pelos Coordenadores;
- Realizar a preparação e o desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos

pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros;

- Monitorizar as ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação;
- Aplicar métodos e instrumentos de avaliação.
- Ser assíduo e pontual;
- Comunicar à Coordenação Pedagógica qualquer ato relevante ocorrido na formação no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação;
- Guardar lealdade e zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos;
- Promover a assinatura dos Formandos na folha de registo de presenças diária, e controlar as presenças dos mesmos;
- Preencher as fichas de Avaliação de Resultados nas áreas ministradas;
- Respeitar e fazer-se respeitar, criando um ambiente agradável e pedagogicamente aconselhável;
- Distribuir material didático aos Formandos, deixando uma cópia no dossier técnico-pedagógico;
- Distribuir/recolher aos Formandos todas as fichas obrigatórias relativas á avaliação da ação e promover o seu correto preenchimento;
- Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- Manter a disciplina e condições de higiene e limpeza da sala de formação;
- Informar o responsável da formação sobre a progressão, situação e problemas dos cursos;
- Cumprir o horário estipulado para a sessão de formação;
- Comunicar, com a devida antecedência mínima de 3 dias, à Entidade Formadora da impossibilidade de comparência para ministrar a sessão formativa;
- Entregar recibos das importâncias pagas, devidamente assinado e preenchido, ou outro documento de suporte financeiro que à data do início da formação venha a ser definido pela Direção/Coordenação.

15 - Regime de Pagamentos e Devoluções

Caso se verifique a anulação de uma ação inicialmente programada, por insuficiência de inscrições, ou por qualquer outro motivo de gestão, a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., procederá ao reembolso dos respetivos custos de inscrição. Caso a Entidade pretenda anular uma ação de formação, deverá comunicá-lo com uma antecedência mínima de 72 horas.

No caso de desistência do(a) Formando(a), este(a) deverá comunicar com uma antecedência de 72 horas úteis antes do início da ação de formação, sob pena de a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., não proceder ao reembolso dos respetivos custos. Caso se verifique a desistência de uma ação de formação já iniciada, o(a) Formando(a) terá de suportar o custo total com a Formação.

Como condições de pagamento, a IRMC propõe que seja efetuado 50% no ato de inscrição e 50% no decorrer da formação.

Artigo 16.º – Formandos

a) Formas e Métodos de Inscrição e Seleção

- A admissão do(a) Formando(a) a uma ação de formação em qualquer das áreas está dependente de uma avaliação diagnóstica, e do número de Formandos inscritos no Centro de Formação, uma vez que cada ação de formação só começa se existir o número mínimo de Formandos.
- A sessão de formação terá início conforme definido em cronograma a distribuir no primeiro dia da sessão formativa.
- Os horários da formação são estipulados no início da formação devendo as alterações ser comunicadas à Entidade Formadora e só vigoram após aprovação.
- A candidatura do(a) Formando(a) para a frequência de uma ação de Formação Profissional está subordinada à sua inscrição na IRMC, mediante o preenchimento de uma Ficha de Inscrição e processa-se de forma personalizada, independentemente do seu nível de escolaridade.

- O candidato deverá preencher todos os dados exigidos na Ficha de Inscrição, à qual deverá anexar uma Fotocópia de Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou outro documento identificação.

b) Assiduidade

- Considera-se falta, a ausência do(a) Formando(a) durante o período normal de uma sessão de formação.
- Mediante a apresentação de documentos comprovativos, consideram-se justificadas as faltas motivadas por motivo de:
 - Doença ou acidente;
 - Falecimento de parentes;
 - Casamento;
 - Maternidade ou Paternidade;
 - As originadas por compromissos profissionais inadiáveis.

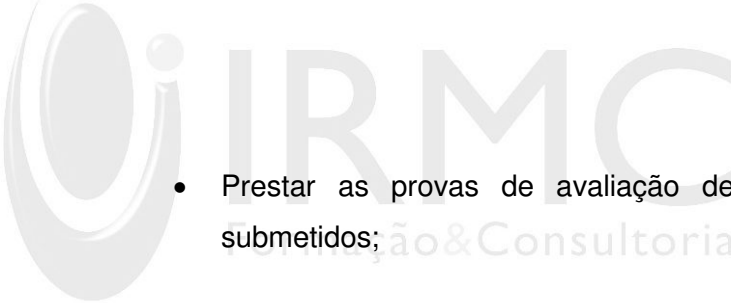
c) Direitos dos Formandos:

- Receber os ensinamentos de harmonia com os programas e cronograma estabelecidos;
- Utilizar as instalações da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., ou instalações alugadas por esta, que lhe forem especialmente destinadas, ou receber formação no local de trabalho;
- Ter acesso às regalias estipuladas no contrato de formação e acordadas aquando do início da ação;
- Ter acesso a toda a documentação e material disponível e necessário à frequência da ação de formação;
- Receber, no início da ação de formação, uma pasta com o material necessário para o bom desempenho da ação.
- Receber, gratuitamente, no final da ação de formação, um documento que certifique a sua frequência e/ou aproveitamento;
- Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais nas suas atividades de formação;

- Receber informação e orientação profissional por parte dos serviços competentes sempre que o solicite.

d) Deveres dos Formandos

- Respeitar e tratar com civismo os Colegas de formação, os Formadores, assim como todos os elementos da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., e demais pessoas que consigo estejam ou entrem em contato nos períodos de formação;
- Comunicar à IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., com a antecedência mínima de 72 horas, da desistência de participação numa ação de formação, sob pena de não reaver a caução paga no ato da sua inscrição;
- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Guardar lealdade à IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., designadamente não transmitindo para o exterior informação sobre equipamentos e material pedagógico de que tome conhecimento por ocasião da ação de formação;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda. ou os demais bens que lhe sejam confiados para efeito da formação;
- Responsabilizar-se individual e/ou coletivamente por todo e qualquer prejuízo ocasionado, voluntariamente ou por negligência grave, em bens da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda. ou a este confiados, nomeadamente, máquinas, ferramentas, utensílios ou simples materiais;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar e que tenha danificado, nos termos do ponto anterior;
- Responder, nos prazos fixados, aos inquéritos que lhe forem dirigidos, nomeadamente os de avaliação da formação;
- Informar a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., por escrito, de qualquer alteração dos dados fornecidos aquando da seleção, no prazo de 10 dias a contar da data da ocorrência;

- 
- Prestar as provas de avaliação de conhecimento a que venham a ser submetidos;
 - Preencher e entregar todas as fichas de avaliação que lhe forem entregues pelos Formadores;
 - Cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação.

A violação grave ou reiterada dos deveres do(a) Formando(a) confere à Entidade Formadora o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergente.

Artigo 17.º – Normas da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda.

a) Princípios de Orientação da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda.

No exercício das suas funções, a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., orienta a sua atuação por princípios de integridade, independência, responsabilidade, competência, confidencialidade, equidade e lealdade profissional.

- A integridade origina o exercício da atividade pautado por padrões de honestidade e boa fé;
- A idoneidade implica que sejam aceites apenas os trabalhos para os quais a IRMC possua aptidão para os desempenhar;
- O princípio da independência faz com que se mantenha a distância de qualquer pressão resultante dos seus próprios interesses ou de influências exteriores de forma a não comprometer a sua independência profissional;
- A noção de responsabilidade envolve o comprometimento pelos atos praticados no exercício das suas funções;
- Competência obriga a que se exerçam todas as funções de forma diligente e responsável utilizando os conhecimentos e técnicas divulgadas;
- Todos os colaboradores da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., comprometem-se a guardar sigilo profissional sobre fatos ou métodos utilizados que tomem conhecimento no exercício das suas funções, respeitando assim o princípio da confidencialidade;

- O princípio da equidade a seguir, implica que se garanta a igualdade de tratamento e de atenção a todas as entidades a quem sejam prestados serviços, não estabelecendo distinções que não se justifiquem, salvo o disposto em normas contratuais acordadas.
 - A lealdade faz com que, nas suas relações recíprocas, todos os colaboradores procedam com correção e civismo, abstendo-se de qualquer ataque pessoal ou alusão depreciativa, pautando a sua conduta pelo respeito das regras da concorrência leal e normas legais vigentes de forma a dignificar a nossa Entidade.
- b) Normas legais seguidas pela IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda.

Toda a legislação é cumprida de uma forma rigorosa, respeitando o nosso Centro todas as normas impostas para o exercício da sua atividade, nomeadamente:

- Prestar serviços que correspondem às necessidades dos clientes;
- Auscultar os Formandos, Formadores, clientes no sentido de saber a sua opinião sobre os serviços prestados e a sua forma de organização;
- Pautar a nossa conduta pelo respeito dos princípios de igualdade e tratamento de todos os agentes envolvidos na formação;
- Prosseguir uma conduta baseada nos princípios da lealdade, ética e correção;
- Respeitar as normas legais que afetam a nossa atividade (legislação laboral, direito do consumidor);
- Cumprir as obrigações a que nos comprometemos com terceiros;
- Dispor e publicitar procedimentos relativos ao tratamento de reclamações;
- Fazer uma divulgação e publicidade da formação baseada na verdade e clareza do conteúdo da informação;
- Respeitar as normas nacionais de proteção de dados pessoais Lei da Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro) e emitir certificados de formação ou de frequência de formação de acordo com o Decreto Regulamentar n.º 35/2002 de 23 de Abril;

- Divulgar informação clara junto dos candidatos a Formandos, antes do estabelecimento de qualquer contrato, sobre os métodos e critérios de seleção, relativa aos conteúdos dos cursos, objetivos e requisitos de acesso, aos custos totais e às condições de devoluções e isenções, às data e locais de realização da formação e das provas de avaliação (caso existam);
 - Assegurar meios complementares de consulta e pesquisa ou orientar os(as) Formandos e Formadores para outras estruturas especializadas;
 - Assegurar espaços adequados e devidamente equipados para o desenvolvimento da formação;
 - Dispor de recursos humanos qualificados, nomeadamente, Formadores e Coordenadores com competências pedagógicas, sendo os mesmos submetidos para aprovação pelas entidades competentes das áreas onde estão inseridos;
 - Assegurar uma articulação entre Formadores, Coordenador e Formandos;
 - Acompanhar os Formandos ao longo do processo formativo, incluindo o seu apoio pedagógico;
 - Realizar protocolos de intenção visando a sua posterior utilidade em termos de uma melhor prestação de serviços;
 - Efetuar uma avaliação que respeite as seguintes condições:
 - Os Formandos são informados previamente da sua realização, do respetivo contexto e dos efeitos a que se destina;
 - São seguidos os princípios de equidade, justiça e flexibilidade, sendo focalizada nos objetivos de aprendizagem definidos, tendo uma amplitude e incidência adequadas às conclusões que se pretendem retirar.
- c) Regime de Pagamentos e Devoluções
- d) Caso se verifique a anulação de uma ação inicialmente programada, por insuficiência de inscrições, ou por qualquer outro motivo de gestão, a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., procederá ao reembolso dos

respetivos custos de inscrição. Caso a Entidade pretenda anular uma ação de formação, deverá comunicá-lo com uma antecedência mínima de 72 horas.

- e) No caso de desistência do(a) Formando(a), este(a) deverá comunicar com uma antecedência de 72 horas úteis antes do início da ação de formação, sob pena de a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., não proceder ao reembolso dos respetivos custos. Caso se verifique a desistência de uma ação de formação já iniciada, o(a) Formando(a) terá de suportar o custo total com a Formação.
- f) Como condições de pagamento, a IRMC propõe que seja efetuado 50% no ato de inscrição e 50% no decorrer da formação.

Artigo 18.º – Interrupções, alterações de horário, locais e cronograma

A IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda. pode anular qualquer ação programada para a qual não haja inscrições suficientes, ou por qualquer outro motivo de gestão, procedendo-se ao reembolso dos respetivos custos de inscrição, sempre que devido.

A sessão de formação terá início conforme definido em cronograma a distribuir no primeiro dia da sessão formativa.

Caso venha a verificar-se interrupções, alterações de horário, local de realização e alteração do cronograma, numa ação já iniciada, competirá à IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda. dar conhecimento prévio aos Formandos por escrito ou pessoalmente, comunicando a estes a eventual alteração.

As Ações poderão ser interrompidos pela Entidade, desde que devidamente comunicado a todos os intervenientes e com justificação aceitável.

Artigo 19.º – Certificação

Para efeitos de certificação, todos os Formandos devem ter aproveitamento superior a 50% e, conjuntamente, uma assiduidade mínima de 95%, distribuída ao longo do período de formação incluindo as sessões de compensação.

Serão analisadas, caso a caso, as situações excecionais em que, sem prejuízo do aproveitamento, seja ultrapassado aquele limite.

Para apreciação das situações previstas no número ponto anterior será considerado o parecer do(a) respetivo(a) Formador(a) e da Coordenação Pedagógica da IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda..

As provas de avaliação serão elaboradas pelo(a) Formador(a) devendo as mesmas revelar o nível de apreensão das matérias e o aumento da competência do(a) Formando(a) relativamente ao objeto da ação, sendo posteriormente informado, o(a) Formando(a), desse resultado.

Depois de realizadas as provas, as mesmas terão de fazer parte do dossier técnico-pedagógico e devidamente classificadas.

A classificação atribuída aos Formandos deverá ser efetuada no final de cada módulo, sendo uma avaliação contínua ao longo das sessões, e tendo em conta os trabalhos práticos realizados ao longo da ação, os testes de conhecimento, a assiduidade, e a pontualidade. A classificação final será calculada através de média ou ponderação previamente definidas.

Artigo 20.º – Reclamações

Qualquer alteração ou ocorrência extraordinária (queixa e reclamação), durante o desenvolvimento de uma Ação devem ser registadas na folha de Relatório de Reclamações a qual será entregue ao Gestor da Qualidade para que este possa analisar a reclamação, dando o respetivo tratamento corretivo no prazo de cinco dias úteis.

Artigo 21º - Formação à distância

Relativamente ao artigo 3.º deste regulamento a formação à distância acresce os seguintes conceitos:

Ação de Formação Profissional à Distância – É uma intervenção formativa, que se desenvolve em torno de objetivos previamente definidos, flexível e à medida de cada formando. A metodologia desenvolvida permite criar condições favoráveis à aquisição de conhecimentos, capacidades práticas, atitudes e comportamentos que são exigidos a um indivíduo para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões. Desenvolve-se de forma semelhante à ação de formação profissional mas com recurso a tecnologias de informação. Distingue-se neste âmbito o formato E_learning (inteiramente desenvolvido com recurso a Tecnologias de Informação) e

formato B_learning (realizado num misto de presencial e de recurso a Tecnologias de Informação).

Plataforma de Formação – Estrutura online onde são disponibilizados conteúdos formativos, de trabalho e de avaliação. Permite o fácil contacto entre todos os intervenientes do processo formativo.

Para ações de formação à distância é necessário um Gestor de Formação à Distância, ao qual são atribuídas as seguintes funções:

- Dinamizar os projetos, assegurando a conceção ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização;
- Desenvolver os programas e conteúdos pedagógicos;
- Gerir as funcionalidades da plataforma tecnológica e outros meios de aprendizagem;
- Assegurar as atividades de tutoria e de avaliação em formação a distância;

No que diz respeito ao artigo 5.º deste documento a Formação à Distância acresce ainda:

- Plataforma de formação online;
- Documentação de suporte utilizada na formação uniformizada pelo layout definido pela IRMC – Centro de Informática e Contabilidade Lda., disponibilizada na plataforma.

No que concerne ao artigo 13.º deste documento o Atendimento e Serviços Administrativos, para a formação à distância acumula as seguintes funções:

- Fornecer aos Formandos o registo de login e senhas exclusivas de acesso à plataforma de formação;
- Submeter na plataforma de formação toda a documentação a distribuir aos participantes, de acordo com as instruções fornecidas.

Relativamente ao Artigo 16.º alínea b, assiduidade dos formandos, na formação à distância considera-se ainda falta o incumprimento do horário de trabalho ou de entrega de uma tarefa, no prazo estipulado para a mesma, na plataforma de formação.

No que diz respeito à alínea c do Artigo 16.º, Direitos dos Formandos, na formação à distância acresce o direito ao código de acesso à plataforma de formação.

No que concerne à alínea d do Artigo 16.º, deveres dos Formandos, na formação à distância acresce os seguintes deveres:

- Não divulgar a senha de acesso à plataforma de formação a terceiros
- Não copiar ou reproduzir conteúdos e materiais pedagógicos alojados na plataforma de formação, exceto em situações em que for concedida autorização para tal;
- Cumprir na plataforma de formação todas as tarefas e atividades definidas pelo programa da ação e pelo formador, no período e regras estabelecidos.
- Realizar o acompanhamento avaliativo individual na plataforma, onde se registam os resultados das avaliações parciais e finais;
- Usar linguagem adequada nas atividades realizadas na plataforma de formação;
- Possuir recursos técnicos mínimos e necessário tais como computador com placa de som e colunas, conexão à internet e software adequado.

No que diz respeito ao Artigo 19.º, Certificação, na formação à distância os Formandos terão ainda de cumprir de todas as tarefas e horários de trabalho na plataforma.

Artigo 22.º – Casos Omissos

Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos, conjuntamente, pela IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda., e restantes partes envolvidas.

Sempre que a IRMC – Centro de Informática e Contabilidade, Lda. e outras partes entendam conveniente ou necessário podem efetuar alterações a este regulamento, devendo as mesmas ser comunicadas a todos os intervenientes no processo formativo.



	MOD	Responsável	Executado	Pendente
Divulgação da Ação	NWS – XXXX – Ano	Atendimento		
Inscrição dos Formandos (as)	MOD – DTP – 03	Atendimento		
Elaboração de Cronograma de Ação	MOD – DTP – 02	Coord. Pedag.		
Contratação de Formador (a) (es)	MOD – DTP – 07	Coord. Pedag.		
Adjudicação e caracterização de Sala de Formação	MOD – DTP – 10	Coord. Pedag.		
Comunicação de Início de Ação	MOD – FORM – 01	Coord. Pedag.		
Recolha de Materiais Pedagógicos	MAN – 000 – SG/VX.X	Coord. Pedag.		
Envio de cronograma de Ação aos Intervenientes	MOD – DTP – 02	Atendimento		
Preparação de Material para a Formação	MOD – DTP – 12	Atendimento		
Emissão de Certificados	CER – XXXX – Ano	Gest. Form.		
Elaboração do Relatório Final de Execução	MOD – DTP – 17	Coord. Pedag.		
Elaboração do Relatório Final de Ação	MOD – DTP – 20	Gest. Form.		

DOSSIER TÉCNICO PEDAGÓGICO

	MOD	Responsável	Executado	Pendente
0 – PLANEAMENTO DA AÇÃO				
Mapa de Planeamento	MOD – DTP – 00	Coord. Pedag.		
1 – ENQUADRAMENTO DA AÇÃO				
Folha Informativa	MOD – DTP – 01	Coord. Pedag.		
Programa de Formação	PF – Código da Área – Sigla da Ação/VX.X	Coord. Pedag.		
Planos de Sessão	PS – Código da Área – Sigla da Ação – XX – VX.X	Coord. Pedag.		
2 – CRONOGRAMA DA AÇÃO				
Cronograma	MOD – DTP – 02	Coord. Pedag.		
3 – INTERVINIENTES				
Fichas de Inscrição + Documentação	MOD – DTP – 03	Atendimento		
Contratos de Formação	MOD – DTP – 04	Atendimento		
Ficha Curricular do (a)(s) Formador(a) (es)	MOD – DTP – 05	Formador(a)(es)		
Ficha Curricular do Coordenador de Formação	MOD – DTP – 06	Coord. Pedag.		
Contrato de Prestação de Serviços	MOD – DTP – 07	Atendimento		
4 – EXECUÇÃO				
Registo de sumários e presenças	MOD – DTP – 08	Formador(a)(es)		
Relatório de ponto de situação da Ação	MOD – DTP – 09	Formador(a)(es)		
5 – OPERACIONALIZAÇÃO				
Caraterização das instalações	MOD – DTP – 10	Coord. Pedag.		
Relatório de ocorrências	MOD – DTP – 11	Intervenientes		
6 – MATERIAIS DE APOIO				
Manuais de apoio	MAN – Cód. Área – sigla da ação/VX.X	Formador(a)(es)		
Listagem de equipamentos afetos à ação	MOD – DTP – 12	Formador(a)(es)		
7 – AVALIAÇÃO				
Instrumentos de avaliação dos Formandos	FA – Sigla da Ação –XX	Formador(a)(es)		
Mapas de classificação	MOD – DTP – 13	Formador(a)(es)		
Fotocópia dos Certificados emitidos	Não Aplicável	Atendimento		
Relatório individual do(a)(s) Formador(a)(es)	MOD – DTP – 14	Formador(a)(es)		
Avaliação de Desempenho do(a)(s) Formador(a)(es)	MOD – DTP – 15	Coord. Pedag.		
Avaliação da Ação	MOD – DTP – 16	Coord. Pedag.		
8 – RELATÓRIO FINAL DE EXECUÇÃO				
Relatório Final	MOD – DTP – 17	Coord. Pedag.		
9 – ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO				
Impacto dos conhecimentos adquiridos e sua aplicabilidade	MOD – DTP – 18	Gest. Form.		
Retorno dos níveis de Investimento	MOD – DTP – 19	Gest. Form.		
10 – RELATÓRIO FINAL DE AÇÃO				
Relatório Final de Ação	MOD – DTP – 20	Gest. Form.		