

**Regulamento de
Funcionamento da
Atividade Formativa
(Presencial e E-learning)**

PSG

Serviços Integrados

Índice

Índice	2
Abreviaturas	4
Registo Documental	4
1 Introdução	5
2 Apresentação da PSG - Serviços Integrados, Lda	5
3 Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição	5
3.1 Divulgação das iniciativas	5
3.2 Formas de inscrição	6
4 Critérios e métodos de seleção dos formandos	6
4.1 Critérios de seleção dos formandos	6
4.2 Seleção dos Formadores	7
4.3 Contrato de formação	7
5 Condições de funcionamento da atividade formativa	7
5.1 Locais da formação.....	7
5.2 Datas e horários	8
5.3 Tempos de formação - Sessões; Intervalos; Pausas; Avaliação	8
5.4 Desistências e devoluções	8
5.5 Adiamento e Cancelamentos	9
5.6 Formas de pagamento	9
6 Condições de Frequência	9
6.1 Assiduidade dos Formadores	9
6.2 Assiduidade dos Formandos	9
6.3 Faltas/ausências.....	10
6.3.1 Marcação de faltas	10
6.3.2 Limite de faltas	10
6.4 Obrigações das Partes	10
6.4.1 Formandos.....	10
6.4.2 Sanções.....	12
6.4.3 Formadores	12
6.4.4 PSG - Serviços Integrados, Lda	13
7 Avaliação	13
7.1.1 Formandos.....	13
7.1.2 Formadores	14

7.1.3	Ação de Formação	14
8	Descrição das Funções Associadas à Atividade Formativa	14
8.1.1	Gestor de formação.....	14
8.1.2	Coordenador de formação	14
8.1.3	Formador	15
8.1.4	Atendimento permanente.....	15
9	Procedimento de Tratamento de Reclamações e Ocorrências	15
9.1	Ocorrências.....	15
9.2	Reclamações	15
10	Certificados.....	16
10.1	Formações: Desenvolvimento Pessoal; Segurança e Higiene no Trabalho.....	16
10.2	Formações na área Proteção de Pessoas e Bens	16
11	Interpretação, omissões e alterações ao regulamento	16
12	Sugestões de melhoria	17
13	Ensino à distância – E-learning	17
13.1	Considerações genéricas.....	17
13.2	Avaliação	18
13.3	Certificados.....	18
13.4	Reclamações	18
13.5	Direitos e deveres	18
13.5.1	Direitos do e-Formando	19
13.5.2	Deveres do e-Formando	19
13.5.3	Direitos do e-Formador/e-Tutor.....	20
13.5.4	Deveres do e-Formador/e-Tutor	20
13.6	Modelo e estrutura do curso	21
14	Disposições gerais	21

Abreviaturas

CAP – Certificado de Aptidão Pedagógica

CCP - Certificado de Competências Pedagógicas

DNF – Diagnóstico Necessidades de Formação

DTP – Dossier Técnico Pedagógico

MQAF – Manual de Qualidade da Atividade formativa

Registo Documental

Versão	Data	Resumo das Alterações	Responsabilidade
RF_1.0/2015	01/06/2015	1ª Versão	Elaborado por: Dulce Forte Aprovado por: Pedro Martins
RF_2.0/2015	27/11/2015	2ª Versão	Elaborado por: Rui Silva Aprovado por: Pedro Martins
RF_3.0/2020	15/04/2020	3ª Versão	Elaborado por: Paulo Martinho Aprovado por: Pedro Martins
RF_4.0/2021	06/01/2021	4ª versão	Elaborado por: Paulo Martinho Aprovado por: Pedro Martins

1 Introdução

Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e permita atingir os objetivos estratégicos programados. Com vista à persecução deste princípio, foi elaborado o presente Regulamento de Formação que regula, normaliza e garante uma monitorização eficaz e eficiente do processo formativo, definindo direitos e obrigações das partes envolvidas. Este Regulamento caracteriza-se como um instrumento em construção e atualização permanente com princípios flexíveis e possíveis de se adaptar às modificações que possam ocorrer ao nível da organização e das formações. Sempre que se justificar, o presente instrumento normativo deve ser objeto de revisão para introduzir alterações e/ou normas não previstas e cuja necessidade tenha sido detetada em cada ciclo de formação. É revisto anualmente.

2 Apresentação da PSG - Serviços Integrados, Lda

A PSG - Serviços Integrados, Lda foi constituída em março de 2015, surgindo como complementaridade à atividade da PSG – Segurança Privada, S.A. que atua na área da proteção de pessoas e bens e prevenção da prática de crimes, desenvolvimento e instalação de sistemas eletrónicos, gestão e monitorização de alarmes e videovigilância. A PSG- Serviços Integrados, Lda, com sede no Estoril, tem como objeto de atividade a Formação Profissional, entre outras. A PSG - Serviços Integrados, Lda está empenhada em crescer e solidificar a sua posição no mercado da formação Profissional através da prestação de serviços de qualidade que passam por entender as necessidades do seu Cliente e adaptar os serviços à sua cultura organizacional, de forma contínua, permitindo a criação de valor para os mesmos. As ações de formação serão desenvolvidas nas áreas de Desenvolvimento Pessoal (090); Segurança e Higiene no trabalho (862), Proteção de Pessoas e Bens (861), Línguas e Literaturas Estrangeiras (222) e Saúde – programas não classificados noutra área de formação (729).

3 Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição

3.1 Divulgação das iniciativas

Os canais de divulgação da oferta formativa variam em função dos potenciais destinatários. A PSG - Serviços Integrados, Lda utiliza diferentes canais de divulgação da oferta formativa sobretudo em meios de comunicação digital, nomeadamente:

- Suporte digital através do seu sítio na internet (www.psg-servicos.pt);
- Redes sociais (Facebook e Instagram);
- Google Ads;
- E-mail marketing;
- Folhetos informativos sobre as ações e cursos desenvolvidos;
- Anúncios em jornais e revistas locais e nacionais.

Estes mecanismos podem ser alargados e ou revistos de acordo com a estratégia da empresa.

3.2 Formas de inscrição

Os candidatos poderão inscrever-se nas ações/cursos do seu interesse, através da entrega da ficha de inscrição devidamente preenchida, de duas formas possíveis:

- Presencial, dirigindo-se ao posto de atendimento permanente;
- À distância, efetuando a inscrição, através de e-mail ou de forma on-line através do site.

4 Critérios e métodos de seleção dos formandos

4.1 Critérios de seleção dos formandos

a) O processo de seleção dos formandos inicia-se com a receção das inscrições. A seleção é realizada em função dos critérios de seleção definidos pela PSG - Serviços Integrados, Lda e previamente divulgados aos candidatos.

b) Os critérios de seleção gerais são os seguintes: Pré-requisitos exigidos; Motivação, Disponibilidade e interesse; Adaptação do perfil do formando à formação a desenvolver; Verificação dos critérios de elegibilidade específicos, nomeadamente:

Para conhecimento pleno de todas as condições de acesso ao cartão profissional de segurança privado (cartão MAI), devem consultar a legislação específica do setor no site da PSP (www.psp.pt) no menu Segurança Privada ou em caso de dúvida contatar via correio eletrónico para depspriv@psp.pt. Todos os formandos para a obtenção do cartão MAI, devem ter conhecimento de algumas das principais condições descritas abaixo:

- a) Possuir plena capacidade civil e maior de 18 anos.
- b) Ser cidadão português, de um estado membro da UE, de um estado parte do acordo sobre o espaço económico europeu ou em condições de reciprocidade de um estado língua oficial portuguesa, os cidadãos de nacionalidade brasileira, possuidores do estatuto de igualdade, ao abrigo do Acordo de Porto Seguro.

- c) Não ter averbamentos no registo criminal.
- d) Possuir escolaridade mínima obrigatória

4.2 Seleção dos Formadores

A necessidade de seleção dos formadores que irão ministrar as ações de formação é descrita no Plano de Meios de Formação. Os critérios de seleção são definidos de acordo com a modalidade de formação e o público-alvo para que o perfil técnico e psicológico seja adequado. A Seleção é realizada através da análise curricular; entrevista de seleção semiestruturada e entrevista final. Os formadores devem ser responsáveis, dinâmicos, empreendedores e possuírem CAP/CCP. No caso de formações na área da Proteção de Pessoas e Bens os formadores deverão possuir as condições essenciais para o exercício da função de docência das formações, nomeadamente, na área de Proteção de Pessoas e Bens, sendo essas exigências descritas em decreto-lei.

4.3 Contrato de formação

No início de cada ação de formação será celebrado um contrato entre a PSG – Serviços Integrados, Lda, e os formandos, onde ficarão acordados todos os direitos e deveres dos formandos. O contrato cessará por caducidade no momento de conclusão da ação/curso, por rescisão ou por exclusão, podendo ser realizados um único contrato para diversas ações de formação. A quitação da totalidade do contrato é obrigatória, independentemente do percurso na ação de formação por causas imputáveis ao formando. No contrato deverá constar:

- a) Identificação das partes;
- b) a ação, duração, datas e locais;
- c) Condições de frequência; assiduidade, pagamentos e devoluções;
- d) Número da apólice do seguro de acidentes pessoal;
- e) Datas de assinatura e de início de produção de efeitos, duração do contrato e outras convenientes ao favorável esclarecimento das partes..

5 Condições de funcionamento da atividade formativa

5.1 Locais da formação

O local ou locais de realização das ações de formação decorrerá nas salas de formação averbadas pelo DSP da PSP ou na plataforma de e-learning disponibilizada no site da PSG - Serviços Integrados, Lda (www.psg-servicos.pt).

5.2 Datas e horários

1 - As datas e horários são definidos especificamente para cada ação formativa sendo divulgados aos candidatos no site da PSG - Serviços Integrados, Lda e no material de promoção da respetiva ação de formação desenvolvido.

2 - Antes do início da formação, o Coordenador Pedagógico elabora o cronograma que o formador tem a obrigação de cumprir. As sessões que, por motivos de força maior, não sejam ministradas na data prevista, serão realizadas no mais curto espaço de tempo possível, numa data a acordar entre os intervenientes. Por sugestão dos formandos ou formador o horário e/ou cronograma estipulado, inicialmente, para as ações pode ser alterado, se houver concordância unânime entre todos os intervenientes e a validação do Coordenador Pedagógico.

5.3 Tempos de formação - Sessões; Intervalos; Pausas; Avaliação

a) O número de horas de formação, não poderá ultrapassar o estipulado pela legislação respetiva;

b) As ações de formação, serão estruturadas em períodos máximos de 50 ou 90 minutos;

c) Por cada período de 50 minutos, será obrigatório realizar um intervalo intercalar de 10 minutos;

d) Por cada período de 90 minutos, será obrigatório realizar um intervalo intercalar de 20 minutos;

e) Os intervalos intercalares referidos na alínea c) e d) deste ponto, serão contabilizados como período formativo desde que não ultrapassem o definido.

f) Quando a formação ultrapasse as 4 horas diárias (incluindo períodos de intervalo), será obrigatório realizar uma pausa para refeição que não pode ser inferior a 1 hora.

g) As pausas para refeição não serão contabilizadas como período formativo.

h) Os períodos de avaliação não serão contabilizados como período formativo.

i) A carga horária de cada ação é cumprida pelo formando na sua totalidade para acesso ao exame final.

5.4 Desistências e devoluções

A desistência, por parte dos formandos deverá ser comunicada à PSG - Serviços Integrados, Lda por correio eletrónico. Os possíveis desfechos dessa desistência são:

a) Se esta for comunicada até uma semana após o início da ação, a PSG - Serviços Integrados, Lda reserva-se no direito de atribuir apenas 50% do valor da inscrição em crédito, para futuras ações de formação.

b) Se for comunicada uma semana após o início da ação, isso implica a não devolução do valor da inscrição.

5.5 Adiamento e Cancelamentos

Em caso de cancelamento de uma ação de formação, a PSG - Serviços Integrados, Lda deverá contactar todos os participantes por telefone ou por escrito (e-mail), com a antecedência possível, informando-os desse facto e da causa de tal situação.

Sempre que o cancelamento se traduza em adiamento, a PSG - Serviços Integrados, Lda deverá igualmente contactar, pelos mesmos meios, todos os participantes, informando-os da(s) nova(s) data(s) de realização da ação.

Caso a(s) nova(s) data(s) proposta(s) para a realização da ação não convenha ao participante, o mesmo será ressarcido do respetivo valor se, entretanto, tiver efetuado algum pagamento.

5.6 Formas de pagamento

A PSG - Serviços Integrados, Lda aceita as seguintes formas de pagamento:

- a) Depósito em conta;
- b) Numerário;
- c) Multibanco;
- d) Transferência bancária para o NIB ou IBAN constante na fatura.

6 Condições de Frequência

A assiduidade e a pontualidade são fatores indispensáveis ao bom funcionamento das sessões de formação.

6.1 Assiduidade dos Formadores

O formador deve apresentar-se no local de formação a tempo da realização da mesma, devendo garantir que tem consigo ou na sala o DTP.

6.2 Assiduidade dos Formandos

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária da Folha de Presenças.

6.3 Faltas/ausências

6.3.1 Marcação de faltas

a) A falta é a ausência do formando durante o período normal da formação, consignado no cronograma da ação.

b) Os formandos deverão assinar a folha no início de cada sessão. No caso do formando ter de se ausentar antes da hora, o formador deverá registar a hora de saída na folha de presença.

c) Caso as faltas excedam 5% da duração total da ação, presume-se que este comportamento de absentismo revela um nítido desinteresse pela frequência da ação, pelo que, tal situação é equivalente a uma reprovação, reservando-se a PSG - Serviços Integrados, Lda o direito de considerar a exclusão do formando da ação.

d) Todas as faltas devem ser justificadas, reservando-se à PSG - Serviços Integrados, Lda o direito de as considerar ou não devidamente justificadas.

6.3.2 Limite de faltas

As ações de formação de segurança privada homologadas pela DN PSP, são sujeitas ao cumprimento dos regimes legislativos impostos pela Decreto de Lei 34/2013 de 16 de maio, Portaria n.º 148/2014, de 18 de julho e Portaria 273/2013 de 20 de agosto. As ações de formação de segurança privada são reguladas e é definida uma carga horária mínima em conformidade com a legislação mencionada ou outras que as venham substituir ou assistir.

a) O formando terá de cumprir a totalidade da carga horária para ter acesso ao exame final.

b) As faltas não podem ser incluídas na carga horária mínima estabelecida das ações de formação.

c) Quando o formando tiver faltas, em conjunto com a Coordenação Pedagógica, deve encontrar solução para a reposição das mesmas com o objetivo do cumprimento da totalidade da carga horária da ação.

d) PSG - Serviços Integrados, Lda reserva o direito de considerar a exclusão de um formando se este ultrapassar 5% de faltas.

6.4 Obrigações das Partes

6.4.1 Formandos

Direitos do Formando:

- a) A frequentar formação com vista à promoção e desenvolvimento das suas capacidades/competências;
- b) A participar numa ação de formação com metodologias adequadas aos conteúdos divulgados;
- c) A utilizar as instalações da PSG - Serviços Integrados, Lda a si destinadas e outras, com a devida autorização;
- d) A receber manuais e documentação de apoio ao desenvolvimento da ação de formação em formato digital;
- e) A serem tratados com respeito e correção por qualquer colaborador da PSG - Serviços Integrados, Lda;
- f) À confidencialidade no tratamento da sua informação pessoal;
- g) Contrato de formação assinado pelas partes.
- h) Receber um Certificado de Formação Profissional se obtiver aproveitamento.

Deveres do Formando:

- a) Entregar a documentação necessária à inscrição na ação de formação;
- b) Deter as habilitações exigidas;
- c) Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição no prazo máximo de 15 dias contados, a contar da data de ocorrência;
- d) Cumprir o horário de formação estabelecido;
- e) Frequentar com interesse, pontualidade e assiduidade as sessões de formação;
- f) Participar ativa e construtivamente nas sessões de formação;
- g) Participar e desenvolver as atividades propostas no âmbito da ação de formação;
- h) Respeitar colegas, formadores e colaboradores da PSG - Serviços Integrados, Lda;
- i) Utilizar com zelo as instalações da PSG - Serviços Integrados, Lda;
- j) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos que utilizar na ação de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- k) Não transmitir, para o exterior, informações sobre a atividade da PSG - Serviços Integrados, Lda;
- l) Responder aos questionários que lhe forem apresentados das ações de formação;
- m) Efetuar os pagamentos dos montantes devidos, nos prazos estipulados pela PSG - Serviços Integrados, Lda;

n) Comunicar por escrito qualquer interrupção ou desistência que se venha a verificar;

o) Sigilo Profissional;

p) Cumprir este regulamento interno da formação.

6.4.2 **Sanções**

a) O formando poderá ser excluído da frequência da ação de formação se prestar falsas declarações;

b) O formando poderá ser excluído da frequência se não cumprir os deveres previstos neste regulamento;

c) Em caso de abandono da ação de formação o formando terá que cumprir o contrato de pagamentos na íntegra;

d) A falta de documentos do formando, inviabiliza a entrega/emissão do Certificado de Formação Profissional;

e) A falta de pagamento dos montantes estipulados pela PSG - Serviços Integrados, Lda, inviabiliza a entrega/emissão do Certificado

6.4.3 **Formadores**

Direitos do Formador:

- Ministar a formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora;
- Usufruir do espaço de formação;
- Receber a remuneração correspondente à monitoria/serviços prestados;

Deveres do Formador:

- Colaborar com a entidade na execução das datas e horário a acordar;
- Proporcionar os serviços de formação, atuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento da PSG - Serviços Integrados, Lda salvaguardando-se a independência pedagógica do Formador;
- Não estabelecer contactos profissionais com os formandos e empresas nas áreas de formação objeto deste contrato;
- Aceitar as orientações técnico-pedagógicas transmitidas pela PSG - Serviços Integrados, Lda
- Cumprir os horários e programas disponibilizados pela PSG - Serviços Integrados, Lda.

6.4.4 **PSG - Serviços Integrados, Lda**

A PSG - Serviços Integrados, Lda tem a obrigação de garantir que as Formações cumprem os seus objetivos.

Deveres

- Divulgar junto dos formandos e outros agentes da intervenção formativa o presente regulamento, o MQAF e/ou outros documentos, quando aplicáveis;
- Assegurar toda a logística inerente à ação de formação;
- Disponibilizar aos formandos todas as condições de participação;
- Disponibilizar toda a documentação prevista e materiais técnicos pedagógicos;
- Garantir todo o apoio e orientação durante a vigência da formação;
- Proceder à avaliação dos formandos;
- Emitir certificados comprovativos de aproveitamento;
- Elaborar relatórios;
- Garantir a confidencialidade sobre todo do processo formativo.

7 Avaliação

7.1.1 **Formandos**

Pretende-se, e quando aplicável, que a avaliação das aprendizagens contemple as seguintes dimensões:

a) Avaliação inicial/diagnóstica - avalia o nível de conhecimentos iniciais dos formandos relativamente aos conteúdos do curso. No início de cada ação de formação, e quando aplicável, o formador faz a avaliação diagnóstica através de testes de diagnóstico ou de um conjunto de exercícios e questões a colocar aos formandos.

b) Avaliação contínua/formativa - avalia continuamente a compreensão e progresso dos formandos e fornece ferramentas para a autoavaliação e melhoria dos formandos. No decorrer de cada ação de formação, o formador avalia continuamente os formandos através de perguntas, exercícios e sua correção, dando-lhes sugestões para melhorar o trabalho, encorajando a autoavaliação e a melhoria contínua.

c) Avaliação final/sumativa - avalia, comparativamente, os resultados atingidos pelos formandos com os objetivos estabelecidos para o curso. O formador faz a avaliação sumativa dos formandos por meio de testes escritos, trabalhos escritos, testes de desempenho em situação simulada ou outras técnicas, em função dos objetivos de aprendizagem.

7.1.2 Formadores

No final de cada ação de formação os formadores serão avaliados quer pelos formandos, quer pelo coordenador pedagógico.

7.1.3 Ação de Formação

No final de cada ação de formação será efetuada uma avaliação de melhoria continua avaliando os intervenientes.

8 Descrição das Funções Associadas à Atividade Formativa

8.1.1 Gestor de formação

- Dinamizar a concretização do Plano de Atividades da PSG - Serviços Integrados, Lda;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades ou consultores externos;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- Recrutar e selecionar os formadores;
- Contactar com os clientes;
- Dinamizar os processos de diagnósticos de situação dos Clientes;
- Cumprir e fazer cumprir todos os procedimentos explicitados no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da PSG - Serviços Integrados, Lda, assim como todos os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;

8.1.2 Coordenador de formação

- Planear e conceber os programas de formação à medida dos Clientes;
- Planear e conceber as atividades pedagógicas;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- Organizar os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos);
- Rever e atualizar os programas de formação promovidos pela PSG - Serviços Integrados, Lda;
- Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Colaborar, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e

depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;

- Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo.

8.1.3 Formador

- Conceber os materiais pedagógicos, planear e executar as sessões de formação;
- Monitorizar o desenvolvimento da formação;
- Reformular (conjuntamente com a Coordenação e se necessário) estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Participar em reuniões e contactar com a Coordenação nos diferentes momentos da ação (antes, durante e depois da ação) e, por último, colaborar na elaboração de um relatório de execução.

8.1.4 Atendimento permanente

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, a tempo inteiro/full-time, durante o horário de atendimento estabelecido;
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a PSG - Serviços Integrados, Lda, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Representar a imagem da PSG - Serviços Integrados, Lda, respondendo pela atividade da mesma junto do público.

9 Procedimento de Tratamento de Reclamações e Ocorrências

9.1 Ocorrências

No DTP de cada formação existe um formulário de Registo de Ocorrências onde qualquer interveniente poderá registar as ocorrências de carácter diverso. Este formulário deve ser entregue ao Coordenador Pedagógico que lhe dará o tratamento adequado no prazo máximo de cinco dias úteis e deverá instruir os procedimentos necessários á sua normalização, se for caso disso.

9.2 Reclamações

Os intervenientes na formação têm o direito e dever de manifestar as suas queixas ou reclamações podendo fazê-lo através do formulário Registo de Sugestões/Reclamações, disponível no DTP ou no Livro de Reclamações existente nas instalações da PSG - Serviços Integrados, Lda. O formulário Registo de

Reclamações deverá pode ser entregue pessoalmente na sede, enviado por correio e/ou email. Após a receção, será dada resposta no prazo máximo de 10 dias úteis.

10 Certificados

10.1 Formações: Desenvolvimento Pessoal; Segurança e Higiene no Trabalho

No final de cada ação de formação é emitido e entregue a cada formando um Certificado de Frequência da Formação, desde que obtida aprovação na Ação, como descrito no artigo 6.3 deste Regulamento de Formação. O Certificado contém toda a informação relativa à formação (programa, total de horas, as datas de realização) e ao formando. A PSG - Serviços Integrados, Lda emitirá o certificado no prazo máximo de três semanas e deverá enviar os mesmos para a empresa Cliente que deverá distribuir pelos formandos. Em caso de extravio do certificado, o formando poderá requerer uma 2ª via do mesmo, mas confere à PSG - Serviços Integrados, Lda a possibilidade de cobrar um valor pelo serviço.

10.2 Formações na área Proteção de Pessoas e Bens

Nas formações da área de Proteção de Pessoas e Bens a avaliação será estruturada tendo em conta as indicações descritas nos respetivos Decreto-Lei e/ou portarias. Salvo, indicações contrárias, a avaliação dos cursos integra uma componente contínua e uma componente de avaliação final.

Quando necessário e estipulado em legislação, a PSG –Serviços Integrados, Lda deverá proceder ao pedido de acreditação dos cursos dirigidos ao membro do Governo responsável pela área da administração interna. A todos os formandos com aproveitamento é entregue um Certificado de Formação profissional e será solicitada a atribuição pelo Ministério de Administração Interna (MAI) do cartão profissional, através do envio de toda a documentação necessária.

11 Interpretação, omissões e alterações ao regulamento

A interpretação das disposições do presente regulamento e a integração de casos e situações omissos serão objeto de apreciação e decisão, por parte do Gestor da Formação, em estreita colaboração com o Coordenador Pedagógico. As alterações ao presente regulamento são da responsabilidade do Gestor de Formação e serão registadas em documento próprio e comunicadas aos seus destinatários

12 Sugestões de melhoria

Todos os intervenientes no processo formativo, nomeadamente, formandos, formadores, Coordenador, Gestor e demais intervenientes no processo, poderão sempre que o desejar e em qualquer momento, apresentar sugestões e/ou propostas de melhoria.

13 Ensino à distância – E-learning

13.1 Considerações genéricas

1. Significado de e-learning: (do inglês *electronic learning*, "aprendizagem eletrónica") ou ensino eletrónico corresponde a um modelo de ensino não presencial apoiado em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC).

2. No site da PSG –Serviços Integrados, Lda em www.psg-servicos.pt, encontra-se o menu E-learning ou link direto: www.psg-servicos.pt/e-learning/.

3. Os cursos realizam-se exclusivamente online, na plataforma da PSG –Serviços Integrados, Lda, com acesso por computador, ou meio tecnológico que suporte um browser. É responsabilidade dos e-formandos disporem do equipamento informático necessário à frequência do curso.

4. O acesso aos cursos é fornecido aos e-formandos no dia de início do respetivo curso, pressupondo validação do seu pagamento. O acesso é dado no dia útil seguinte à validação do pagamento do curso pelos serviços da PSG –Serviços Integrados, Lda.

5. Os e-formandos têm direito a frequentar o curso de acordo com os objetivos, programa e calendário estabelecidos para o respetivo curso.

6. O e-formando deverá realizar a leitura das instruções de funcionamento da plataforma.

7. O e-formando preenche a ficha de inscrição online disponível na ação para efetivar a inscrição na ação de formação.

8. O curso manter-se-á disponível aos e-formandos na plataforma de e-learning durante o período da sua realização e após o final das atividades será arquivado e o acesso retirado.

9. Na formação à distância o horário não é estabelecido.

10. Nos cronogramas apenas constam os dias de início e fim, a avaliação e o prazo que os e-formandos têm para submeter todas as atividades na plataforma se previstas, que pode variar entre 1 a 2 semanas.

11. As ações/cursos de e-learning têm duração variável de acordo com o nível de qualificação do público-alvo, objetivos a atingir, modalidade de formação e forma de organização da formação.

12. Os objetivos do curso, conteúdos programáticos, duração, forma de organização da formação, metodologias formativas e de avaliação são previamente divulgados aos candidatos na plataforma ou por correio eletrónico.

13. Quando não seja possível cumprir na íntegra o inicialmente previsto no plano de formação, nomeadamente data de início, horário ou local de realização da formação, os e-formandos serão previamente informados.

13.2 Avaliação

A avaliação dos e-formandos depende da especificidade de cada curso. A informação sobre o tipo de avaliação constará da ficha programa de cada curso. Existirá ainda uma avaliação do curso e do respetivo e-formador/e-tutor, a qual será feita através de um questionário eletrónico a ser preenchido pelos e-formandos no final do curso.

13.3 Certificados

No final da formação todos os participantes que tenham concluído a formação com aproveitamento, têm direito a um Certificado de Formação Profissional emitido de acordo com os requisitos legais em vigor (plataforma SIGO).

13.4 Reclamações

Independentemente da avaliação e das sugestões que entendam fazer nos questionários de avaliação realizados no final de cada curso, os e-formandos podem apresentar reclamações, por escrito, via eletrónica, dirigidas à direção da PSG – Serviços Integrados, Lda. As reclamações serão analisadas e respondidas num período máximo de trinta dias.

13.5 Direitos e deveres

e-Formando

Os e-formandos são indivíduos que frequentam uma ação de Formação, durante um determinado período de tempo, com o objetivo de adquirirem os conhecimentos, aptidões e atitudes requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões.

13.5.1 Direitos do e-Formando

- Receber a formação com qualidade e de acordo com os objetivos, programa metodologia e calendário estabelecidos para a respetiva ação de formação;
- Ter acesso aos recursos didáticos e equipamento necessário à frequência da ação de formação, em função do que está convencionado para a ação que frequenta;
- Ser tratados com respeito e urbanidade e lealdade pelos colegas, e-formadores, coordenadores e outros intervenientes;
- Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos;
- Ter acesso gratuitamente, no final da ação, um Certificado digital comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido;
- Participar, de forma anónima, na avaliação do curso e dos e-formadores, através do preenchimento do questionário respetivo;
- Apresentar à PSG –Serviços Integrados, Lda qualquer reclamação, sugestão ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

13.5.2 Deveres do e-Formando

- Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos fóruns ou dos trabalhos em grupo;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a PSG –Serviços Integrados, Lda;
- Zelar pela conservação e boa utilização da plataforma da PSG –Serviços Integrados, Lda;
- Informar com verdade a PSG –Serviços Integrados, Lda de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, e-formadores e demais colaboradores da PSG –Serviços Integrados, Lda;
- Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela PSG –Serviços Integrados, Lda com verdade;
- Comportar-se de forma educada e respeitosa nas relações com e-formandos, e-formadores e demais colaboradores da PSG –Serviços Integrados, Lda.

e-Formador/e-Tutor

Indivíduo qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao e-formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

13.5.3 Direitos do e-Formador/e-Tutor

- Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar a ação de formação conforme planeado;
- Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos e-formandos e pelo Coordenador da Formação;
- Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

13.5.4 Deveres do e-Formador/e-Tutor

- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Aplicar os objetivos gerais e específicos da ação de formação e elaborar o Plano de Sessão respetivo;
- Facilitar ao e-formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas no decorrer da formação;
- Proceder à avaliação dos e-formandos;
- Selecionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à ação de formação, quando previsto;
- Comunicar com o Gestor da Formação e/ou o Coordenador da Formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da ação;
- Comunicar imediatamente com a PSG –Serviços Integrados, Lda, caso haja algum imprevisto que impeça a sua presença na sessão síncrona ou assíncrona de formação;
- Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que seja convocado para tal;
- Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a PSG –Serviços Integrados, Lda;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico-religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da PSG –Serviços Integrados, Lda.

13.6 Modelo e estrutura do curso

O curso será realizado parcialmente online, com exceção do(s) momento(s) práticos e de avaliação sumativa, a que houver lugar, nos termos de que:

i) A formação síncrona deverá ter pelo menos um peso relativo de 75% do número de horas total do curso. Entende o DSP/PSP que a formação síncrona não poderá ser ministrada somente via texto. O “chat” apenas poderá ser utilizado pelo formando, caso ocorra no momento da formação algum problema informático;

ii) A Formação assíncrona deverá ter no máximo um peso relativo de 25% do número de horas total do curso;

iii) As formações presenciais, à distância (e-learning), devem cumprir a carga horária mínima na sua totalidade, conforme estabelecido nos anexos II a XIII da Portaria n.º 148/2014, de 18 de julho, na sua atual redação;

No caso das formações e-learning, independentemente de serem sessões síncronas ou assíncronas, a assiduidade do e-formando deverá ser de 100%, sendo aferida através da visualização de todos os conteúdos, com todas as tarefas e fóruns participados/preenchidos e avaliação final, o que deverá ficar registado em plataforma e disponível para consulta on-line;

O modelo e-learning do curso deverá contemplar um sistema de avaliação de tipo diagnóstico, formativo e sumativo constituído por testes e/ou questionários que permitam aos formadores avaliarem o conhecimento dos participantes no curso.

14 Disposições gerais

O presente regulamento estará disponível nos locais onde vierem a desenvolver as ações de formação promovidas pela PSG -Serviços Integrados, Lda, fazendo parte do DTP. Este regulamento aplica-se a todas as ações de formação profissional a iniciar após a sua aprovação pela direção da entidade formadora.