



	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

Índice

1 – Política da Qualidade	3
2 – Divulgação	3
3 – Funções e Responsabilidade da For Excellence	4
3.1. Levantamento/ diagnóstico de necessidades em formação	6
4 – Formadores e Formandos	7
4.1 – Todo o formando tem direito a:	7
4.2 – Todo o formando tem o dever de:	7
4.3 – Todo o formador tem direito a:	8
4.4 – Todo o formador tem o dever de:	8
5 – Inscrição e seleção dos Formandos	9
5.1 – Condições de Frequência	10
5.2 – Desistência	10
5.3 – Pagamentos e devoluções	11
6 – Avaliação	11
6.1 - Verificação das Reações e Expectativas dos Participantes	11
6.2 - Avaliação das Aprendizagens Adquiridas	12
7 – Condições de Funcionamento	12
7.1 - Definição do Número Mínimo e Máximo de Participantes por Ação de Formação	12
7.2 - Proteção de Dados Pessoais	12
7.3 – Assiduidade	13
7.4 – Horário	13
7.5 – Local de Realização da Formação	13
7.6 - Formalização de Queixas e Reclamações	13



Regulamento da Formação

IMP.02_30.03.2025

O presente regulamento é aplicável à atividade formativa da FOR EXCELLENCE AZORES, nomeadamente, na realização de cursos de formação, pelo que formandos e formadores encontram-se abrangidos por este regulamento.

1 – Política da Qualidade

A FOR EXCELLENCE AZORES, Sociedade Unipessoal, LDA., empresa criada em julho de 2016, com sede na Estrada dos Portões Vermelhos n.º 20, 9560-450 Lagoa (Açores), tem como missão:

- Formar e qualificar pessoas;
- Apoiar as organizações na qualificação dos seus recursos humanos;
- Adequar a prestação de serviços às necessidades do mercado;
- Prestar um serviço com qualidade e rigor na área da educação, formação profissional e consultoria;
- Contribuir para o aumento das competências dos recursos humanos das Organizações e de todos os/as formandos/as em geral.

2 – Divulgação

Todas as ações de formação interempresas e intraempresas são promovidas, utilizando o site institucional, *mailing list* direto, redes sociais, entidades com quem mantemos parcerias, bem como, anúncios em meios de comunicação social.

Os planos de formação, respeitantes às atividades formativas, são aprovados internamente pela gerência de acordo com os princípios orientadores para as áreas em causa. Os seus conteúdos são apresentados sumariamente no sítio na internet (www.forexcellence.pt). Para a formação, são apresentados, para cada iniciativa, o objetivo, os conteúdos programáticos, o local e a data da formação, a apresentação do(s) formador(es), o formulário de inscrição e as informações adicionais (ex. planeamento da estrutura curricular).

	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

3 – Funções e Responsabilidade da For Excellence

A For Excellence Azores é uma organização de excelência, socialmente responsável, reconhecida regionalmente, assente numa rede global de parcerias, líder na prestação de serviços de formação e na qualificação e certificação de competências. Tem como pilar desenvolver atividades de formação, qualificação e valorização de recursos humanos:

- Formando e qualificando pessoas;
- Apoiando as organizações na qualificação dos seus recursos humanos;
- Adequando a prestação de serviços às necessidades do mercado;
- Prestando um serviço com qualidade e rigor na área da educação, formação profissional e consultoria;
- Contribuindo para o aumento das competências dos recursos humanos das Organizações e de todos os formandos em geral.

Ao departamento de formação estão afetos os seguintes recursos humanos: gestor de formação; coordenador de formação e técnico administrativo, que apresentam as seguintes funções e responsabilidades:

Ao gestor de formação cabem as seguintes funções:

- Identificar áreas de intervenção;
- Definir os programas, respetivos conteúdos, duração das intervenções e zonas de intervenção;
- Identificar os objetivos gerais e específicos inerentes às áreas de intervenção definidas;
- Definir política de financiamento da formação (cofinanciamento);
- Definir as diretrizes que regem o recrutamento e seleção dos formadores por área de intervenção;
- Definir plano de divulgação e promoção da atividade;
- Articulação com a gerência, a programação financeira da formação;
- Promover o agenciamento e a articulação das diferentes competências, entidades intervenientes, meios pedagógicos e recursos envolvidos no processo formativo;
- Elaborar candidaturas de acordo com as áreas de intervenção definidas, a certificação / homologação / cofinanciamento.
- Representar a Empresa de Formação;
- Presidir à Comissão Pedagógica;



Regulamento da Formação

IMP.02_30.03.2025

- Coordenar e gerir o processo de Formação;
- Promover a organização das ações previstas no Plano de Formação da Empresa;
- Analisar e sistematizar a informação constante na avaliação das ações de formação realizadas e apresentadas à coordenação de formação;
- Propor a movimentação de verbas previstas para o funcionamento da Empresa;
- Manter atualizado o Regulamento Interno da Empresa.

Ao coordenador pedagógico estão afetas as seguintes responsabilidades:

- Gerir e organizar a informação relativa à atividade formativa;
- Assegurar o cumprimento do Regulamento de Formação por todos os agentes;
- Assegurar a documentação promocional das intervenções e a sua divulgação;
- Assegurar meios complementares de consulta e pesquisa de informação;
- Analisar a conformidade dos resultados da formação face aos objetivos fixados;
- Acompanhamento da atividade e de objetivos com restantes elementos da equipa;
- Gestão dos recursos humanos, materiais e pedagógicos, afetos ao departamento de formação;
- Definir quadros de programação física e cronológica de realização de cada intervenção;
- Assegurar os equipamentos e materiais pedagógicos de apoio ao desenvolvimento das intervenções, assim como os meios logísticos de funcionamento;
- Promover o recrutamento e seleção de formandos e formadores;
- Assegurar que os locais onde a formação irá decorrer possuem as características adequadas ao desenvolvimento da mesma (dimensões, condições ambientais e ergonómicas);
- Assegurar o normal desenvolvimento das atividades formativas;
- Assegurar, em colaboração com o administrativo, a manutenção do dossiê técnico pedagógico;
- Instrução do dossiê financeiro;
- Promover reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação com a equipa formativa;
- Disponibilizar junto dos formandos os instrumentos necessários a um atendimento permanente;
- Desenvolvimento e apresentação de balanços semestrais da atividade formativa ao gestor de formação;
- Estabelecer a ligação entre os formandos, o formador e a Entidade Formadora;
- Defender a qualidade de formação, quer a nível pedagógico, quer a nível de organização e disciplina;



Regulamento da Formação

IMP.02_30.03.2025

- Verificar se estão a ser cumpridos os objetivos enunciados para a ação;
- Partilhar com a equipa técnica informação acerca da assiduidade dos formandos e do formador;
- Informar, periodicamente, o Diretor/Gestor de formação quanto à assiduidade dos formandos e do formador;
- Assegurar-se de que estão a ser garantidos os recursos físicos necessários à ação;
- Dar conhecimento ao Diretor/Gestor de formação dos resultados da avaliação da ação.

Ao técnico administrativo competem as seguintes funções:

- Garantir a divulgação permanente da atividade formativa da entidade;
- Prestar os esclarecimentos necessários aos formandos aquando das inscrições nos cursos;
- Informar, antecipadamente, os formandos dos referenciais de curso e do regulamento de formação;
- Articular com os agentes intervenientes no processo formativo sempre que seja necessário (formandos, formadores, coordenador, outros técnicos e gestor de formação);
- Assegurar que os locais de formação possuem o equipamento e materiais necessários;
- Assegurar que os locais de formação se encontram em condições de limpeza necessárias;
- Instruir administrativamente todos os procedimentos inerentes aos cursos;
- Reprodução de material de apoio.

3.1. Levantamento/ diagnóstico de necessidades em formação

O diagnóstico das necessidades formativas deve ser realizado na sequência de inquéritos promovidos à população da Região Autónoma dos Açores.

Compete ao coordenador pedagógico recolher todos os dados necessários e fundamentais à conceção do diagnóstico das atividades formativas, com elaboração de posterior relatório que irá permitir o planeamento de formação anual de acordo com as necessidades solicitadas.

O questionário de diagnóstico de necessidades é aplicado a empresas clientes, nomeadamente ao departamento de recursos humanos, definindo assim as necessidades das empresas, mas também a todos os formandos que participaram nas formações desenvolvidas pela For Excellence.

Para obtenção de tais resultados, definimos os seguintes procedimentos: no último trimestre de cada ano, são enviados dois questionários – Diagnóstico de Necessidades específico para a área da Saúde (IMP.13) e um outro – Diagnóstico de Necessidades Geral (IMP.12), realizando, posteriormente, um relatório com os

	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

resultados obtidos, que entra como fonte de informação para o desenvolvimento do plano de formação anual.

4 – Formadores e Formandos

4.1 – Todo o formando tem direito a:

- Frequentar a ação de formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora;
- Ver reconhecidos e valorizados o mérito, a dedicação e o esforço no trabalho;
- Usufruir do espaço de formação;
- Ser tratado com respeito e correção;
- Estar coberto por seguro de acidentes pessoais durante o período em que ocorre a ação de formação (sempre que aplicável);
- Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual;
- Ser ouvido em todos os assuntos que justificadamente forem do seu interesse;
- Conhecer, no início da ação, os objetivos programáticos, os critérios de avaliação e os instrumentos a aplicar, bem como o peso a atribuir a cada um deles;
- Participar no seu próprio processo de avaliação, através da autoavaliação, sempre que se justifique;
- Ter acesso ao processo avaliativo, podendo recorrer da avaliação final;
- Receber o certificado de formação profissional no final da ação, caso obtenha aproveitamento e após pagamento da formação (com exceção de formações financiadas).

4.2 – Todo o formando tem o dever de:

- Ser assíduo e pontual, pois a assiduidade inferior a 95% da duração da ação tem como consequência o não aproveitamento;
- Realizar as suas tarefas com zelo e diligência, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Comparecer no local da formação com o material indispensável à realização das atividades;
- Respeitar a integridade física e moral de todos os intervenientes no processo formativo;
- Respeitar a propriedade dos bens de todos os intervenientes no processo formativo;



Regulamento da Formação

IMP.02_30.03.2025

- Responsabilizar-se pelos danos causados culposamente nos interesses, instalações, utensílios, ferramentas ou materiais;
- Cumprir rigorosamente as regras e princípios gerais sobre a higiene e segurança do trabalho;
- Cumprir o regulamento interno;
- Prestar provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido durante a formação, bem como da avaliação do impacto da ação para o formando e entidade empregadora, mesmo após a conclusão da formação e que venha a ser, mais tarde, solicitado pela entidade formadora;
- Autorizar a For Excellence Azores a utilizar os seus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contatos, de acordo com a lei em vigor, para efeitos de eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito do Sistema de certificação de Entidades Formadoras.

4.3 – Todo o formador tem direito a:

- Usufruir do espaço de formação;
- Receber a remuneração correspondente à monitoria/serviços prestados (caso aplicável);
- Defender as suas posições nos debates em que se integrar, nas reuniões e sessões de trabalho e nos processos de decisão em que for parte;
- Ter iniciativas e apresentar propostas que contribuam para a melhoria da organização e execução da ação formativa e da FOR EXCELLENCE AZORES.

4.4 – Todo o formador tem o dever de:

- Possuir CCP – Certificado de Competências Pedagógicas, requisito que é condição essencial do presente do contrato;
- Estar coletado na Administração Tributária como formador, de forma a emitir recibos nesta qualidade;
- Entregar recibo por todas as importâncias recebidas, nos termos deste contrato, o qual satisfará as leis fiscais aos rendimentos do trabalho independente;
- Manter a sua situação contributiva perante a Segurança Social e a Administração Tributária regularizadas, e cumprir todos os deveres principais ou acessórios a que esteja obrigado;
- Proporcionar os serviços de formação, atuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento, salvaguardando-se a independência pedagógica do formador;
- Aceitar as orientações técnico-pedagógicas transmitidas pela FOR EXCELLENCE AZORES;



Regulamento da Formação

IMP.02_30.03.2025

- Cumprir os horários e programas, responsabilizando-se pela elaboração da planificação, material didático e do manual a utilizar, e apoiar a avaliação dos formandos;
- Manter-se informado sobre a legislação em vigor;
- Zelar pelo equipamento e pela ordem e asseio do local da formação;
- Fornecer aos serviços os elementos necessários à constituição do dossiê técnico-pedagógico;
- Usar em toda a documentação os *templates* fornecidos pela For Excellence, com imagem apenas da mesma;
- Informar sobre anomalias que impeçam o normal funcionamento da ação de formação, propondo, se necessário, soluções;
- Conhecer e cumprir o regulamento interno.

5 – Inscrição e seleção dos Formandos

Todos os formandos que manifestem interesse nas ações de formação devem proceder ao preenchimento da ficha de inscrição (IMP.11), que é disponibilizada pela For Excellence, e deve estar de acordo com a ação de formação que o formando queira participar, sempre em formato digital.

Esta inscrição pode ser efetuada individualmente, por todo e qualquer indivíduo que mostre interesse pela ação de formação, ou pela organização/instituição, caso se trate de formandos que irão frequentar as ações de formação solicitadas e sugeridas pela organização/empresa para quem prestem serviço, cabendo a seleção dos respetivos formandos à entidade que encaminha os inscritos à For Excellence.

A seleção dos formandos para as ações de formação é realizada através da análise qualitativa de uma série de dados profissionais e pessoais acerca do formando, o interesse manifestado pelo candidato, o motivo pelo qual pretende realizá-lo, sendo preferencial os motivos de ordem profissional. São, ainda, consideradas como importantes a disponibilidade e, em igualdade de circunstâncias nos parâmetros anteriores, a antiguidade da inscrição. Estes registos são efetuados nas fichas de inscrição.

Quando a ação de formação inicia, os formandos irão receber o seu contrato de formação, para que seja devidamente assinado pelos dois outorgantes, o formando e a For Excellence, sendo disponibilizado um exemplar ao formando e outro ficará arquivado em dossiê técnico-pedagógico.

O número de participantes por evento formativo é limitado. O número de participantes é especificamente definido para cada ação, que constará no programa de formação (IMP.06) de cada ação de formação, e, posteriormente, arquivado em dossiê técnico-pedagógico.

Os critérios de seleção para as ações de formação realizadas pela For Excellence são definidos de acordo com

	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

os seguintes critérios:

- Ordem cronológica da receção da inscrição;
- Interesse e motivo pelo qual o formando/a pretende realizar a formação;
- Pagamento da inscrição à data de início da ação de formação;
- Apresentação do número de inscrição da ordem, sempre que se justifique.

No caso da formação INTRA Empresas, as fichas de inscrições são preenchidas pela empresa, cabendo à mesma a seleção dos formandos e respetivo encaminhamento para a For Excellence, assim como os respetivos pagamentos relativos ao número de inscritos que foram encaminhados pela organização/empresa.

5.1 – Condições de Frequência

Para as ações de formação promovidas pela FOR EXCELLENCE AZORES, a assiduidade mínima para obtenção de aproveitamento é de 95% do número total de horas do curso. Assim, o limite de faltas é de 5%, salvo exceções em que o formando apresente um motivo de força maior (por exemplo, doença, morte de familiar, de acordo com a legislação, consulta médica, entre outros tratados individualmente), expresso por escrito, devidamente documentado, sendo a falta considerada justificada até um limite de 5% do total de horas da formação.

5.2 – Desistência

Entende-se por desistência, a situação em que o formando não comparece à primeira sessão, sem prévia comunicação e autorização, bem como, no caso de não frequentar pelo menos 95% das horas de formação. As desistências têm como consequência o não aproveitamento, exceto no caso de faltas justificadas e devidamente aceites pela entidade formadora.

Para situações em que seja verificada a não comparência de formandos na primeira sessão da ação de formação, o mesmo será contactado, de modo a averiguar o motivo. Para situações em que o formando informe a Entidade Formadora de que desiste da ação de formação, antes do seu início ou nas 24 horas antecedentes ao início da formação, o mesmo será, de imediato, substituído por outro inscrito que reúna os requisitos para frequência da formação.

Em qualquer situação de desistência, a entidade formadora solicita ao formando uma justificação, o qual deverá responder, preferencialmente, por escrito.

No caso do candidato a formando informar que pretende cancelar a sua inscrição, a ficha de inscrição do

	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

mesmo será devolvida ao formando, caso este a solicite, caso contrário a mesma deverá ser, posteriormente, destruída pela entidade formadora.

5.3 – Pagamentos e devoluções

O valor da inscrição inclui a frequência na ação de formação, bem como, o acesso à documentação de apoio e à obtenção do certificado.

Os pagamentos das inscrições deverão ser realizados após envio de e-mail da For Excellence a confirmar a inscrição e com os dados relativos às formas de pagamento que existem.

A não comunicação do impedimento da presença nas ações de formação, até dois dias úteis antes da data de início, obriga ao pagamento de 100% do valor de inscrição, salvo exceção por apresentação de motivo de força maior (por exemplo, doença, morte de familiar, de acordo com a legislação, consulta médica, entre outros tratados individualmente).

As desistências que ocorrem após o início das ações de formação implicam a retenção da totalidade do valor pago, como forma de compensação das despesas administrativas já incorridas e prejuízos causados pela desistência.

Sempre que uma ação de formação é cancelada, a importância paga pelos formandos será integralmente devolvida. No entanto, os formandos e/ou formadores não têm direito a quaisquer indemnizações ou compensações pela não realização da ação de formação.

5.4 – Cancelamento ou adiamento

Em caso de cancelamento de uma ação formativa, a FOR EXCELLENCE AZORES deve contactar todos os participantes, via email ou telefone, com a antecedência possível, informando-os deste facto e da causa de tal situação (motivos de força maior, como, por exemplo, cancelamento de voo, doença súbita, morte de familiar ou outro motivo que necessite o cancelamento). Sempre que o cancelamento se traduza em adiamento, a FOR EXCELLENCE AZORES deve, igualmente, contactar todos os participantes, via email ou telefone, informando-os da nova data de realização da ação.

	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

6 – Avaliação

6.1 - Verificação das Reações e Expectativas dos Participantes

O primeiro nível de avaliação corresponde a um índice de satisfação dos participantes. Estes registam a sua opinião sobre vários aspetos da formação num questionário, geralmente, entregue no final da última sessão. Neste questionário, pretende-se identificar se as expectativas iniciais foram correspondidas e analisar a reação e satisfação de cada participante em relação aos objetivos e conteúdos do programa de formação, às atividades realizadas e materiais utilizados, aos métodos e estilo do formador, às condições e ambiente de formação, incluindo, também, um espaço para sugestões. Estas informações permitem perceber potenciais problemas, em relação aos quais passa a ser possível planear uma intervenção.

Os formadores também têm reações que fornecem informação útil sobre a formação e os formandos que nela participaram. Assim, procura-se avaliar também a perceção do formador acerca da formação e dos formandos.

6.2 - Avaliação das Aprendizagens Adquiridas

O segundo nível de avaliação permite identificar o índice de qualidade da ação de formação que determina em que medida os conhecimentos, competências e atitudes adquiridas no decurso da ação de formação são consistentes com os padrões esperados e pré-definidos durante o planeamento da formação. A avaliação dos conhecimentos é importante porque todas as funções requerem que o trabalhador possua um corpo de conhecimento que será construído e aplicado de maneiras diferentes e em alturas diferentes durante o desempenho da função.

A avaliação das competências e atitudes é feita com base na observação de exercícios práticos, simulações e *role-playing*. Normalmente, na formação em sala, o último dia da formação é reservado a métodos ativos que permitam uma avaliação mais detalhada das aprendizagens adquiridas.



Regulamento da Formação

IMP.02_30.03.2025

7 – Condições de Funcionamento

7.1 - Definição do Número Mínimo e Máximo de Participantes por Ação de Formação

Para ações de formação, o número mínimo de participantes é normalmente de 6 e o máximo de 20 a 25, consoante a ação. Excecionalmente, (caso solicitado por sócios da FOR EXCELLENCE AZORES), poderão ser realizadas ações com um número inferior de formandos, desde que a redução não seja superior a 25% do número de formandos inicialmente previstos. Aquando de candidaturas a fundos comunitários serão aplicadas as regras definidas em legislação pelos fundos.

No caso das formações de Suporte Básico de Vida com DAE certificadas pelo INEM, o número mínimo de formandos é de 4 e número máximo de 6 formandos por formador.

7.2 - Proteção de Dados Pessoais

A FOR EXCELLENCE AZORES compromete-se a utilizar os dados pessoais de formandos e formadores relativos à identificação, endereço e contatos de acordo com a lei em vigor, para efeitos de eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras.

7.3 – Assiduidade

Os formandos são responsáveis pelo cumprimento do dever de frequência e de assiduidade, sendo que o dever de assiduidade implica quer a presença na sala de aula e demais locais onde se desenvolva a formação. Assim como requer uma atitude de empenho intelectual e comportamental adequada ao processo de ensino e aprendizagem. O controlo da sua assiduidade é obrigatório por parte dos formadores.

A não comparência, o abandono da sala de aula e a chegada após o período de tolerância, implicam a marcação de falta de presença, devidamente registada, e correspondente ao período de ausência; sempre que se verifique uma situação de não comparência, o formando deverá preencher a Ficha de Justificação de Falta (IMP.27).

7.4 – Horário

As ações de formação promovidas pela FOR EXCELLENCE AZORES podem ser desenvolvidas em horário pós-laboral e em horário laboral, de acordo com, a disponibilidade dos formandos e formadores ou solicitado pela organização requerente da formação.

	Regulamento da Formação
	IMP.02_30.03.2025

7.5 – Local de Realização da Formação

A FOR EXCELLENCE AZORES possui estruturas físicas próprias de formação. Aquando do recurso a salas exteriores, as suas condições são previamente verificadas *in loco* pelo responsável da Entidade Formadora.

7.6 - Formalização de Queixas e Reclamações

O tratamento das reclamações é efetuado pelo Responsável da Formação de acordo com os procedimentos internos, existindo um formulário tipo para o mesmo (IMP.29). A resposta ao formando/cliente da formação é dada, preferencialmente, num prazo de 72 horas após a receção da reclamação. O prazo para emissão de resposta escrita ao reclamante não deve exceder os 10 dias úteis seguidos, contados da data de receção da reclamação.

Além deste procedimento interno, o formando ou qualquer outro cliente, em nome individual ou organização/empresa poderá solicitar o Livro de Reclamações físico, que se encontra na sede da FOR EXCELLENCE AZORES, assim como o Livro de Reclamações em formato online.