

Regulamento de Funcionamento da Formação

Mod.22/0_RFF

Cofinanciado por:



PO ISE
PROGRAMA OPERACIONAL
INCLUSÃO SOCIAL
E EMPREGO



PORTUGAL
2020



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu
Iniciativa Emprego Jovem

openspace 
FORMAÇÃO E SOLUÇÕES EMPRESARIAIS

Índice

Capítulo I Enquadramento	3
Capítulo II Caracterização da Open Space	4
2.1. Atividade principal e serviços prestados	4
2.2. Missão	4
2.3. Valores.....	4
2.4. Política e Estratégia para a Atividade Formativa	5
2.4.1. Política	5
2.4.2. Estratégia.....	5
Capítulo III Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição	6
Capítulo IV Critérios e Métodos de Seleção de Formandos	7
Capítulo V Condições de Funcionamento da Atividade Formativa	8
5.1. Definição e Alteração de Horários, Locais e Cronograma	8
5.2. Pagamentos.....	8
5.3. Interrupções, Possibilidades de Repetição de Cursos e Devoluções	9
Capítulo VI Deveres de Assiduidade	10
Capítulo VII Critérios e Métodos de Avaliação dos Formandos	11
Capítulo VIII Procedimento de Tratamento de Sugestões/Reclamações.....	13
Capítulo IX Descrição Genérica das Funções e Responsabilidades	15
9.1. Open Space.....	15
9.2. Formadores	15
9.3. Formandos	16
9.3.1. Direitos	16
9.3.2. Deveres.....	16
Capítulo X Acompanhamento da Formação à Distância	18
10.1. Serviços Pedagógicos	18
10.2. e-Formador.....	18
10.3. e- Formandos	18
10.4. Validação do e-Formando	19

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Capítulo I | Enquadramento

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

Os destinatários deste documento são todos os intervenientes na atividade formativa da empresa, nomeadamente formandos, formadores, colaboradores do Departamento de Formação e responsáveis das empresas clientes, pelo que aos mesmos é recomendada a sua leitura atenta.

O objetivo essencial da sua difusão é proporcionar aos vários agentes a sua integração e um pleno conhecimento dos seus direitos e deveres, numa perspetiva de maximização do sucesso e eficácia dos cursos.

A distribuição do Regulamento de Funcionamento da Formação tem lugar no início da prestação de serviços (no caso de formadores, colaboradores e responsáveis de empresas clientes), ou, no caso dos formandos, assim que lhes é comunicada a sua seleção. Nos programas a desenvolver on-line, o presente regulamento estará permanentemente disponível para consulta e download.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Capítulo II | Caracterização da Open Space

2.1. ATIVIDADE PRINCIPAL E SERVIÇOS PRESTADOS

A OPEN SPACE é uma empresa sediada em Viana do Castelo e com filial no Porto, implementada no mercado, desde 2007.

Disponibilizamos aos nossos clientes uma variedade de serviços “chave na mão”, garantindo-lhes a definição de soluções adequadas às suas especificidades e necessidades.

O funcionamento da OPEN SPACE está assente numa política onde os valores de responsabilização, transparência, melhoria contínua e ética se assumem como fundamentais.

Por sua vez, a nossa estratégia é norteadada em última instância pela satisfação do cliente. Neste sentido, a prestação de serviços baseados em elevados padrões de Qualidade e num aperfeiçoamento contínuo onde se procura ir de encontro às necessidades e expectativas dos clientes é um dos aspetos estratégicos da OPEN SPACE. Tal prestação de serviços deve estar assente em parcerias sólidas e de longo prazo, baseadas em relações de confiança e proximidade com o Cliente.

A estratégia da OPEN SPACE vai, igualmente, no sentido de responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades formativas dos mercados para os quais dirige a sua intervenção, preparando os ativos, empregados e/ou desempregados, com competências adequadas aos desafios colocados aos sectores alvo. A definição da estratégia culmina com a Melhoria Contínua enquanto valor subjacente a toda a atividade da OPEN SPACE.

Formamos Valor!

2.2. MISSÃO

“ Desenvolver nos indivíduos um conjunto de competências pessoais e profissionais, que lhes permite uma maior adaptabilidade ao mercado de trabalho.

Estabelecer parcerias com as empresas, fornecendo soluções ao nível da consultoria e oferta formativa adequada, promovendo o desenvolvimento e crescimento sustentado do tecido económico, num contexto de crescente competitividade.

2.3. VALORES

“ A atividade da Open Space norteia-se por valores como a ética, competência e profissionalismo, que se constituem como pilares fundamentais para a disponibilização de um serviço de qualidade e excelência.

Cofinanciado por:



A satisfação do cliente e a constante procura do seu feedback são motores essenciais para a melhoria contínua dos serviços disponibilizados.

2.4. POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA

2.4.1. Política

A política da Open Space assenta nos seguintes parâmetros:

- Garantir a satisfação dos nossos clientes internos e externos;
- Gerar valor acrescentado à atividade dos nossos clientes;
- Intervir numa lógica de cooperação;
- Agir respeitando a nossa ética profissional;
- Melhoria contínua.

A política da qualidade da formação a implementar pela Open Space traduz-se nos princípios básicos da contínua satisfação de todos os seus *stakeholders* que, naturalmente, conduzirá à melhoria contínua da atividade formativa.

Esta política concretiza-se mediante o compromisso de todos os intervenientes com a qualidade do processo de formação, introduzindo melhorias nos processos internos e na seleção de formadores e colaboradores, designadamente:

- ✓ Promover a motivação e participação dos colaboradores da Open Space, no intuito de estimular a capacidade de iniciativa, o trabalho em equipa, a formação contínua e a competência técnica;
- ✓ Criar e manter um sistema de qualidade da formação que permita sistematizar um conjunto de regras simples e eficazes, de forma a chegar a todos os colaboradores e outros envolvidos.
- ✓ Promover diligências com a intenção de estabelecer protocolos de ligação com outras entidades (formativas ou não) que se revelem estratégicas para a criação de valor.
- ✓ Reconhecer a importância da atividade formativa certificada.

2.4.2. Estratégia

“ A estratégia da Open Space visa responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades dos mercados, valorizando a nível pessoal e profissional os recursos humanos e promovendo um aumento da competência e da eficácia das organizações.

Cofinanciado por:



Capítulo III | Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição

Os cursos de formação profissional desenvolvidos pela Open Space podem ser frequentados por Jovens/Adultos com idade igual ou superior a 18 anos, ativos ou desempregados, e com habilitações adequadas ao perfil definido para cada curso.

As condições descritas no presente ponto apenas se aplicam a participantes individuais, excluindo-se a formação desenvolvida junto de ativos do Cliente Empresarial.

Os futuros formandos poderão manifestar o seu interesse em participar numa ação de formação, manifestado através de e-mail, contacto telefónico ou pelo preenchimento da Ficha de Pré-Inscrição, não implicando este ato o pagamento de qualquer quantia.

Previamente à inscrição, a Open Space contactará os candidatos que se enquadrem no perfil pretendido para determinado curso com inscrições abertas, de forma a que os mesmos validem o seu processo. A formalização da inscrição num curso, tenha ou não havido lugar à pré-inscrição, implica o preenchimento e/ou entrega dos seguintes documentos¹:

- Ficha de Inscrição;
- Cópia do Certificado de Habilitações;
- Documento comprovativo da situação perante o emprego;
- Atestado da Junta de Freguesia com a constituição do agregado familiar.

Caso haja lugar ao pagamento de qualquer quantia, deverá o mesmo ser efetuado no ato da inscrição, sob pena de a mesma não ser considerada válida.

¹ Caso estejamos perante cursos co-financiados ou que obedeçam a uma homologação específica poder-se-á verificar a necessidade de recolher outro tipo de documentos/elementos.
Cofinanciado por:

Capítulo IV | Critérios e Métodos de Seleção de Formandos

Concluído o processo de recolha das inscrições, inicia-se a seleção dos formandos que irão integrar o curso. O processo de seleção é orientado por um(a) profissional com formação na área e experiência profissional comprovada em matéria de Recrutamento e Seleção, organizando-se da seguinte forma:

- Análise das Inscrições Obtidas;
- Entrevista Individual de Seleção²;
- Definição do Grupo de Formandos.

No final do processo, todos os candidatos são contactados no sentido de se fornecer um *feedback* da sua prestação, bem como confirmar a sua presença no curso, caso tenham sido selecionados.

Os candidatos não selecionados, caso assim o pretendam, poderão manter os seus dados na empresa para futuras oportunidades, ou eventualmente ser reencaminhados para outros processos em curso.

² Esta fase pode não existir quando está em causa a inscrição em programas pagos pelo cliente, pelo que nessas situações os candidatos não serão discriminados desde que cumpram os requisitos de acesso estabelecido. Nessas circunstâncias, o critério de seleção será o da ordem de inscrição.

Cofinanciado por:



Capítulo V | Condições de Funcionamento da Atividade Formativa

Ao longo da execução dos cursos, a Open Space disponibiliza um elemento de apoio (coordenador pedagógico) que assegura o atendimento necessário e responde a todo o tipo de questões logísticas e administrativas, garantindo que o planeamento, o desenvolvimento e a avaliação pedagógica do curso são desenvolvidos de acordo com os padrões previamente definidos.

Na formação desenvolvida para o Cliente Empresarial, o coordenador pedagógico será o responsável da Open Space pela coordenação de todo o projeto, afetando as diversas tarefas a desenvolver aos profissionais mais adequados à sua prossecução, no pressuposto da supervisão do Diretor de Formação.

Todas as dúvidas decorrentes do desenvolvimento dos conteúdos programáticos dos cursos ficarão a cargo dos formadores respetivos, previamente selecionados, atendendo às suas habilitações académicas, experiência profissional e desempenho prévio na empresa (caso exista).

5.1. DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA

A formação poderá decorrer em três horários distintos: laboral, pós-laboral ou misto, estando prevista a realização de intervalos, a acordar no início de cada ação entre os formadores e os formandos.

As condições de funcionamento das ações (local de realização, datas, horários, etc.) são divulgadas previamente a todos os intervenientes no processo formativo.

No caso da formação direcionada para o Cliente Individual, a Open Space reserva-se o direito de proceder a alterações relativas aos locais, datas e horários de realização das ações, ou proceder ao seu cancelamento, nomeadamente por insuficiência de número de formandos ou outro motivo de força maior, devidamente atendível. Sempre que tal suceda, a Open Space compromete-se a comunicar atempadamente estes factos aos interessados, bem como devolver as quantias eventualmente pagas pelos formandos.

5.2. PAGAMENTOS

Esta tipologia de formação não tem quaisquer custos para o formando.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

5.3. INTERRUPÇÕES, POSSIBILIDADES DE REPETIÇÃO DE CURSOS E DEVOLUÇÕES

Caso um formando (cliente individual) pretenda cancelar a sua inscrição, deverá comunicá-lo por escrito, com um mínimo de 10 dias úteis de antecedência, face ao início da ação.

Por sua vez, caso seja a empresa a suportar as inscrições e ocorra a impossibilidade do formando inscrito participar na formação, poderá fazer-se substituir por outro colaborador da empresa, devendo esta comunicar a situação à Open Space até 3 dias úteis antes do início da ação.

Cofinanciado por:



Capítulo VI | Deveres de Assiduidade

Em cada sessão de formação, todos os formandos presentes assinam o Registo de Sumários e Presenças, distribuído pelo formador, permitindo esse documento a verificação da assiduidade de cada formando.

Para atribuição do Certificado de Formação Profissional³ é exigida a frequência de um mínimo de 90% do total de horas do curso, exceção feita a determinados cursos em que poderão ser exigidos níveis de assiduidade superiores (cursos homologados e/ou co-financiados).

A assiduidade mínima de cada curso consta do Contrato de Formação Profissional e é divulgada aos formandos aquando do início do mesmo.

³ Caso estejamos perante cursos co-financiados ou que obedeçam a uma homologação específica poder-se-á verificar a emissão de outro tipo de certificado (E.g.: Certificado de Qualificações)

Cofinanciado por:



Capítulo VII | Critérios e Métodos de Avaliação dos Formandos

Sendo a formação um processo em que se pretende a qualificação dos formandos, o processo de avaliação de competências e conhecimentos deve ser claro, objetivo, e conhecido por todos os intervenientes no processo formativo.

A avaliação dos formandos incide sobre duas componentes: a comportamental e a das aprendizagens. Tendo em conta a natureza e objetivos do curso, as características do público-alvo ou as opções de cada formador, a avaliação pode assumir formas diferenciadas e ocorrer em diversos momentos do processo formativo.

A forma como a avaliação se vai desenvolver constará no respetivo referencial de formação e será divulgada aos formandos no início de cada curso, respeitando as condições adiante descritas.

A metodologia de avaliação da aprendizagem compreende três fases:

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

Ao longo do curso, os formandos deparar-se-ão com algum(ns) dos seguintes instrumentos de avaliação:

- Fichas / testes escritos;
- Trabalhos de aplicação de conhecimentos (individuais ou em grupo);
- Trabalhos de pesquisa e investigação (individuais ou em grupo);
- Relatórios sobre visitas de estudo;
- Provas práticas simuladas;
- Apresentações sobre determinado tema;
- Relatório da formação prática em contexto de trabalho;
- Outros exercícios práticos ou trabalhos adequados aos objetivos da formação.

Cofinanciado por:



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

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

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

Cofinanciado por:



Capítulo VIII | Procedimento de Tratamento de Sugestões/Reclamações

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

Assim, os principais conceitos que norteiam toda a gestão de Sugestões/Reclamações por parte da Open Space assentam em:

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

Pretende-se, com este sistema, dar voz a todos aqueles que, de forma mais ou menos direta, intervêm no processo formativo, garantindo-lhes a possibilidade de emitirem as suas opiniões (com carácter de sugestão ou reclamação). Isto é, de facto, extremamente pertinente, uma vez que é a partir da receção de sugestões/reclamações que a Open Space poderá melhorar o seu desempenho, sempre numa ótica de melhoria contínua e de constante adaptabilidade às exigências do mercado e dos seus clientes.

Este sistema tem como principal objetivo recolher, analisar e monitorizar todas as sugestões/reclamações deixadas. Assim, para proceder ao registo de sugestões/reclamações relacionadas com qualquer aspeto da atividade formativa, estarão sempre disponíveis, ou o Livro de Reclamações (no seu formato legalmente previsto) ou o Formulário de Sugestão | Reclamação que, aqueles que assim o entenderem, poderão preencher e entregar ao Coordenador Pedagógico.

Toda e qualquer exposição, independentemente do conteúdo, será alvo de atenção e análise por parte da Gerência da Open Space que se compromete a dar feedback a todos aqueles que expuserem a sua sugestão/reclamação.

Cofinanciado por:



Depois de devidamente preenchido o Formulário de Sugestão | Reclamação, procede-se à abertura da Ficha de Acompanhamento, que será reencaminhada para o Diretor de Formação e para a Gerência, a quem cabe fazer a análise da viabilidade e pertinência da mesma definindo as ações corretivas/preventivas/de melhoria que serão colocadas em prática no sentido de dar resposta à opinião deixada.

Após a estruturação do processo de tratamento de sugestões/reclamações, deverá o Diretor de Formação, ou alguém a quem este delegue, contactar desde logo o autor da exposição, com o intuito de transmitir o resultado final e que implicações práticas advieram do seu contributo.

Assim, a Open Space entende que a gestão de sugestões/reclamações deve ser utilizada sistemática e metodologicamente, para que as necessidades e expectativas dos clientes sejam monitorizadas de perto e a prestação do serviço formativo caminhe para a excelência.

Cofinanciado por:



Capítulo IX | Descrição Genérica das Funções e Responsabilidades

9.1. OPEN SPACE

É da responsabilidade da Open Space a seleção criteriosa dos formadores (de acordo com a metodologia em vigor na empresa), devendo os mesmos ser possuidores de C.C.P. (Certificado de Competências Pedagógicas) e experiência pedagógica e/ou profissional relevante na área.

A Open Space compromete-se a prestar apoio aos formadores, em termos da participação na preparação, desenvolvimento e acompanhamento do processo formativo, nomeadamente nas tarefas de elaboração de materiais didáticos e provas de avaliação, organização de processos técnico-pedagógicos e na análise, reflexão e validação dos métodos e técnicas de formação.

Ficará também a cargo da Open Space promover a divulgação de ofertas de formação, realizar todo o processo de recrutamento de formadores, definir os locais e horários de realização dos cursos, garantir a existência dos meios adequados para essa realização, avaliar os resultados das ações de formação, assegurando que os instrumentos de avaliação são corretamente utilizados, e garantir o tratamento imparcial das reclamações apresentadas.

9.2. FORMADORES

Os formadores deverão cumprir rigorosamente os programas e os planos curriculares dos cursos, bem como respeitar as condições de funcionamento anteriormente apresentadas, para além de que deverão participar nas reuniões pedagógicas para as quais forem convocados.

É da responsabilidade do formador:

- Providenciar e compilar toda a informação relativa à ação de formação e adequar as metodologias ao conteúdo programático da mesma;
- Assegurar a entrega atempada da documentação de apoio à Open Space, para sua impressão e arquivo;
- Preencher os sumários de cada sessão;
- Registar eventuais ocorrências;
- Aplicar e corrigir instrumentos de avaliação;

Cofinanciado por:



- Avaliar cada formando com base em critérios definidos e comunicados no início da formação, devolvendo as avaliações ao coordenador pedagógico do curso, no prazo máximo de 15 dias úteis após o término do mesmo;
- Preencher o inquérito de “Avaliação da Formação pelo Formador”, no final de cada módulo ou de cada curso.

9.3. FORMANDOS

9.3.1. Direitos

- Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- Receber, no caso de preencher os necessários requisitos, os apoios previstos na legislação em vigor, caso se trate de um curso co-financiado;
- No final do curso, obter uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, se não obtiver aprovação, e um Certificado de Formação Profissional, se for aprovado/a
- Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
- Que a Entidade Formadora respeite e faça respeitar as condições de Higiene e Segurança no Trabalho a que estiver legalmente obrigada.

9.3.2. Deveres

- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Tratar com urbanidade a Entidade Formadora, seus representantes e colaboradores;
- Guardar lealdade à Entidade Formadora, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações sobre o equipamento de que tome conhecimento por ocasião do curso;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;

Cofinanciado por:



- Suportar os custos de reparação ou substituição dos equipamentos e materiais que utilizar, fornecidos pela Entidade Formadora e seus colaboradores, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação.

Cofinanciado por:



Capítulo X | Acompanhamento da Formação à Distância

10.1. SERVIÇOS PEDAGÓGICOS

Na formação à distância, a coordenação pedagógica é assegurada pelo tutor on-line, pertencente à equipa da Open Space, que estará disponível para qualquer esclarecimento ou problema registado no funcionamento da plataforma. Os contactos que podem ser utilizados são o número de telefone 258 835 500 e o contacto de e-mail luisanatario@open-space.pt.

10.2. E-FORMADOR

O e-Formador é o responsável pelo acompanhamento dos e-formandos e tem uma intervenção dinamizadora das atividades desenvolvidas na plataforma de e-learning, procurando promover um ambiente de aprendizagem, orientando os e-formandos e esclarecendo dúvidas que possam surgir, não descurando o controlo das aprendizagens por eles desenvolvidas.

O e-Formador tem as seguintes tarefas:

- Informar e esclarecer os e-formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação;
- Moderar os debates e intervenções realizadas pelos e-formandos nos fóruns de discussão;
- Esclarecer dúvidas diversas, avaliar e dar feedback aos formandos;
- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos, organizando a forma da sua exploração;
- Dinamizar atividades em sessões síncronas.

10.3. E-FORMANDOS

As atividades a desenvolver pelos e-formandos não têm precedência entre si, no entanto, deverá estar concluída uma atividade antes de se avançar para a seguinte. Dessa forma, conseguimos aumentar a eficiência da aprendizagem.

Os e-formandos deverão usufruir de todas as funcionalidades da plataforma Moodle:

Cofinanciado por:



- O fórum é a ferramenta utilizada para as sessões assíncronas, pelo que servirá para a abordagem detalhada de temas propostos pelos e-formadores ou pelos e-formandos;
- Se desejar ver abordado algum tema específico, não hesite em propor;
- Procure ser claro e objetivo nos seus contributos. Sempre que lhe for requerida a realização de um trabalho prático, deve fazê-lo no tempo determinado e proceder ao seu envio pelo meio indicado pelo e-formador.

10.4. VALIDAÇÃO DO E-FORMANDO

A validação do e-formando depende da verificação dos seguintes critérios:

- Cumprimento dos prazos definidos pelo e-formador;
- Avaliação global das aprendizagens positiva;
- Participação nas atividades obrigatórias (fóruns, sessões síncronas, outros).

Os critérios de validação deverão ser previamente comunicados aos e-Formandos, em sede de Referencial de Formação.

Desejamos-lhe uma excelente experiência formativa!

Cofinanciado por:

