

Regulamento Interno da Formação

Todos os agentes envolvidos no processo formativo (nomeadamente formandos, formadores e coordenadores) estão abrangidos pelo conteúdo do presente regulamento. A participação nas formações promovidas pela INLS Solutions implica o conhecimento e a aceitação integral das disposições aqui estabelecidas por parte de todos os intervenientes.

Âmbito

O presente regulamento aplica-se a todas as iniciativas formativas promovidas pela INLS Solutions, sem prejuízo de outras normas aplicáveis à mesma atividade, nomeadamente legislação e regulamentação em vigor. Este documento tem como objetivo esclarecer o funcionamento interno da formação a todos os intervenientes – formandos, formadores, gestão de formação e coordenação pedagógica.

A participação nas formações organizadas pela INLS Solutions pressupõe o conhecimento e a aceitação integral das disposições deste regulamento por parte de todos os intervenientes.

Definições

Para efeitos deste regulamento, consideram-se as seguintes definições:

- **Entidade Formadora:** INLS Solutions, responsável pela organização e execução das formações.
- **Formando/a:** Pessoa inscrita numa ação formativa organizada pela INLS Solutions.
- **Formador/a:** Profissional responsável pela transmissão de conhecimentos e competências nas formações.
- **Curso/Formação:** Programa pedagógico promovido pela INLS Solutions, com objetivos específicos de aprendizagem.
- **Inscrição:** Processo de adesão do formando à formação, formalizado através do preenchimento de um formulário e respetivo pagamento.
- **Certificado:** Documento emitido pela INLS Solutions comprovando a conclusão de uma formação, conforme critérios estabelecidos.
- **Taxa de Formação:** Valor financeiro associado à participação na formação.

- **RGPD:** Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679).

1. Política e estratégia

A INLS Solutions é uma entidade formadora com a missão de "proporcionar serviços de excelência nas áreas da formação profissional, contribuindo para o desenvolvimento de competências de indivíduos e organizações". A visão da empresa é ser reconhecida como uma referência no mercado nacional pela qualidade das suas formações e pelo impacto positivo que gera em pessoas e empresas.

Os valores que orientam a atuação da INLS Solutions são: potenciar o talento, rede *alumni* e fortalecimento, investigação e desenvolvimento, qualidade e confiança e transparência e autenticidade.

2. Criação de cursos

Os cursos de formação da INLS Solutions são desenvolvidos pelo departamento de formação e podem resultar de parcerias com outras entidades. Estas formações enquadram-se numa estratégia de capacitação profissional destinada a empresas, empreendedores e população ativa, com o objetivo de aumentar a produtividade e a competitividade no mercado nacional.

3. Objetivo

As formações promovidas pela INLS Solutions têm como objetivo fornecer conhecimentos teóricos e práticos, promovendo a atualização e o desenvolvimento de competências ajustadas às exigências do mercado de trabalho.

4. Duração

A duração mínima e máxima de cada curso será definida pelo departamento de formação, tendo em consideração as exigências regulamentares e pedagógicas específicas.

5. Habilitações de acesso

Os requisitos de acesso são estabelecidos para cada curso e divulgados previamente. Estes requisitos poderão incluir habilitações académicas, experiência profissional ou outros critérios, de acordo com a natureza do curso.

6. Limitações quantitativas

Cada ação de formação terá um limite máximo de participantes, definido com base nos objetivos pedagógicos e logísticos.

7. Divulgação

As formações da INLS Solutions são divulgadas através do website oficial, redes sociais, campanhas de email marketing e parcerias institucionais.

8. Processo de inscrição e seleção dos formandos

1. Os interessados devem realizar uma pré-inscrição, fornecendo apenas os dados essenciais e fazendo o pagamento do curso, através de um link fornecido pela INLS Solutions. Posteriormente a esta pré-inscrição, o candidato faz a inscrição preenchendo a ficha de inscrição disponível através de um link, o qual é disponibilizado através de contacto direto com a INLS Solutions.
2. A inscrição será validada após análise do perfil do candidato e pagamento da taxa de formação.
3. Cada curso poderá exigir documentação adicional, como certificado de habilitações, CV ou outros documentos relevantes.

9. Custos de inscrição e frequência

1. Cada curso tem um valor de inscrição associado, e que se encontra tabelado. Este valor é comunicado aos interessados e na respetiva divulgação. O pagamento da inscrição pode ser realizado por transferência bancária ou por pagamento online. A inscrição só será validada após o pagamento.
2. Para os cursos desenvolvidos para clientes empresariais, são realizadas propostas para o desenvolvimento dos cursos solicitados.

10. Desistências e interrupções

1. Desistências devem ser comunicadas por escrito, indicando os motivos.
2. Desistências até 15 dias úteis antes do início do curso dão direito ao reembolso total.
4. Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o segundo contraente não puder iniciar a frequência da ação na qual está inscrito, o primeiro contraente poderá permitir a frequência numa das ações que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira ação a iniciar, caso não se realize nenhuma ação no período de dois meses, sem direito à restituição do que já houver sido pago.
5. Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o segundo contraente não puder continuar a frequentar a ação de formação, o primeiro contraente poderá permitir a frequência numa das ações que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira ação a iniciar, caso não se realize nenhuma ação no período de dois meses, tendo que pagar apenas uma taxa de 15% para despesas administrativas referentes à sua reintegração, sem direito à restituição do que já houver sido pago.
6. Fora dos casos previstos nos números anteriores, o segundo contraente perderá o que já tiver pago anteriormente, podendo ainda ser-lhe exigida uma indemnização pelos prejuízos causados com a desistência.

11. Devoluções por desistências

1. A devolução de valores pagos será efetuada de acordo com os seguintes critérios:
 - a. Até 15 dias úteis antes do início do curso: reembolso integral.
 - b. Após essa data e antes do início do curso: sem devolução.
 - c. Após o início do curso: sem devolução.
2. Os reembolsos serão realizados por transferência bancária ou outro método previamente acordado.

12. Alterações e adaptações

A INLS Solutions reserva-se o direito de alterar datas, horários, locais ou formadores, sempre que necessário, informando previamente os participantes.

13. Condições e funcionamento da formação

1. A definição das datas, horários, locais e cronogramas das ações de formação é da responsabilidade exclusiva da INLS Solutions, competindo-lhe também garantir a sua divulgação atempada.
2. A INLS Solutions reserva-se o direito de cancelar ou adiar a realização de cursos caso não haja número suficiente de participantes, ou por qualquer outro motivo de gestão interna. Sempre que tal aconteça, os formandos serão informados com a devida antecedência.
3. Sempre que o número de inscrições exceda o número de vagas definidas, a INLS Solutions procurará realizar o maior número possível de ações para satisfazer a procura dos formandos.
4. Caso um candidato não seja selecionado para uma ação formativa, será colocado em lista de espera e, caso haja nova realização do curso, será contactado para o processo de seleção.
5. A troca de datas ou horários das sessões de formação, por parte dos formandos ou formadores, é expressamente proibida. Qualquer alteração deve ser previamente comunicada à INLS Solutions, que avaliará a possibilidade de autorização.
6. As sessões de formação terão início à hora indicada no cronograma, salvo em situações de força maior. Os locais e horários serão comunicados com a devida antecedência.
7. Se o formando não puder participar e desejar substituí-lo por outra pessoa, esta deve ser indicada antes do curso iniciar.

14. Formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes

1. Entende-se por formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações clientes toda a ação formativa concebida e ministrada exclusivamente para trabalhadores de uma única empresa ou organização cliente, em resposta a necessidades específicas identificadas pela própria organização.
2. A INLS Solutions assegura a adaptação de conteúdos, metodologias e cronogramas às especificidades da organização cliente.
3. A INLS Solutions garante o alinhamento com os referenciais de competência aplicáveis, bem como com os requisitos legais e regulamentares em vigor.

4. O diagnóstico é efetuado em articulação com a empresa cliente, através de reuniões técnicas, análise documental e, sempre que necessário, aplicação de inquéritos ou entrevistas aos colaboradores-alvo.
5. O Departamento de Formação elabora uma proposta contendo: objetivos, conteúdos programáticos, duração, recursos, perfil do(s) formador(es), modalidade e cronograma.
6. A formação só avança após aprovação formal da organização cliente e assinatura do respetivo contrato.
7. Compete à organização cliente indicar os participantes, garantindo que estes reúnem os pré-requisitos definidos para o curso (quando aplicável). A INLS Solutions valida a elegibilidade e mantém o registo individual dos formandos.
8. Todos os termos (preço, condições de pagamento, local de realização, materiais incluídos, etc.) são formalizados em contrato escrito entre a INLS Solutions e a organização cliente.
9. As condições de cancelamento, adiamento ou alterações seguem as regras gerais (ponto 12) ou outras especificamente acordadas no contrato.
10. Ambas as partes obrigam-se a manter confidencialidade sobre informação técnica ou comercial da outra parte a que tenham acesso durante o projeto formativo.
11. Os materiais pedagógicos produzidos pela INLS Solutions mantêm-se propriedade intelectual desta, salvo estipulação diferente no contrato.
12. Aplicam-se os mesmos princípios de avaliação constantes do ponto 18, podendo ser ajustados mediante acordo prévio.
13. A emissão de certificados obedece às regras do ponto 19. Sempre que exigido pela empresa cliente, são facultados relatórios agregados de avaliação das aprendizagens e da satisfação.
14. INLS Solutions garante adequação pedagógica, design instrucional, seleção de formadores e disponibilização de meios didáticos.
15. Empresa Cliente assegura condições logísticas (instalações, equipamentos, acesso a plataformas), participação dos formandos e pagamento dos serviços.

15. Assiduidade

1. A assiduidade é obrigatória nas ações de formação, sendo verificada através da assinatura das folhas de presença e sumários.
2. O formando deverá assinar a folha de presenças sempre que participar nas sessões presencias;
3. Considera-se falta qualquer ausência durante o horário definido no cronograma.
4. O limite máximo de faltas permitidas será estipulado conforme a formação em específico.
5. Se o formando atingir metade do limite de faltas não justificadas, poderá ser convocado para uma reunião com o coordenador/a de formação, a fim de avaliar possíveis soluções.
6. Se ultrapassar o limite de faltas, sem justificação adequada, resultará na exclusão do curso, sem aviso prévio e perda dos direitos de participação, sendo comunicado por escrito.
7. Para fins de certificação, só serão consideradas faltas justificadas aquelas devidamente fundamentadas e com documentos comprobatórios, desde que não ultrapassem 5% da carga horária total.
8. A justificação das faltas deverá ser solicitada ao coordenador/a da formação, sendo aceita até 5 dias úteis após a falta.
9. As faltas podem ser consideradas justificadas em casos como:
 - a) Doença do formando.
 - b) Isolamento profilático por doença.
 - c) Falecimento de familiar.
 - d) Tratamentos médicos que não podem ser realizados fora do horário formativo.
10. Faltas injustificadas incluem aquelas sem justificação apresentada ou entregues fora de prazo, bem como qualquer falta disciplinar.

16. Pontualidade

A pontualidade é essencial. Atrasos superiores a 15 minutos serão contabilizados como faltas, sendo necessário apresentar justificação.

17. Contratos de formação

É celebrado um contrato de formação entre a INLS Solutions e o participante. O contrato será assinado no primeiro dia de formação e uma cópia será fornecida ao formando.

18. Regime de avaliação

- 1) A avaliação da formação obedece aos princípios da validade, fiabilidade, transparência e equidade, garantindo que todos os formandos são avaliados de acordo com critérios previamente divulgados e alinhados com os objetivos pedagógicos.
- 2) Cada curso da INLS Solutions dispõe de um Programa Técnico-Pedagógico próprio, onde se encontram definidos: resultados de aprendizagem, conteúdos, metodologias, carga horária e, sobretudo, o modelo de avaliação sumativa, adequado à especificidade desse curso. Por serem distintos entre si, os procedimentos sumativos não são aqui reproduzidos; remetem-se para o respetivo Programa, divulgado aos formandos antes do início da formação.
- 3) Independentemente do curso, aplicam-se as seguintes formas de avaliação, com metodologias e critérios comuns:

i) Avaliação inicial (diagnóstica)

- **Objetivo** — Determinar o nível de partida dos formandos, aferir pré-requisitos e ajustar o plano de formação.
- **Momento** — Realizada antes ou na primeira sessão.
- **Instrumentos** — Prova escrita de resposta curta ou escolha múltipla (0-20 valores) e/ou entrevista estruturada.

2. Avaliação formativa (contínua)

- **Objetivo** — Acompanhar a progressão, detetar dificuldades e ajustar metodologias em tempo real.
- **Momento** — ao longo da formação
- **Instrumentos** — Observação com grelha comportamental, exercícios práticos resolvidos em aula, trabalhos de casa, e-portfolio.
- **Crítérios** — Participação, qualidade técnica, cumprimento de prazos e capacidade de autorreflexão. Feedback oral imediato e registo escrito em folha de ocorrências pedagógicas.

3. Avaliação da satisfação (reação dos formandos)

- **Objetivo** — Medir a perceção de utilidade, qualidade pedagógica e condições logísticas.
- **Momento** — Após o final da formação
- **Instrumento** — Questionário anónimo on-line com questões de resposta múltipla com escala Likert 1-5.
- **Indicadores-chave** — i) Satisfação global $\geq 3,5$; ii) Satisfação com o formador $\geq 3,5$. Resultados abaixo destes limiares desencadeiam plano de melhoria, registado pelo Coordenador de Formação e revisto em reunião pedagógica.

4. Os presentes critérios e metodologias são revistos anualmente pela Equipa Pedagógica, tendo em conta: resultados das avaliações, sugestões de formandos/formadores, alterações legais e boas práticas do sector. Quaisquer atualizações são incorporadas nesta cláusula e comunicadas por escrito a todas as partes antes de produzirem efeitos.

19. Certificação

1. No final da formação, todos os participantes têm direito a um certificado de formação profissional, emitido em conformidade com os requisitos legais em vigor. Os certificados são emitidos gratuitamente.
2. A emissão do certificado de formação profissional está condicionada ao cumprimento das seguintes condições pelo formando:
 - a) Obter aproveitamento na avaliação final da ação (nota igual ou superior a 10 valores – Suficiente);
 - b) Não exceder o número de faltas permitido;
 - c) Ter fornecido todos os documentos necessários para a emissão do certificado;
 - d) Ter liquidado a totalidade do valor da ação frequentada.
3. A INLS Solutions reserva-se o direito de cobrar uma taxa de 25€ (Vinte cinco euros) para a emissão de segunda via do certificado de formação profissional.

20. Direitos dos formandos

1. Os formandos têm os seguintes direitos:

- a) Ser tratados com respeito e urbanidade por colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes no processo formativo;
- b) Participar nas ações de formação, conforme o programa, metodologias e processos de trabalho estabelecidos e divulgados;
- c) Receber gratuitamente toda a documentação relativa ao curso frequentado;
- d) Ter acesso à documentação pedagógica e materiais de apoio necessários, incluindo textos de apoio, manuais, exercícios, entre outros;
- e) Assinar um contrato de formação com a INLS Solutions, que se rege pelo presente regulamento;
- f) Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico, mediante solicitação ao coordenador/a da formação ou outro representante da INLS Solutions;
- g) Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, de acordo com o limite estipulado em regulamentação específica;
- h) Receber gratuitamente um certificado de formação profissional, caso tenha concluído o curso com aproveitamento e cumprido as normas de assiduidade;
- i) Conhecer os direitos previstos nas normas de funcionamento de cada curso;
- j) Participar anonimamente na avaliação do curso e dos formadores, por meio de questionário de satisfação;
- k) Apresentar à INLS Solutions quaisquer reclamações, sugestões ou testemunhos sobre o processo formativo.

21. Deveres dos formandos

1. São deveres dos formandos:

- a) Entregar os documentos necessários ao processo técnico-pedagógico, conforme solicitado e de acordo com a tipologia do curso;
- b) Comunicar, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição, dentro do prazo de 15 dias após a ocorrência da mudança;

- c) Manter lealdade à INLS Solutions, não divulgando informações internas sobre a empresa que tenham sido obtidas durante a ação de formação;
- d) Não reproduzir ou divulgar sem autorização prévia qualquer material didático fornecido durante o curso;
- e) Comportar-se com respeito, urbanidade e lealdade;
- f) Zelar pela boa conservação das instalações e recursos materiais utilizados durante a formação, incluindo os espaços de entidades parceiras;
- g) Abster-se de realizar qualquer ato que possa prejudicar a formação ou causar descrédito à entidade formadora;
- h) Assinar o contrato de formação e as normas de funcionamento da ação, bem como outros documentos necessários à participação;
- i) Participar com assiduidade e pontualidade nas sessões, conforme o cronograma do curso;
- j) Participar ativamente nas sessões teóricas e práticas;
- k) Realizar as avaliações, conforme determinado pelo formador;
- l) Participar no processo de avaliação do curso, incluindo o preenchimento de questionários de satisfação.

22. Deveres dos formadores

- 1. Os formadores devem possuir as competências técnicas e pedagógicas adequadas, garantindo a qualidade da formação.
- 2. Os formadores que atuem em cursos que integram o sistema de formação reconhecido devem possuir, obrigatoriamente, o Certificado de Aptidão Pedagógica ou um documento equivalente.
- 3. São responsabilidades dos formadores:
 - a) Preparar adequadamente a ação formativa, com base nos objetivos do curso, metodologias, estrutura do programa e preparação de documentação e materiais pedagógicos;
 - b) Facilitar a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de competências e atitudes;
 - c) Orientar o percurso pedagógico da formação, mantendo a ordem e bom ambiente na sala de aula;
 - d) Cooperar com a INLS Solutions e os outros intervenientes no processo formativo para assegurar a eficácia do curso;

- e) Ser pontuais e assíduos;
- f) Zelar pelas condições adequadas de ensino, incluindo instalações e recursos materiais;
- g) Garantir o bom funcionamento das sessões, informando a empresa sobre qualquer ocorrência que possa prejudicar o decorrer da formação;
- h) Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia, qualquer material didático posto à disposição durante o curso.

23. Responsabilidades da entidade formadora

1. A INLS Solutions tem as seguintes responsabilidades:
 - a) Informar os formandos sobre todos os aspetos relevantes para uma integração eficaz na formação;
 - b) Garantir o melhor apoio na utilização dos meios e equipamentos pedagógicos;
 - c) Proporcionar espaços de formação com as condições adequadas (dimensão, iluminação, ventilação, etc.), bem como os recursos didáticos necessários;
 - d) Selecionar formadores com as competências técnicas e pedagógicas adequadas
 - e) Apoiar os formandos nas suas iniciativas que visem melhorar a sua aprendizagem
 - f) Identificar situações-problema e buscar soluções ajustadas aos perfis dos formandos.

24. Responsabilidades do coordenador/a de formação

O/A Coordenador/a de Formação assegura a gestão pedagógica corrente das ações, sendo simultaneamente o elo operacional entre o Gestor de Formação, o corpo docente, o atendimento ao público e os formandos. Compete-lhe:

- Abrir cada curso, constituir o Dossier Técnico-Pedagógico (DTP) e validar a elegibilidade dos formadores e conteúdos;
- Calendarizar sessões, salas e equipamentos, articulando-se com o Serviço de Atendimento ao Público para confirmação logística.

- Monitorizar, o cumprimento de métodos, tempos e instrumentos de avaliação definidos no Programa de Curso;
- Recolher evidências da avaliação formativa e sumativa, garantindo a atualização permanente do DTP.
- Ser ponto de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e resolução célere de ocorrências;
- Facilitar a integração de novos formadores, disponibilizando-lhes plano, recursos e boas práticas da INLS Solutions.
- Zelar pelo bom funcionamento das ações, pela correta utilização das instalações e pela manutenção dos equipamentos didáticos e informáticos;
- Promover um ambiente de aprendizagem seguro, inclusivo e alinhado com a cultura de qualidade da INLS Solutions.
- Encerrar formalmente os cursos, validar as listas de presenças, notas e certificados a emitir;
- Elaborar o relatório pedagógico final, identificar não-conformidades e propor ações de melhoria ao Gestor de Formação.

25. Responsabilidades do Gestor/a de Formação

Responsável pela governação global da atividade formativa e pela garantia de conformidade legal. Compete-lhe:

- Definir e rever a política estratégica de formação, alinhando-a com a missão da INLS Solutions e com as necessidades do mercado;
- Aprovar o plano anual de formação, orçamentos e recursos, assegurando a sua viabilidade técnica e financeira;
- Garantir o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e de qualidade, nomeadamente os que constam deste Regulamento e do referencial DGERT;
- Supervisionar a elaboração dos Programas Técnico-Pedagógicos, validando objetivos, conteúdos, metodologias e modelos de avaliação;
- Nomear e apoiar o Coordenador/a de Formação, monitorizando-lhe o desempenho através de indicadores de eficácia (taxa de conclusão, satisfação, impacto);

- Gerir a relação institucional com clientes, parceiros e entidades oficiais, respondendo a auditorias internas ou externas;
- Promover a melhoria contínua, analisando relatórios de avaliação e desencadeando planos corretivos ou preventivos.

26. Responsabilidades do Atendimento ao Público

Ponto de contacto permanente entre a INLS Solutions, candidatos, formandos e formadores. Tem por funções:

- Prestar informações claras e atualizadas sobre oferta formativa, inscrições, pré-requisitos e condições de frequência;
- Registrar e validar inscrições, assegurando a recolha de documentação e o encaminhamento para o processo técnico-pedagógico;
- Emitir recibos, declarações, certificados provisórios e demais documentação administrativa solicitada;
- Gerir agendas de salas, equipamentos, comunicando eventuais alterações de última hora;
- Receber e encaminhar reclamações, sugestões ou pedidos de apoio técnico, registrando-os no sistema de gestão da qualidade;
- Manter arquivos físicos e eletrónicos (RGPD), garantindo confidencialidade dos dados pessoais;
- Apoiar formadores e coordenadores na logística diária (assinaturas de presenças, material didático, credenciação).