

IGAP

INSTITUTO DE :
GESTÃO E :
ADMINISTRAÇÃO :
PÚBLICA :

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Disponível em www.igap.pt

Versão.1.20 – maio.20

ÍNDICE

Capítulo	Pág.
Objeto	4
I – Atividade, Política e Estratégia da Entidade	4
1. Missão	
2. Visão	
3. Lema	
4. Valores	
5. Público-alvo	
6. Linhas de Atuação Estratégica	
7. Certificação/Acreditação	
8. Modalidades de Formação	
9. Formas de Organização da Formação	
10. Bolsa de Formadores	
II – Formas e Métodos de Divulgação, Inscrição e Seleção	8
11. Divulgação de Iniciativas	
12. Registo e inscrição	
13. Seleção e Confirmação	
14. Desistências e Substituições	
III - Condições de Frequência, funcionamento e Avaliação nas Ações de Formação	11
15. Requisitos de Participação	
16. Assiduidade e Certificação	
17. Local de Realização da Formação	
18. Horário da Formação	
19. Avaliação da Formação	
20. Direito de Reserva	
IV – Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos	16
21. Interrupção de Ações	
22. Cancelamento e Adiamiento de Ações	
23. Novas Edições	

V – Diretos e Deveres das Partes	17
24. <i>Deveres</i>	
25. <i>Direitos</i>	
VI – Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções	20
26. <i>Pagamento de Inscrições</i>	
27. <i>Devolução de Pagamento</i>	
28. <i>Isenção de Pagamento</i>	
29. <i>Política de Descontos</i>	
VII – Procedimentos Relativos a Queixas, Reclamações, Sugestões e Elogios	21
30. <i>Queixas e Reclamações</i>	
31. <i>Sugestões e Elogios</i>	
VIII – Política de Privacidade	22
32. <i>Política de Privacidade</i>	
IX – Formação a Distância	23
33. <i>Formação a distância</i>	
X – Outras Disposições	24
34. <i>Publicidade</i>	
35. <i>Omissões</i>	
36. <i>Revisão</i>	
XI – Anexos	25
37. <i>Anexos</i>	

Objeto

O Presente Regulamento tem por **objeto** o estabelecimento de normas reguladoras da atividade formativa a promover, organizar e gerir pelo IGAP e aplica-se a todas e todos a/os intervenientes das ações de formação a desenvolver, quer se trate de oferta formativa ou formação *in-company*.

Capítulo I

Atividade, Política e Estratégia da Entidade

1. Missão

O **Instituto de Gestão e Administração Pública**, abreviadamente designado por **IGAP**, é uma associação de direito privado, sem fins lucrativos e declarada de utilidade pública, que tem como principal *missão* proporcionar às organizações públicas, e aos seus colaboradores, o desenvolvimento de competências para a criação de mais valor público, através da conceção, organização e desenvolvimento de ações de formação, colóquios, seminários e sessões de informação técnica.

A competência territorial do IGAP é coincidente com o território nacional, podendo também desenvolver atividade internacional.

2. Visão

O IGAP pretende tornar-se na primeira e inquestionável escolha das organizações públicas no âmbito da formação profissional na Região Norte e ser reconhecido nas restantes Regiões do País.

3. Lema

Na esteira da missão, da visão e dos valores corporativos que defende, o IGAP, tem vindo a adotar o *lema* "juntos para qualificar".

4. Valores

da entidade:

- ♦ *Orientação para o cliente:* dedicamos energia e recursos para a percepção das necessidades formativas e desafios dos nossos clientes, de modo a garantir altos níveis de satisfação e assim construir uma relação duradoura baseada na confiança e satisfação;
- ♦ *Fiabilidade/credibilidade:* asseguramos o recurso a colaboradores externos (formadores e/ou consultores) altamente qualificados bem como a utilização de recursos materiais e técnicos adequados que garantam a realização, com sucesso, dos projetos formativos.
- ♦ *Rentabilidade:* estamos fortemente cientes que toda a nossa ação tem impacto na nossa rentabilidade e na nossa vantagem competitiva (preço dos serviços formativos). Controlamos as despesas e os custos de gestão visando uma base sólida de sustentabilidade e de criação de valor para os nossos clientes.

dos colaboradores:

- ♦ *Compromisso com a execução:* fazemos o que anunciamos e o que os nossos clientes esperam de nós. Disponibilizamos os serviços formativos em tempo útil, com um orçamento justo e adequado e de acordo com as normas de qualidade anunciadas;
- ♦ *Empenhamento e espírito de equipa:* os recursos humanos do IGAP procuram realizar uma interação interdepartamental que garanta níveis de eficiência e eficácia organizacional, compartilhando conhecimento e adotando uma atitude proativa e solidária na ação, procurando novas oportunidades;

dos resultados:

- ♦ *Qualidade:* pretende-se promover as melhores soluções numa lógica de resultados e melhoria contínua, não só respondendo às necessidades dos clientes mas, e inclusivamente, superando as suas expectativas;
- ♦ *Oportunidade:* é nossa ambição disponibilizar o serviço formativo adequado e “*just in time*”.

5. Público-alvo

São *destinatários* dos programas formativos do IGAP:

- ♦ Colaboradores/as em funções públicas, contratado/as e prestador/as de serviços da Administração do Estado e Autárquica (municípios e freguesias)
- ♦ Eleitos Locais
- ♦ Jovens com formação superior, em processo de recrutamento ou estágio, desempregados ou à procura do primeiro emprego, tendo em vista a sua qualificação profissional orientada para a integração no mercado de trabalho público
- ♦ Profissionais liberais ou outros, com formação superior, que pretendam desenvolver competências técnicas em áreas temáticas de interesse para as entidades públicas com as quais se relacionam profissionalmente.

6. Linhas de atuação estratégica

Na atividade que desenvolve, o IGAP norteia-se pelos objetivos seguintes:

- ♦ Contribuir para a valorização pessoal e profissional dos recursos humanos da Administração Pública;
- ♦ Contribuir para o aumento dos níveis de eficácia e eficiência da prestação dos serviços públicos;
- ♦ Contribuir para a qualificação da Administração Pública através da promoção da modernização e desburocratização dentro das organizações;
- ♦ Responder com qualidade científica, técnica e pedagógica às necessidades formativas das instituições públicas.

7. Certificação / Acreditação

O IGAP é *certificado* como entidade formadora pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho – DGERT, nas seguintes áreas de educação e formação: 090 (desenvolvimento pessoal); 344 (contabilidade e fiscalidade); 345 (gestão e administração); 346 (secretariado e trabalho administrativo); 347 (enquadramento na organização/empresa); 380 (direito); 581 (arquitetura e urbanismo); 850 (proteção do ambiente)¹; áreas 481 (Ciências Informáticas), 482 (Informática na Ótica do Utilizador)²;

¹ Versão 2.12

² Versão 1.13

862 (segurança e Higiene no Trabalho)³; 729 (Saúde – programas não classificados noutra área de formação)⁴; 146 (formação de professores e formadores de áreas tecnológicas)⁵ e 341 (comércio)⁶

Além disso, foi/é também *acreditado* pelas entidades seguintes:

- ♦ Secretaria de Estado da Modernização Administrativa (Portaria nº 80/94);
- ♦ Instituto para a Inovação na Formação – INOFOR (atualmente DGERT) - (R.A. nº 1194, de 29.01.1998, renovado em 06.02.2001, 2004 e 2007 por períodos de 3 anos);
- ♦ Direção-Geral de Administração Educativa – DGAE (para realização de ações de formação para pessoal não docente dos estabelecimentos de ensino não superior);
- ♦.Ministério da Reforma do Estado e Administração Pública (para o desenvolvimento de cursos de formação que visam o ingresso e progressão para os profissionais das carreiras de informática);
- ♦ Instituto de Emprego e Formação Profissional – IEFP, para realização de cursos de formação pedagógica inicial de formadores e cursos de formação pedagógica inicial de formadores em igualdade de género;
- ♦ Ordem dos Contabilistas Certificados – OCC, para a realização de cursos reconhecidos pela OCC para atribuição de créditos aos CC participantes;
- ♦ Ordem dos Engenheiros – acreditação para execução de formação contínua para os engenheiros – OE + AcCEdE

8. Modalidades de Formação

Atendendo às características específicas da população-alvo e à natureza dos objetivos de aprendizagem, as *modalidades de formação* presentes no horizonte de atuação do IGAP são:

8.1 - Formação inicial

8.2 - Formação contínua/atualização ou aperfeiçoamento

8.3 - Formação de Especialização

³ Versão 1.14

⁴ Versão 1.15

⁵ Versão 1.18

⁶ Versão 1.20

9. Formas de organização da Formação

As *formas de organização da formação* (modos de operacionalização da formação determinados pela utilização integrada de itinerários de aprendizagem, metodologias e tecnologias pedagógicas adequados à natureza dos objetivos a atingir) utilizadas pelo IGAP são essencialmente as seguintes:

9.1 - Formação presencial

9.2 - Formação em contexto de trabalho ou “*on job training*”

9.3 - Formação em alternância

9.4 – Formação a distância

10. Bolsa de Formadores

A *bolsa de formadores*, qualificada em temas vocacionados para a Administração Pública, é composta por quadros da Administração Pública, profissionais liberais, docentes universitários e investigadores de reconhecido mérito técnico, científico e pedagógico.

Capítulo II

Formas e Métodos de Divulgação, Inscrição e Seleção

11. Divulgação de iniciativas

Todas as iniciativas de oferta formativa são objeto de divulgação para o exterior.

A *divulgação é feita*:

11.1 – Prioritariamente, em suporte digital: através do Website do IGAP (www.igap.pt); mailing list regular; e-mail direcionado e *facebook* (facebook.com/igap.pt)

11.2 – Excecionalmente, em suporte de papel – dirigida aos responsáveis das entidades que integram o mailing orientado para o público-alvo da iniciativa;

12. Registo e Inscrição

A atual base de dados do IGAP exige, para cada formando, a existência de um *registo* com os dados pessoais e profissionais. Qualquer potencial formando/a deverá efetuar o

seu [registo](#) no website do IGAP, mediante um login e password para acesso à área reservada respetiva, permitindo a realização de inscrições em ações de formação sem necessidade de preenchimento adicional dos dados pessoais, acesso à ficha de inscrição, opção de upload do documento comprovativo do nº de compromisso (nota de encomenda, requisição, etc), a documentação de apoio que seja disponibilizada e à caderneta de formado/a, bem como alteração/retificação de dados pessoais.

A [inscrição](#) é precedida de registo, ambos feitos *on-line no website do IGAP*. A ficha de inscrição, gerada pelo sistema após submissão, utiliza os dados constantes do registo, os quais devem ser verificados antes de serem submetidos.

A [ficha de inscrição](#) no curso pretendido deve ser digitalizada e enviada via e-mail, devendo ser visível e legível tanto a assinatura do formando como a autenticação da entidade responsável. Com o envio da ficha, deve também ser facultada a requisição/nota de encomenda, de onde conste o número de compromisso nos termos do nº 3, artº 5º da Lei nº 08/2013.

13. Seleção e Confirmação

13.1 Seleção de Participantes

As metodologias ou [critérios de seleção](#) de participantes têm como fundamento:

- ♦ Posse dos pré-requisitos definidos (se aplicável);
- ♦ Tipologia do programa formativo (objetivos, conteúdo e público-alvo).

Estes critérios são, complementarmente, apoiados com os seguintes aspetos:

- a) Envio da ficha de inscrição autorizada e indicação do nº de compromisso associado à inscrição;
- b) Pagamento da inscrição
- c) Ordem de chegada da inscrição ao IGAP (sempre que o número de inscritos seja superior ao nº de participantes considerado desejável para determinado curso, e em situações de desempate este será critério último de seleção)
- d) O efetivo exercício de funções na área temática da iniciativa
- e) Carreira/categoria profissional do/a inscrito/a (adequação do conteúdo às funções)

13.2 Confirmação de Frequência

O processo de seleção fica concluído com o envio ao/à participante, pelo IGAP, de *confirmação de participação* via email.

Só as inscrições selecionadas serão objeto de confirmação.

14. Desistências e Substituições

Os participantes podem desistir ou fazer-se substituir, nas seguintes circunstâncias:

14.1 Desistência de Frequência

a) As *desistências* devem ser sempre efetuadas por escrito e até 48 horas úteis antes do início da ação, sem qualquer tipo de penalização;

b) Caso a desistência na ação ocorra em momento posterior, haverá lugar ao pagamento integral da inscrição respectiva.

14.2 Substituição de Participante(s)

Caso a Entidade pretenda proceder à substituição de formando/a inscrito/a, deve comunicar a *substituição* de inscrição por escrito, até ao final da manhã do último dia útil anterior ao início do curso.

O potencial substituto deverá proceder de acordo com o disposto no ponto 12 deste Regulamento.

A aceitação, pelo IGAP, da substituição proposta depende da verificação dos requisitos de participação.

Não são aceites substituições durante a ação de formação.

Capítulo III

Condições de Frequência, Funcionamento e Avaliação das Ações de Formação

15. Requisitos de participação

Constituem requisitos de participação:

- ♦ Enquadrar-se na tipologia de destinatário definida para a ação;
- ♦ Formalizar a inscrição respetiva (ver ponto 12);
- ♦ Realizar o pagamento, no caso de ações com taxa de inscrição;
- ♦ Ser confirmado/a-pelos serviços do IGAP.

16. Assiduidade e Certificação

16.1 Assiduidade/certificação:

A *assiduidade* é aferida através da assinatura do/a formando/a no formulário de assiduidade respetivo.

Na formação a distância a assiduidade afere-se de duas formas: através do preenchimento automático de formulário no *microsoft forms* criado especificamente para o efeito em cada sessão e/ou do download do relatório da sessão que “mostra” os utilizadores que integraram determinada sessão.

O Certificado é um documento ao qual os participantes têm direito desde que cumpram os requisitos mínimos de participação numa dada ação, sendo a sua emissão gratuita.

Pela emissão de 2^{as} vias serão cobrados 5,00€ (no caso de ser cópia autenticada) ou 10,00€ no caso de se tratar de um novo original (com a menção “2^a via”), valores acrescidos de portes de correio, se aplicável.

O envio será efetuado após receção do respetivo pagamento.

O envio de cópia digitalizada via email não é acrescido de portes.

Para obter o certificado de frequência/formação ou declaração de participação na ação, o/a participante deverá registar os seguintes níveis de *assiduidade*:

- a) No caso de formação não financiada, taxa de assiduidade $\geq 90\%$ da carga horária total do curso;
- b) No caso de formação financiada, taxa de assiduidade $\geq 95\%$ da carga horária total do curso;
- c) No caso de cursos de formação para os quais tenha sido definido sistema de avaliação e classificação, e sem prejuízo da assiduidade definida nos pontos anteriores, a atribuição do certificado de formação, depende, também, do aproveitamento registado pelo/a formando/a.
- d) Em cursos com carga horária total ≥ 30 horas, o IGAP poderá permitir um limite de faltas até 20% da carga horária total do curso, desde que as mesmas se enquadrem dentro da tipologia definida no ponto seguinte e apenas nas ações sem recurso a financiamento.

Quando o absentismo for superior a 20%, o participante terá direito a certificado parcial. Qualquer que seja a duração da ação de formação, uma taxa de absentismo superior a 50% da carga horária total do curso confere o direito a uma declaração de participação do nº de horas frequentadas.

Sempre que um/a participante se ausente da formação antes do seu termo, momento em que se procede à entrega do certificado, o mesmo poderá ser remetido, a pedido do interessado, por email ou à cobrança, para a morada que consta na ficha de inscrição.

Na formação a distância o certificado é digitalizado e enviado através do e-mail que consta do registo individual do/a formando/a no SIIGAP.

O/A formando/a pode aceder à Caderneta de Formação na área reservada do seu registo e obter informações relativas à sua participação nas ações frequentadas no IGAP, num determinado ano civil.

16.2 Faltas:

As **faltas** são contabilizadas por sessões de manhã e/ou tarde, sendo cada sessão equivalente a 3; 3,5 ou 4 horas de formação. No caso de formação a distância as sessões também poderão ser de 1, 1h30', 2 ou 2h30'.

16.3 Tipologia de Faltas

A tipologia de faltas infra listada apenas releva no âmbito de ações de formação cofinanciadas, particularmente quando o participante beneficie de subsídios.

- ♦ Acidente;
- ♦ Comparência em Tribunal;
- ♦ Consulta urgente;
- ♦ Doença súbita própria ou de ascendente / descendente;
- ♦ Doação de sangue e/ou socorrismo;
- ♦ Falecimento familiar / colega;
- ♦ No exercício do direito à greve;
- ♦ Motivo de serviço devidamente justificado (concurso, representação da entidade em reuniões de trabalho, etc...)

Sempre que se verifiquem faltas neste âmbito (ainda que dentro dos limites permitidos) o/a participante deverá entregar no IGAP justificação das mesmas.

17. Local de Realização da Formação

O *local de realização* das ações de formação é, em regra, o da morada do Centro de Formação do IGAP sito à Rua de Belos Ares, nº 160, no Porto.

Sempre que haja alteração do local de realização, o/as participantes serão atempada e convenientemente informados via email, para o endereço constante da ficha de inscrição ou via telefone se as circunstâncias o recomendarem.

Quando estiverem em causa ações de formação a distância, estas realizar-se-ão através da ferramenta tecnológica Microsoft Teams.

18. Horário da Formação

O *horário* das ações de formação é, em regra, coincidente com o horário de funcionamento dos serviços públicos: entre as 09.30-12.30 / as 14.00-17.00 (quando 6 horas de formação/dia) ou 09.30-13.00 / 14.00-17.30 (quando 7 horas de formação/dia) ou 9.00-13.00 / 14.00-18.00 (quando 8 horas de formação/dia).

Podem ser introduzidos ajustamentos no horário desde que tal se justifique, não perturbe o normal funcionamento quer da formação quer dos serviços do Instituto e haja acordo de todos os envolvidos.

Constituem exceções:

- a) As iniciativas de tipo seminarial, com início às 9 horas, podendo estender-se, no período da tarde até depois das 18.00 horas;
- b) as palestras, as quais podem ter lugar apenas fora do horário normal de trabalho – das 17.30 às 20.00 horas;
- c) cursos em horário pós-laboral/semana, com início às 18.00 ou posterior, podendo estender-se até às 22.00 horas;
- d) cursos a distância que poderão também ocorrer em horário pós-laboral, tendo início e/ou estendendo-se para lá do período normal de trabalho

Em regra os cursos desenvolvidos pelo IGAP realizam-se em dias úteis, mas poderão também desenvolver-se em horário pós-laboral: após as 18.00 horas ou aos Sábados.

O *cronograma* (incluindo todas as informações relevantes) de qualquer ação de formação é dado a conhecer aos participantes através de todos os meios de divulgação realizada.

19. Avaliação da Formação

Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes modalidades de *avaliação*:

19.1 Avaliação Inicial de Diagnóstico – realizada antes da formação ter início (caso de cursos com pré-requisitos que estabelecem determinado perfil de entrada) ou no início da formação (análise dos objetivos definidos e sua adequação às funções e necessidades específicas do grupo de formandos).

Na 1ª situação são utilizados questionários e/ou contactos personalizados;

Na 2ª situação pode haver recurso a questionários/testes de entrada e/ou discussão assistida.

Esta avaliação é promovida pelo IGAP com colaboração do formador da ação

19.2 Avaliação Contínua Formativa – promovida no decurso da formação, permite identificar desvios aos objetivos fixados, detetar problemas e conseguir soluções,

possibilitando ao/à formador/a reajustar a estratégia de monitoragem à evolução da aprendizagem. Os meios formativos podem ser utilizados pelo/a coordenador/a da ação (da entidade) ou pelo/a formador/a e podem ser de natureza escrita ou através de uma abordagem presencial.

19.3 Avaliação Sumativa de Conhecimentos – visa classificar o/as participantes do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final da ação. O/A formadora pode recorrer a suportes escritos de conhecimentos que poderão ser substituídos ou complementados com a elaboração de trabalhos e/ou projetos. Para a obtenção de uma nota final é também ponderado o interesse e participação demonstrados, a capacidade de aprendizagem, motivação, espírito individual e de grupo evidenciado e a assiduidade e pontualidade registados. Em consonância com os objetivos/competências definidos e as metodologias/técnicas adotadas, poder-se-á adotar uma ou outra escala de avaliação, a saber: escala quantitativa: escala de avaliação de 1 a 5 valores (obtem aproveitamento quem tiver um mínimo de 3 valores) ou escala de avaliação de 0 a 20 valores e obtém aproveitamento quem tiver um mínimo de 10 valores, e escala qualitativa: com ou sem aproveitamento (obtem aproveitamento quem tiver nota positiva $\geq 50\%$ dos parâmetros de avaliação definidos).

19.4 Avaliação Final de Reação – permite obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos participantes e os objetivos alcançados, performance do/as formador/as envolvido/as (competência técnica, interpessoal e estratégica ou conceptual), apoio da entidade formadora, entre outros aspetos.

Esta avaliação é efetuada no final da ação/módulo de formação e compreende o preenchimento de um questionário anónimo cujo *feedback*, após adequado tratamento, é dado a conhecer ao/à(s) formador/a(es/as) envolvido/a(s). O/A coordenador/a técnico/a do IGAP responsável por aquele curso, utiliza ainda a discussão assistida potenciadora do confronto de ideias, opiniões e sugestões, sempre na presença do/a formador/a. Na formação a distância este formulário é preenchido de forma automática através do Microsoft/Google Forms.

19.5 Avaliação Diagnóstica Prospetiva – decorre quer do preenchimento do questionário referido no ponto anterior quer do debate assistido, e permite à entidade formadora (e ao/à próprio/a formador/a) identificar pontos fracos e fortes, averiguar necessidades formativas e ouvir as sugestões e as críticas de melhoria relativamente à ação em causa.

20. Direito de reserva

20.1 - O IGAP reserva o direito de proceder a alteração de formador/as/orador/as, temas, local ou horário de realização da formação desde que isso não inviabilize os objetivos da iniciativa, comprometendo-se, nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível;

20.2 - Sem prejuízo do disposto no ponto 33, o IGAP reserva o direito de, para seu uso exclusivo, captar e usar imagens dos projetos formativos que realiza, e de todos os seus intervenientes, respeitando o princípio de não cedência de imagens a terceiros. Proibição de uso de imagens pode ser manifestada pelo/a próprio/a diretamente ao IGAP, através de qualquer meio escrito.⁷

Capítulo IV

Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

21. Interrupção de Ações

Sempre que uma ação se inicie e se manifestem sérios riscos de interrupção, por motivo imputável tanto ao IGAP como ao/à formador/a, aquele, em conjunto com este/a e independentemente do motivo da *interrupção*, deve intervir lançando mão de todos os esforços possíveis no sentido de que os obstáculos sejam ultrapassados em prol da continuidade da formação.

Quando, de todo, seja impossível dar continuidade a uma ação já iniciada, a mesma será recalendarizada, obrigando-se o IGAP a contactar todo/as o/as participantes.

22. Cancelamento e Adiamento de Ações

Em caso de *cancelamento* de uma ação formativa, o IGAP deverá contactar por escrito, com a antecedência possível, todo/as o/as participantes, informando-o/as desse facto e da causa de tal situação.

⁷ Versão 2.12

Sempre que o cancelamento se traduza em *adiamento*, o IGAP deverá igualmente contactar por escrito todo/as o/as participantes, informando-o/as da nova data de realização da ação e questionando sobre a manutenção do interesse em participar.

23. Novas Edições

Sempre que, para uma determinada iniciativa, o número de inscrições for superior ao considerado pedagogicamente razoável, o IGAP tentará realizar tantas edições quantas as necessárias, por forma a satisfazer o maior número possível de interessado/as na frequência da ação, bem como a promover a sua descentralização, de acordo com a origem dos inscritos.

Na eventualidade de um/a participante inscrito/a num curso não chegar a ser selecionado/a e confirmado/a, ficará em *lista de espera* para uma eventual edição a realizar futuramente. Nestas situações, o IGAP obriga-se, caso realize uma nova edição desse curso, a contactar o/a participante por qualquer meio escrito, devendo este/a responder, pela mesma via, a esse contacto (mesmo que já não mantenha interesse na participação daquela ação).

Capítulo V

Direitos e Deveres das Partes

24. Deveres

24.1 Da Entidade Formadora:

- ♦ Detetar as necessidades, conceber o programa de formação e proceder à definição e articulação dos temas (em colaboração estreita com o formador e/ou entidade beneficiária no caso de ações intra);
- ♦ Contactar, conferenciar e remunerar o/as formador/as;
- ♦ Cumprir com zelo, transparência e atempadamente com as formalidades de divulgação, seleção e confirmação do/as participantes;

- ♦ Prestar, sempre que solicitado, informações corretas e precisas acerca do desenvolvimento das ações;
- ♦ Conceder o apoio necessário quer a participantes quer a formador/as, incluindo o acesso ao equipamento necessário à frequência da ação de formação;
- ♦ Fornecer ao/às formando/as toda a documentação disponibilizada por formador/as/orador/as;
- ♦ Garantir uma boa relação humana quer com formando/as quer com formador/as;
- ♦ Cumprir com a legislação relativa à privacidade/proteção de dados pessoais de formando/as e formador/as;

24.2 De formando/as:

- ♦ Realizar e formalizar a inscrição atempadamente e fornecer informações verdadeiras;
- ♦ Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação;
- ♦ Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes e formador/as, bem como os colegas;
- ♦ Respeitar o horário de funcionamento do IGAP;
- ♦ Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações e dos equipamentos e demais bens que utilizar para efeitos de formação;
- ♦ Zelar pelo cumprimento, na entidade onde presta serviço, do envio atempado do nº de compromisso/pagamento da taxa de inscrição.

24.3 De Formadores/as:

- ♦ Colaborar na definição do conteúdo programático do projeto formativo a desenvolver;
- ♦ Construir o(s) plano(s) de sessão(ões) associado a cada ação;
- ♦ Executar a formação no local e segundo horário indicado pelo IGAP, e de acordo com o programa previamente concebido;
- ♦ Respeitar o horário de funcionamento do IGAP;
- ♦ Disponibilizar, no *timing* acordado com a entidade formadora, um exemplar da documentação de apoio à formação, bem como identificar meios pedagógicos auxiliares necessários ao bom desenvolvimento da mesma;
- ♦ Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações e dos equipamentos e demais bens que utilizar para efeitos de formação;
- ♦ Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes e formando/as;

- ♦ Emitir documento de quitação fiscalmente aceite para efeitos de pagamento de valores pagos pelo IGAP.

25. Direitos

25.1 Da Entidade Formadora:

- ♦ Cancelar/adiar ou alterar, ainda que por motivos alheios à sua vontade, as iniciativas de formação programadas, dando conhecimento aos participantes confirmados com a antecedência possível;
- ♦ Cobrar o pagamento integral do valor da inscrição confirmada sempre que o/a participante cancele a inscrição fora do prazo estipulado no item 14;
- ♦ Alertar para situações/atitudes que se revelem abusivas à boa conservação das instalações, equipamentos e demais bens.

25.2 De formando/as:

- ♦ Beneficiar da formação de acordo com os programas, metodologias e processos definidos;
- ♦ Ter acesso a instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia e necessidades da ação de formação;
- ♦ Receber a informação necessária à participação na ação de formação;
- ♦ Obter, no final da ação de formação, um Certificado de Frequência/Formação ou Declaração de Participação, de acordo com a legislação aplicável e assiduidade registada;
- ♦ Aceder à Caderneta de Formação e documentação/manuais disponibilizados na área reservada do seu registo;

25.3 De Formadores/as:

- ♦ Ser integrado/a na bolsa de formadores e beneficiar de eventuais ações de formação que o IGAP venha a desenvolver de acordo com a sua área de formação;
- ♦ Dispor de uma sala de formação com as condições adequadas ao desempenho das funções e equipada com o material de trabalho solicitado/acordado previamente;
- ♦ Apresentar propostas com vista à melhoria contínua da atividade formativa do IGAP;

- ♦ Solicitar o apoio que considerar adequado ao cumprimento dos objetivos da ação de formação;
- ♦ Solicitar a emissão e envio da “caderneta de formador/a” anual;
- ♦ Receber a remuneração acordada e descrita no contrato de prestação de serviços celebrado.

Capítulo VI

Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções

26. Pagamento de Inscrições

As ações de formação concebidas e desenvolvidas pelo IGAP são objeto de *taxa de inscrição*. Quando as ações são realizadas com co-financiamento comunitário, poderá não existir taxa de inscrição.

26.1 Regime de Pagamento

O *regime de pagamento* das inscrições pode assumir as seguintes formas:

- 1- Pagamento antecipado, sendo emitida fatura/recibo, na data do crédito no banco;
- 2- No 1º dia do curso ou durante a formação, procedendo-se à emissão da correspondente fatura/recibo;
- 3- Depois da realização do curso, sendo emitida uma fatura a pronto pagamento. Logo que o débito seja liquidado, é emitido e enviado à entidade, via e-mail, o respetivo recibo de quitação.
- 4- Política de pagamentos de inscrições individuais: quando as inscrições são feitas a título particular, o pagamento das mesmas, sendo assegurado pelo próprio/a formando/a e não pela entidade empregadora, terá que ser efetuado antes do início da formação, dando lugar à respetiva fatura/recibo.

26.2 Formas de Pagamento

O IGAP aceita as seguintes *Formas de Pagamento*:

- a) Transferência bancária (NIB/IBAN do IGAP publicitado no site e faturas e fichas de inscrição).
- b) Cheque cruzado à ordem de IGAP - Instituto de Gestão e Administração Pública;
- c) Numerário.

27. Devolução de Pagamento

O IGAP procederá à *devolução* de pagamentos efetuados sempre que o curso não se realize ou a pessoa inscrita não tenha sido selecionada para o frequentar, a qual se fará por transferência bancária.

A pedido da entidade, e após análise casuística pela Direção, esse valor pode ficar em crédito para pagamento de frequência em formação futura, no prazo máximo de 180 dias.

28. Isenção de Pagamento

Verificam-se *isenções de pagamento* das ações de formação realizadas a título gratuito. Nestes casos não existe taxa de inscrição e a participação está isenta de qualquer tipo de pagamento, ainda que seja obrigatória a inscrição.

29. Política de Descontos

A Direção do IGAP reserva o direito de, quando oportuno e a avaliar caso a caso tendo em conta as circunstâncias próprias de cada ação, implementar e aplicar *modalidades de desconto* em ações de formação programadas.

Capítulo VII

Procedimentos Relativos a Queixas, Reclamações, Sugestões e Elogios

30. Queixas e Reclamações

Relativamente a *queixas* e/ou *reclamações*, o IGAP dispõe de Livro de Reclamações sendo o tratamento das mesmas realizado de acordo com o Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro e legislação subsequente publicada

Quando aplicável, e na sequência da reclamação apresentada, deverá ser identificado o procedimento de melhoria contínua que evite a situação objeto de reclamação.

31. Sugestões e Elogios

O/As formando/as que frequentam cursos no IGAP poderão formalizar *sugestões* e *elogios* no âmbito do funcionamento do IGAP ou da realização de ações de formação que entendam relevantes para o exercício de funções na Administração Pública, solicitando o Livro de Elogios, disponível desde junho de 2018 ou preenchendo o modelo de sugestão (disponível na secretaria do IGAP) e colocando-o na caixa de sugestões disponível ou entregando-o em mãos na secretaria do IGAP.

Esta iniciativa poderá também ser realizada no momento do preenchimento do questionário individual de avaliação final de reação, promovida no final de cada ação de formação, via e-mail para os diversos contactos do IGAP.

Capítulo VIII

Política de Privacidade

32. Política de Privacidade

Os dados recolhidos através do registo/inscrição no website do IGAP têm como suporte legal a Portaria nº 474/2010 (certificação das ações de formação) e têm como finalidade criar condições para a estruturação dos procedimentos inerentes à participação em ações de formação (oferta ou encomenda), fornecendo, nesse momento, o consentimento para o tratamento dos seus dados, sendo tratados em conformidade com o disposto no

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, legislação nacional e orientações emitidas ou a emitir pela CNPD e pela DGERT.

Os dados recolhidos poderão ainda ser objeto de tratamento estatístico e/ou utilizados para divulgação de outras iniciativas de formação (envio de newsletter).

É garantida a confidencialidade dos dados recolhidos bem como o acesso e o direito à sua retificação e eliminação. É assegurada a não disponibilização dos mesmos a terceiras entidades.

No âmbito da formação a distância, o IGAP garante a confidencialidade da utilização reservada de textos, imagens, serviços e gravações. Por norma as sessões não serão gravadas, salvo indicação expressa em contrário e sujeita a autorização prévia dos intervenientes.

A política de privacidade do Instituto está disponível no site do IGAP (www.igap.pt).

O IGAP dispõe de Encarregado de Proteção de Dados que poderá ser contactado através do email: privacidade@igap.pt.

Capítulo IX

Formação a Distância

33. Formação on-line

Desde maio de 2020 o IGAP concebe, organiza e desenvolve ações de **formação a distância** como forma de resposta aos constrangimentos e às necessidades advindas da crise pandémica mundial.

O modelo pedagógico adotado pelo IGAP assenta na realização de projetos formativos compostos essencialmente por sessões síncronas, podendo ser complementadas com sessões assíncronas (no sentido de trabalho autónomo a desenvolver pelo/as formando/as e não no sentido *strictu sensu* do termo, equivalente também a trabalho desenvolvido em plataforma).

A plataforma/ferramenta tecnológica utilizada pelo IGAP é a **Microsoft Teams** (versão web ou fazendo download da app em <https://teams.microsoft.com/downloads>).

Como forma de disponibilizar a informação essencial no acesso à utilização da ferramenta para ambos os públicos (formadores e formandos), foram criados dois documentos internos essenciais aos *users* da ferramenta: [tutorial formandos](#) e [tutorial formadores](#), onde estão explicitadas todas as informações necessárias, tanto tecnológicas como pedagógicas para acesso às sessões de formação em formato on-line e que passam a integrar este RFF.

Capítulo X

Outras Disposições

34. Publicidade

É assegurada a devida *publicidade* do presente Regulamento através do site www.igap.pt bem como a sua disponibilização aos interessados nos serviços do IGAP.

35. Omissões

As eventuais situações que se encontrem *omissas* no presente Regulamento serão objeto de análise, tratamento e decisão por parte da Direção do IGAP.

36. Revisão

O presente regulamento deverá ser *revisto* com uma periodicidade tendencialmente anual, não invalidando revisões pontuais que se venham a verificar necessárias e/ou oportunas.

Capítulo XI

Anexos

37. Anexos

Integram este Regulamento dois *anexos*: o Tutorial Formandos e o Tutorial Formadores, instrumentos de regulação da atividade formativa no âmbito da organização de formação a distância.

X.X.X.X