



# CENTRO DE FORMAÇÃO

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO



FEVEREIRO.2021



## Índice

1. A apresentação da SECURITAS .....	4
1.1. A nossa Política e Estratégia .....	5
1.2. A nossa Equipa .....	5
1.3. Infra estruturas e Recursos Materiais .....	6
1.4. Conteúdo e revisão do Regulamento de Funcionamento .....	6
2. O Centro de Formação Securitas .....	6
2.1 Localização .....	7
2.2 Horários .....	7
3. Condições Gerais da Formação .....	7
3.1 Recrutamento e Seleção dos Formandos .....	7
3.2 Cancelamentos ou Substituições .....	8
3.3 Horário das ações de formação .....	8
3.4 Intervalos .....	9
3.5 Meios e Equipamentos .....	9
4. Condições de Frequência .....	10
4.1. Regulamento Interno da Formação .....	10
I – Normativo Geral .....	10
II - Métodos de Avaliação dos Conhecimentos e Aptidões .....	11
III - Regulamento dos Testes de avaliação .....	13
4.2- Direitos e Deveres dos Formandos .....	14
4.3– Ocorrências .....	15
5. Equipa de Formadores e Coordenação Pedagógica .....	16
Responsabilidades dos Formadores .....	16
6. Tratamento de Reclamações e Qualidade .....	17
A preencher pelo Reclamante ou Pessoa que sugere .....	18
A preencher por quem analisa a Reclamação .....	18
A preencher pelo Responsável da Formação .....	18
7. Outras Informações .....	18
IMPRESSO DE RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO .....	20
ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO .....	21



## **Preâmbulo**

O presente Regulamento de Funcionamento dirige-se a todos os formandos, formadores ou outro utilizador do Centro de Formação SECURITAS (CFS) que intervenha no processo formativo, nomeadamente no âmbito da Formação inicial de qualificação, da Formação de atualização, da Formação Complementar ou de outra formação.

O seu objetivo é essencialmente o de disponibilizar informação e garantir aos utilizadores uma integração adequada através do conhecimento das regras e procedimentos definidos, bem como das responsabilidades dos diversos intervenientes no ciclo formativo.

As regras, normas e condutas apresentadas são guias de ação importantes para o funcionamento adequado do Centro de Formação, para a qualidade da formação e para o progresso e melhoria contínua de todos.

Com os nossos melhores cumprimentos,

O Responsável de Formação,



## **1. A apresentação da SECURITAS**

Iniciando a sua atividade em Portugal em 1966, a SECURITAS tem desenvolvido a sua atividade no setor da Segurança Privada, na prestação de serviços de Vigilância Especializada, de Vigilância Mobile (Rondas), de Segurança Aeroportuária e de Soluções Tecnológicas, em todo o território nacional. A SECURITAS assume-se como empresa líder no mercado da Segurança privada, apostando em três prioridades na gestão da sua atividade: segmentação, inovação e formação.

A formação sempre foi considerada como uma aposta estratégica da empresa, como ferramenta para a profissionalização dos seus colaboradores, permitindo a evolução dos profissionais no seu desempenho e competência e na capacidade de adaptação às necessidades do mercado e de cada cliente.

Na estrutura organizacional da empresa, a área de formação da SECURITAS está integrada na Direção de Recursos Humanos e tem como missão assegurar a concretização das atividades e programas no âmbito da Formação. Desta forma pretendemos dar resposta às necessidades de formação de cada Direção, de acordo com os procedimentos que serão descritos em detalhe no ponto 3 do presente manual, desde o diagnóstico de necessidades de formação até à avaliação da eficácia da formação.

Na atividade formativa da SECURITAS identificam-se dois grupos-alvo distintos: os colaboradores internos e os candidatos a pessoal de Segurança Privada, sendo a atividade formativa desenvolvida essencialmente em 4 áreas: Enquadramento na organização/empresa (347), Proteção de Pessoas e Bens (861), Segurança e Higiene no Trabalho (862) e Desenvolvimento Pessoal (090), de acordo com a descrição e enquadramento da Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação, regulada pela Portaria nº 256/2005 de 16 de Março.

A Securitas está autorizada, pela PSP, a prestar serviços de formação profissional de segurança privada, de acordo com os planos de curso autorizados de:

- ✓ Módulo de formação Base;
- ✓ Módulo de formação específica de:
  - Vigilante
  - Operador de central de alarmes
  - Assistente de recinto desportivo
  - Assistente de recinto de espetáculos
  - Assistente de portos e aeroportos – segurança aeroportuária
  - Assistente de portos e aeroportos – segurança portuária.



## **1.1. A nossa Política e Estratégia**

Em 1983 foi constituído o Centro de Formação, uma aposta estratégica da SECURITAS para o acolhimento e desenvolvimento de competências do pessoal de Segurança Privada no âmbito da Formação Inicial de Qualificação, Atualização e Complementar. A formação representa hoje uma das ferramentas de gestão diferenciadoras na preparação dos profissionais da empresa para a prestação do serviço no cliente.

A Formação do Pessoal de Segurança Privada encontra-se reconhecida pela PSP – Polícia de Segurança Pública, através do seu Departamento de Segurança Privada desde 1986, assegurando a certificação profissional do pessoal de Segurança Privada de acordo com os requisitos legais aplicáveis.

A Formação do Pessoal no âmbito da segurança aeroportuária encontra-se também reconhecida pelas entidades reguladoras, nomeadamente a ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil. Rege-se de acordo com Programa Nacional de Formação em Segurança da Aviação Civil.

O Centro de Formação tem também como função o apoio à formação interna.

A política de formação e qualificação da SECURITAS tem por base uma clara identificação das necessidades formativas existentes, que resultam:

- ✓ da necessidade de apoiar a concretização dos objetivos e programas estratégicos definidos pela Empresa (ex. alterações de sistemas de informação, de programas internos, etc.)
- ✓ do levantamento de necessidades de formação efetuadas através do sistema de avaliação de desempenho;
- ✓ da análise e acompanhamento do desempenho e contexto de trabalho efetuados, continuamente, por chefias e colaboradores, em que as respetivas necessidades de formação são comunicadas pelas Direções à DRH;
- ✓ das necessidades emergentes do próprio setor da Segurança Privada;
- ✓ de requisitos de formação contratuais com clientes;
- ✓ dos requisitos legais aplicáveis à atividade de Segurança Privada.

## **1.2. A nossa Equipa**

O centro de formação da SECURITAS, é formado pelos seguintes elementos:

- ✓ Gestor de formação;
- ✓ Coordenador Pedagógico de formação;
- ✓ Equipa de formadores;
- ✓ Equipas de apoio administrativo à formação;
- ✓ Equipa de Recrutamento e seleção.



### **1.3. Infraestruturas e Recursos Materiais**

No que respeita a recursos físicos, para a organização e desenvolvimento da formação, a SECURITAS dispõe de infraestruturas adequadas à formação e, devidamente aprovadas pelo Departamento de Segurança Privada, da PSP – Autorização nº 18.

### **1.4. Conteúdo e revisão do Regulamento de Funcionamento**

O presente regulamento está organizado em quatro grandes partes:

- ✓ Apresentação da SECURITAS e do Centro de Formação SECURITAS (pontos 1 e 2);
- ✓ As condições gerais de funcionamento e de frequência da formação (pontos 3 e 4);
- ✓ As responsabilidades da equipa pedagógica (ponto 5)
- ✓ A gestão das reclamações no âmbito do processo formativo (ponto 6).

Ficam responsáveis pela revisão do presente regulamento, a área de Formação/DRH sempre que ocorrerem alterações significativas no processo de gestão da atividade formativa, sendo o Gestor de Formação/DRH o responsável pela sua validação.

A distribuição de cópias controladas do presente documento é realizada de acordo com o procedimento interno aplicável ao controlo dos documentos no âmbito do SGE.

## **2. O Centro de Formação Securitas**

O Centro de Formação SECURITAS (CFS) tem por objetivo a Formação Profissional dos candidatos a pessoal de Segurança Privada bem como a formação de atualização dos seus colaboradores, sendo ministrada através de aulas teóricas e práticas.

A SECURITAS aposta no desenvolvimento de uma formação adequada às necessidades impostas pelo mercado ao nível das competências dos profissionais na área de Segurança Privada. Tem por base, as competências e os conhecimentos de uma equipa constituída por coordenadores pedagógicos e formadores e o *know-how* acumulado em Segurança Privada, pela empresa líder na prestação de serviços nesta área.

É assegurada a realização de cada ação formativa de acordo com os termos e condições em que esta foi aprovada pelo Ministério da Administração Interna (PSP-Departamento de Segurança Privada) e respeitando os requisitos da DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho).



## 2.1 Localização

As instalações da formação a nível nacional estão localizadas em:

- ✓ **Sede / Filial de Lisboa** - Rua Rodrigues Lobo nº 2, Edifício Securitas, 2799-553 Linda-a-Velha
- ✓ **Filial do Porto** - Rua Delfim Ferreira 841, 4100-201 Porto
- ✓ **Filial de Portimão** - Praça República 13, 8500-540 Portimão
- ✓ **Filial da Madeira** - Vereda do Miradouro das Neves - Ribeiro Seco - São Gonçalo, 9060-405 Funchal
  
- ✓ **Filial de Leiria** - Quinta do Seixo - Rua Vale Lobos Lote 3 - Loja B, nº 50 – Guimarães, 2410-078 Leiria

## 2.2 Horários

As instalações da SECURITAS, encontram-se em funcionamento todos os dias úteis, no horário compreendido entre as 9h às 18h.

Em situações excecionais o horário poderá ser alargado e, ocorrer durante os fins de semana e feriados.

## 3. Condições Gerais da Formação

O presente regulamento descreve as normas e regras de funcionamento que visam a otimização da formação desenvolvida pelo Centro de Formação Securitas (CFS).

Este documento deve estar disponível no local de atendimento, nas salas de formação averbadas e no site da empresa.

### 3.1 Recrutamento e Seleção dos Formandos

O candidato poderá consultar as Oportunidades de Carreira no Site securitas.pt e, de acordo com as suas motivações, formaliza o preenchimento do Formulário de Recrutamento em formato digital. Em alternativa encontra-se disponível na receção das instalações, um computador para o efeito.

As necessidades de recrutamento de novos colaboradores são apresentadas pelos Gestores de área e devidamente registadas. De acordo com o perfil pretendido, são ativados os meios de recrutamento mais ajustados.



Na fase de Recrutamento, é realizada análise curricular e, os candidatos ajustados são contactados e convidados a comparecer no CFS para a fase de seleção.

A metodologia de seleção utilizada consiste em aplicação de testes psicotécnicos, prova de capacidade de expressão escrita e entrevista de avaliação de competências. De acordo com a necessidade de recrutar elementos com características específicas, poderá o técnico de seleção aplicar ainda provas específicas de conhecimentos e provas situacionais

Os candidatos considerados favoráveis são encaminhados para avaliação da robustez física e perfil psicológico para o exercício da função (médicos e psicólogos).

Os Candidatos que reúnam os requisitos, serão informados que se encontram selecionados para frequentar as ações de formação, de acordo com a lei em vigor.

Durante a formação os formandos continuam em fase de seleção, uma vez que se mantém a condição de candidato a pessoal de Segurança Privada, podendo o candidato ser excluído do processo formativo por orientação da equipa pedagógica.

Nas ações de formação internas, de carácter contínuo, os formandos não passam por estas fases uma vez que já são colaboradores da SECURITAS.

### **3.2 Cancelamentos ou Substituições**

As ações de formação são planeadas em função das diretrizes do Gestor de Formação / DRH da SECURITAS, Gestores de unidade de negócio, com base nas necessidades de recrutamento da própria organização.

O cancelamento ou adiamento da data de realização de uma ação de formação pode acontecer sempre que por motivos de razoabilidade isso se justifique. Qualquer alteração nesse sentido será comunicada com a antecedência devida aos candidatos.

### **3.3 Horário das ações de formação**

Antes do início de cada ação de formação os candidatos são informados do horário, localização e metodologia da formação.

A gestão da atividade formativa é realizada de forma a garantir o cumprimento das cargas horárias mínimas definidas para cada módulo ou unidade de formação na Portaria n.º 148/2014 de 18 de julho, com as alterações republicadas na portaria 114/2015 (formação de atualização de acordo com Anexo II; formação base de acordo com Anexo III; formação específica de acordo com Anexos IV a XIII).





### 3.4 Intervalos

As sessões de formação são ministradas com uma carga horária máxima de sete horas diárias, com sessões que não ultrapassem as duas horas consecutivas, sendo respeitado o intervalo mínimo de 10 minutos.

Os intervalos (10 minutos) são contabilizados como período de formação. Apenas o período de almoço não é contabilizado como período de formação, para efeito do cumprimento da carga horária mínima prevista para cada módulo ou unidade de formação.

### 3.5 Meios e Equipamentos

A SECURITAS disponibiliza para cada ação de formação os meios e equipamentos necessários, garantindo que qualquer falta dos mesmos não comprometa o normal funcionamento da formação e que promova a utilização de metodologias inovadoras, motivadoras e facilitadoras da aprendizagem.

Qualquer instalação com sala(s) de formação tem disponíveis as seguintes infraestruturas de apoio:

- ✓ Espaço de atendimento ao público - Identificação da entidade e horário de atendimento visíveis do exterior; Área e mobiliário adequados ao atendimento com comodidade e privacidade;
- ✓ Instalações sanitárias com compartimentos proporcionais ao número de formandos e diferenciados por sexo, localizadas de modo a não perturbarem o funcionamento dos espaços de formação.

Qualquer sala de formação tem disponíveis as seguintes características e equipamentos:

- ✓ Área útil de 2 m<sup>2</sup> por formando (salas de formação teórica);
- ✓ Área útil de 3 m<sup>2</sup> por formando (Salas de formação prática ou tecnológica);
- ✓ Condições ambientais adequadas (luminosidade, temperatura, ventilação e insonorização);
- ✓ Condições de higiene e segurança;
- ✓ Equipamentos de apoio - salas de formação teórica (Videoprojector, Computador e Quadro);
- ✓ Equipamentos de apoio - salas de formação prática ou tecnológica (painel de projeção, um computador por cada dois formandos e um computador para o formador);
- ✓ Mobiliário adequado, suficiente e em boas condições de conservação;
- ✓ Computadores equipados com software específico para as áreas a desenvolver (se aplicável);



- ✓ Ligações em rede local e acesso à Internet (se aplicável).

## **4. Condições de Frequência**

### **4.1. Regulamento Interno da Formação**

#### **I – Normativo Geral**

1. O Centro de Formação tem por objetivo a formação profissional do pessoal de Segurança Privada, nomeadamente os candidatos a pessoal de Segurança Privada (formação inicial de qualificação), os profissionais de Segurança Privada (formação de atualização e formação complementar) e a restante formação interna dos colaboradores da SECURITAS.
2. A formação é efetuada através de aulas teóricas, aulas práticas e E-Learning.
3. O Centro de Formação obedecerá ao disposto na Portaria n.º 273/2013 de 20 de agosto, com as alterações introduzidas pela portaria 292/2020 de 18 de dezembro, na Portaria n.º 148/2014 de 18 de julho, com as alterações introduzidas pela portaria 114/2015 de 24 de abril e ao presente Regulamento e a demais regulamentos externos de cumprimento obrigatório.
4. O Gestor de Formação é responsável pelo Centro de Formação Securitas e deverá:
  - a) assegurar o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
  - b) supervisionar as ações de formação;
  - c) apresentar as novas ações de formação que considere convenientes;
  - d) assegurar a existência de uma Equipa de Formadores adequada às diversas ações de formação a desenvolver;
  - e) garantir que os locais de formação dispõem dos meios humanos, materiais e financeiros adequados;
  - f) reportar à Administração toda a atividade de formação, através de relatório anual, no início de cada ano, reportado ao ano civil anterior, ou sempre tal lhe seja solicitado;
5. O apoio administrativo da formação é assegurado por um colaborador da área administrativa. Sempre que se justifique, e por determinação da respetiva Direção, esta equipa será reforçada por outros colaboradores, a fim de assegurar o normal funcionamento da formação.
6. A equipa de formadores é constituída por diversos colaboradores, com reconhecida capacidade técnica e pedagógica (CCP – Certificado de Competências Pedagógicas) e devidamente autorizados pelo Departamento de Segurança Privada, ANAC e demais entidades a quem seja obrigatório o cumprimento de requisitos legais

## **II - Métodos de Avaliação dos Conhecimentos e Aptidões**

7. Na formação inicial a avaliação de conhecimentos dos formandos é realizada através da aplicação de um teste de conhecimentos no final de cada unidade de formação.
8. Na formação de atualização, complementar ou outra, a avaliação de conhecimentos dos formandos é realizada através da aplicação de um teste de conhecimentos no final do curso de formação.
9. A avaliação de conhecimentos e aptidões adquiridos nos cursos de formação inicial e/ou de atualização deverá revestir a seguinte forma:
  - a) avaliação contínua (no final de cada unidade de formação podem também ser realizados testes para avaliação da formação, na formação inicial);
  - b) avaliação sumativa - exame teórico e/ou prático (no final da formação inicial de qualificação ou da formação de atualização, da formação complementar ou de outras ações de formação).
10. A determinação da forma de avaliação a instituir em cada ação de formação inicial, formação de atualização, formação complementar ou de outras ações de formação, será da responsabilidade do Coordenador Pedagógico e do Formador, devendo constar do respetivo programa de formação, e tendo em atenção os objetivos, a finalidade e a especificidade de cada ação.
11. A classificação final do formando é calculada de acordo com a forma de cálculo apresentada nas tabelas seguintes (Tabela 1- Metodologia e critérios de avaliação gerais e Tabela 2 - Metodologia e critérios de avaliação para a formação inicial em Segurança Aeroportuária), para a formação inicial de qualificação, para a formação de recertificação, para a formação complementar e/ou outras ações de formação:

**Tabela 1 – Metodologia e critérios de avaliação gerais**

	Avaliação contínua	Avaliação sumativa	Classificação final do formando	Critério de Aprovação do formando
<b>Formação Específica e Formação de atualização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicação de 1 teste de avaliação de conhecimentos no final de cada unidade de formação (sem avaliação).</li> <li>✓ Avaliação dos formandos pelo formador no final de cada unidade de formação.</li> <li>✓ Documento: "Avaliação dos Formandos" (no ficheiro do DTP)</li> <li>✓ Resultado = Média da "Pontuação por formando" obtida em cada unidade de formação.</li> <li>✓ Escala: quantitativa de 1-Muito Insuficiente a 5-Muito Bom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicação de 1 teste de avaliação de conhecimentos no final do curso.</li> <li>✓ Documentos: teste de avaliação e folha de resposta.</li> <li>✓ Escala: quantitativa, de</li> <li>✓ 0 a 20 v</li> </ul>	<p><b>Classificação final</b> = Resultado do teste de avaliação final</p>	<p>Se <b>Classificação final</b> <math>\geq 10 v</math> Formando Aprovado</p> <p>Se <b>Classificação final</b> <math>&lt; 10 v</math> Formando Não Aprovado</p>
<b>Formação complementar ou outras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avaliação dos formandos pelo formador no final da ação de formação.</li> <li>✓ Documento: "Avaliação dos Formandos" (no ficheiro do DTP)</li> <li>✓ Resultado = "Pontuação por formando" (somatório dos pontos a dividir pelo número de itens avaliados)</li> <li>✓ Escala: quantitativa de 1-Muito Insuficiente a 5-Muito Bom)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicação de 1 teste de avaliação de conhecimentos no final do curso, se aplicável.</li> <li>✓ Documentos: teste de avaliação e folha de resposta, se aplicável.</li> <li>✓ Escala: quantitativa, de 0 a 100% ou de 0 a 20 v.</li> </ul>	<p><b>Classificação final</b> = Resultado do teste de avaliação final</p> <p><u>Nota:</u> o valor da classificação final deverá ser arredondado a 1 casa decimal na classificação 0 a100%.</p>	<p>Se <b>Classificação final</b> <math>\geq 50\%</math> ou <math>10 v</math> Formando Aprovado</p> <p>Se <b>Classificação final</b> <math>&lt; 50\%</math> ou <math>10 v</math> Formando Não Aprovado</p>

**Tabela 2 – Metodologia e critérios de avaliação para a Formação Inicial e de Recertificação - Segurança Aeroportuária**

	Avaliação contínua	Exame	Exame prático	Critério de Aprovação do formando
<b>Formação Inicial e formação de recertificação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avaliação dos formandos pelo formador no final de cada unidade de formação.</li> <li>✓ Documento: "Avaliação dos Formandos" (no ficheiro do DTP)</li> <li>✓ Resultado = Média da "Pontuação por formando" obtida em cada unidade de formação.</li> <li>✓ Escala: quantitativa de 1-Muito Insuficiente a 5-Muito Bom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O exame teórico de avaliação de conhecimentos é composto por perguntas, de escolha múltipla, verdadeiras e falsas e de desenvolvimento.</li> <li>✓ Documentos: teste de avaliação e folha de resposta.</li> <li>✓ Resultado = Soma das cotações das respostas.</li> <li>✓ Escala: quantitativa, sendo que a nota final se traduzirá em percentagem (0% - 100%).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O exame prático de visualização / interpretação de imagens será efetuado através de simulador de raio-X assistido por computador.</li> <li>✓ São realizados três testes individuais e normalizados de interpretação de imagem.</li> <li>✓ Resultado = Média das classificações de cada teste.</li> <li>✓ Escala: quantitativa, sendo que a nota final se traduzirá em percentagem (0% - 100%).</li> </ul>	<p>Se <b>Exame teórico ≥ 80%</b> e <b>Exame prático ≥ 80%</b> Formando Aprovado</p> <p>Se <b>Exame teórico &lt;80%</b> ou <b>Exame prático &lt;80%</b> Formando Não Aprovado</p>

### III - Regulamento dos Testes de avaliação

12. A realização de testes de avaliação de conhecimentos obedecerá aos seguintes princípios gerais:
  - a) Os testes de avaliação de conhecimentos serão fornecidos pela Coordenação Pedagógica, sendo o controlo da sua aplicação e correção da responsabilidade do formador;
  - b) findo o tempo fixado, os formandos entregam os testes.
13. Durante a realização dos testes de avaliação de conhecimentos, é vedado aos formandos:
  - a) a utilização de documentos não autorizados;
  - b) comunicarem entre si ou com terceiras pessoas, exceto com os formadores ou coordenadores pedagógicos;
  - c) usarem meios fraudulentos ou colaborar em fraudes, ainda que não seja em proveito próprio;
  - d) ausentarem-se da sala, excepto em caso de decidir terminar a prova, entregando-a então no estado em que esta se encontrar e assinando-a com o nome por inteiro;



- e) perturbarem o trabalho dos outros formandos ou manifestar por qualquer forma menos respeito pelo ato que realizam.
- 14. Aos formandos que infringirem os critérios anteriormente referidos serão excluídos da ação de formação.
- 15. A desistência do formando em qualquer teste de avaliação conduz à sua reprovação.

## **4.2 - Direitos e Deveres dos Formandos**

1. Constituem direitos de todo e qualquer formando que frequente o Centro de Formação SECURITAS, os seguintes:
  - a) participar na ação de formação e receber o conjunto de conhecimentos compreendidos pelo Programa definido, em consonância com as metodologias apresentadas e os procedimentos de trabalho divulgados;
  - b) ter acesso a material pedagógico – manuais ou quaisquer outros documentos de suporte à aprendizagem em sala - que permita reforçar e consolidar os conhecimentos adquiridos;
  - c) receber um certificado comprovativo de formação profissional;
  - d) receber qualquer informação relativa ao curso frequentado;
  - e) proceder à reclamação, formal ou informal, de qualquer aspeto que perturbe a sua satisfação relativamente ao curso frequentado ou aos serviços prestados.
2. Os formandos que frequentem o Centro de Formação SECURITAS devem cumprir as disposições que se seguem:
  - a) frequentar com assiduidade e pontualidade as sessões de formação que integram o curso para o qual foi selecionado;
  - b) empenhar-se nos objetivos de aprendizagem subjacentes à ação formativa frequentada;
  - c) comunicar ao Coordenador de Formação qualquer anomalia ou deficiência de que tenha conhecimento e que possa de algum modo prejudicar ou pôr em causa a finalidade da Ação formativa;
  - d) prestar provas de avaliação de aprendizagem sempre que tal lhe seja solicitado;
  - e) colaborar no processo de apreciação global do Projeto, dando a sua opinião sincera e imparcial sobre os aspetos a avaliar, durante a formação e após, de forma a avaliar o impacto da formação;
  - f) respeitar o princípio de reserva e lealdade, no que concerne à divulgação de informação relativa às entidades;
  - g) zelar pela boa conservação e utilizar com cuidado todo o material e equipamentos utilizados no âmbito da formação, bem como as instalações afetas a este propósito;
  - h) informar por escrito através de impresso próprio existente no CFS, a sua intenção de desistência justificando-a;
  - i) abster-se da prática de qualquer ato que possa resultar em prejuízo ou descrédito da SECURITAS ou da formação em geral.

### 4.3 – Ocorrências

1. Uma Ocorrência é entendida como uma situação anormal relativa ao funcionamento do processo formativo. A ocorrência pode revelar-se sob três formas:

a) falta - considera-se falta a ausência do formando à ação de formação. Estas faltas poderão ser justificadas ou injustificadas.

São consideradas faltas justificadas, a saber:

- ✓ falecimento de familiares, de acordo com o estabelecido por lei;
- ✓ prestação de provas ou exames, em estabelecimento oficial ou equivalente de acordo com o estabelecido por lei;
- ✓ as motivadas por doença desde que devidamente justificadas pelo médico assistente até dois dias consecutivos. Sempre que se tratar de períodos superiores a dois dias, deve-se apresentar a respetiva baixa;
- ✓ faltas por assistência a membros do seu agregado familiar;
- ✓ licenças de paternidade.

São consideradas faltas injustificadas quaisquer outras faltas que não tenham sido referidas anteriormente.

Sempre que o formando tiver intenção de faltar deve com antecedência comunicá-la oralmente a um dos elementos do CFS (elemento Administrativo ou Coordenador de Formação). As imprevisíveis que não possam ser informadas deverão ser comunicadas por qualquer meio no prazo máximo de dois dias, salvo quando for manifestamente impossível. Neste último caso, a comunicação deverá ser efetuada no término dessa impossibilidade.

É da responsabilidade do Coordenador de Formação a aprovação de qualquer motivo justificativo de faltas apresentado pelos formandos.

b) desistência - considera-se desistência o ato de não frequência ou abandono da ação de formação por parte do formando.

c) reclamação - considera-se reclamação o ato de manifestação de insatisfação por parte do formando, relativamente ao processo formativo em que participa.

Sempre que se justifique o Coordenador de Formação deve acionar os meios necessários para desencadear a Ação Preventiva ou Ação Corretiva adequadas (Ação Preventiva – ação tomada para eliminar as causas de potenciais não conformidades, de modo a evitar a sua ocorrência; Ação Corretiva – ação tomada para eliminar ou minimizar a causa de uma não conformidade).

2. O formando não concluirá a ação de formação se:

- ✓ desistir da ação de formação;



- ✓ não cumprir um nível de assiduidade de 100%, ou seja, se não cumprir a totalidade da carga horária definida para o curso (condição necessária para efeitos de emissão do certificado de formação profissional);
- ✓ Se algum formador assim o considerar (e.g., desajuste ao perfil desejado) e com consentimento do Responsável do CFS. Sempre que um formador sugerir a exclusão de um dos formandos, deve de imediato comunicar por escrito a um dos elementos do Apoio Administrativo o qual, por sua vez, deve informar o Coordenador de Formação e demais responsáveis da formação para que uma decisão possa ser efetivamente tomada. A exclusão do formando é considerada válida quando o Coordenador de Formação tem conhecimento da ocorrência e o Responsável do CFS o consente.

## **5. Equipa de Formadores e Coordenação Pedagógica**

### **Responsabilidades dos Formadores**

1. Aquando da seleção dos formadores estes deverão entregar o seu documento de Identificação, o Curriculum Vitae, o Certificado de Habilitações, o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) válido, o Registo Criminal e uma declaração de honra relativa ao cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à função de Formador. Do mesmo modo as qualificações específicas deverão, sempre que possível, ser comprovadas pelos seus documentos certificativos.
2. Após a seleção do formador para determinada ação formativa, os mesmos deverão reunir com o diretor do CFS e o Responsável de Formação, onde lhes será apresentado o modo de funcionamento do CFS e que o colocará a par de todos os contornos específicos da ação formativa, procedendo a um planeamento da ação a realizar.
3. A documentação deverá ser entregue ao Coordenador de Formação até uma semana antes da ação de formação acompanhado de um plano de cada sessão de formação. Deste modo, o CFS procederá à replicação dos materiais pedagógicos necessários para a ação de formação, disponibilizando-os ao formador antes do início da ação de formação. Qualquer alteração da documentação deve ser comunicada com antecedência ao Responsável do CFS e ao Responsável de Formação.
4. O Coordenador de Formação deverá, após a recepção da documentação elaborada pelo formador, analisá-la verificar a sua adequação à intervenção formativa, procedendo posteriormente ao respetivo comentário com o formador.
5. O formador tem a responsabilidade de utilizar todas as metodologias definidas pelo plano de formação e delineadas em reunião inicial de coordenação.





## **6. Tratamento de Reclamações e Qualidade**

1. O tratamento de reclamações e das sugestões é um dos procedimentos a que a SECURITAS atende com rigor por forma a criar oportunidades constantes de melhoria, auscultar a percepção do meio formativo e melhorar a qualidade do serviço prestado.
2. As reclamações, tal como as desistências, fazem parte das ocorrências registadas durante uma ação de formação.
3. Para o efeito foi criado um impresso específico, denominado Reclamações/Sugestões, que está disponível no CFS a todos os intervenientes do processo formativo.
4. A SECURITAS identifica dois tipos de ações de forma a dar resposta às reclamações realizadas, as Ações Preventivas e as Ações Corretivas, referindo-se as primeiras a medidas que possibilitam reduzir e/ou eliminar potenciais causas de não conformidades e evitar ocorrências negativas e as segundas as medidas que permitem eliminar a ocorrência e impedir a sua replicação.
5. O objetivo do Tratamento de Reclamações é definir uma metodologia que permita receber, preencher o impresso de reclamação, analisar a reclamação planejar as ações adequadas ao seu tratamento, por via corretiva ou preventiva, implementar as medidas definidas e avaliar o sucesso da sua implementação.
6. É da responsabilidade de todos os elementos, quer internos quer externos ao CFS, no momento em que recebem uma reclamação, por escrito, telefónica ou pessoalmente, proceder conforme o definido neste Regulamento da Formação.
7. O elemento que recebe a reclamação deve dar conhecimento ao Coordenador de Formação. Este por sua vez deve enviar cópia do impresso ao Responsável da Formação e Responsável do CFS, no prazo de uma semana, com o objetivo do mesmo ser informado que um processo de tratamento de reclamações está a decorrer.
8. Analisar a reclamação procedendo à identificação da reclamação, da causa/origem e propondo ações corretivas e/ou preventivas, no sentido da eliminação ou evitar outras prováveis ocorrências não conformes.
9. Definir a implementação da medida, um procedimento, uma data de implementação e uma data para a avaliação da eficácia da sua implementação.
10. A receção da reclamação por parte do Coordenador de Formação não deverá exceder uma semana.
11. A análise, definição e implementação de medidas corretivas e ou preventivas não deverá exceder as duas semanas, salvo o teor da reclamação assim o exija.
12. No final de cada trimestre o Responsável do CFS e o Responsável de Formação deverão receber da parte do Coordenador de Formação um balanço do tratamento de Reclamações, contemplando um resumo das reclamações, data dos seus registos, data da sua análise, pessoa responsável pela sua resolução, data da sua implementação, data da sua avaliação e medida da sua eficácia e observações. Em caso de situações que envolvem decisões do Responsável do CFS e do Responsável de Formação, o Coordenador deverá reportar no prazo de uma semana a mesma reclamação analisada e com a proposta de soluções para estes elementos, os quais deverão dar resposta ao mesmo também no prazo de uma semana.



13. Sempre que seja necessário adicionar alguma documentação ao relatório, esta deve ser referida no campo reservado para o efeito (Anexos).

### **Impresso de Reclamação/Sugestão**

#### A preencher pelo Reclamante ou Pessoa que sugere

- ✓ O formando deve preencher este documento identificando o seu nome, a data atual e a descrição da situação.
- ✓ O campo sugestões de melhoria destina-se ao reclamante ou à pessoa que quer apresentar sugestões para melhorar o processo de formação.
- ✓ Por fim, o impresso deve ser rubricado pelo indivíduo (rubrica) e pela pessoa que receciona a Reclamação/Sugestão.
- ✓ O impresso pode ser entregue ao formador, a um elemento administrativo do CFS ou a outro dos seus elementos. O formando deve identificar no impresso a pessoa a quem entrega o impresso.

#### A preencher por quem analisa a Reclamação

**Justificada:** reclamação considerada válida.

**Não Justificada:** reclamação considerada como não válida. Neste caso a decisão deve ser fundamentada e o impresso é enviado ao Responsável do CFS e ao Responsável da Formação para ser arquivado tal como está.

**Ação Imediatamente subsequente à Reclamação:** Descrição do procedimento aplicado para resolver de imediato a situação.

**Ação Corretiva:** Proposta, quando aplicável, de uma ação corretiva de modo a evitar que uma reclamação idêntica nunca mais ocorra. Designação de responsável (eis) para implementar a ação corretiva e a data de conclusão, se necessário.

#### A preencher pelo Responsável da Formação

**Seguimento da Ação Corretiva:** Relato sobre a eficácia da ação corretiva implementada.

Em forma de retorno, será efetuada informação escrita para o reclamante, através da chefia de filial.

## **7. Outras Informações**

Os Serviços Centrais de Formação da SECURITAS disponibilizam-se para esclarecer qualquer dúvida relativa ao funcionamento das ações de formação e a este regulamento de funcionamento.



# ANEXOS



## IMPRESSO DE RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO

ESTE IMPRESSO DEVE SER PREENCHIDO:

- PELA PESSOA QUE PRETENDE APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO E/OU SUGESTÃO RELATIVAMENTE À FORMAÇÃO
- E PELA PESSOA A QUEM É ENTREGUE, A QUAL PODE SER UM DOS ELEMENTOS PERMANENTES NO CENTRO DE FORMAÇÃO SECURITAS (E.G., ADMINISTRATIVO, FORMADOR OU OUTRO).

POR FAVOR,

LEIA COM ATENÇÃO. NO CASO DE DÚVIDAS CONSULTE O REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO OU DIRIJA-SE A UM DOS ELEMENTOS ATRÁS REFERIDO.

IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE/PESSOA QUE SUGERE	NOME:	<input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO <input type="checkbox"/> SUGESTÃO
	CURSO:	

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO	
-----------------------	--

SUGESTÕES DE MELHORIA	
-----------------------	--

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA QUE RECEBE O IMPRESSO	<b>O IMPRESSO FOI ENTREGUE A:</b>	RUBRICA DE QUEM RECEBE O IMPRESSO
	<input type="checkbox"/> COORDENADOR DE FORMAÇÃO <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO <input type="checkbox"/> FORMADOR <input type="checkbox"/> OUTRO _____	

RUBRICA DO RECLAMANTE/PESSOA QUE SUGERE	DATA: _____ de _____ 20__
---	---------------------------

***Obrigado pela sua colaboração.***



## ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO	NOME DO RECLAMANTE:	
	CURSO:	DATA NO IMPRESSO: __/__/__

CLASSIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO	<input type="checkbox"/> JUSTIFICADA	PORQUE É QUE A RECLAMAÇÃO É NÃO JUSTIFICADA?
	<input type="checkbox"/> NÃO JUSTIFICADA	

**AÇÃO IMEDIATAMENTE TOMADA A SEGUIR À RECLAMAÇÃO:**

**PREENCHIDO POR:**

**RUBRICA:**

**DATA:** \_\_/\_\_/\_\_

**AÇÃO CORRETIVA:**

**PREENCHIDO POR:**

**RUBRICA:**

**DATA:** \_\_/\_\_/\_\_

**SEGUIMENTO DA AÇÃO CORRETIVA** (a preencher pelo Responsável de Formação):

**DATA DE RESOLUÇÃO:** \_\_/\_\_/\_\_

**RUBRICA:**

ANEXOS	<input type="checkbox"/> SIM	QUAIS?
	<input type="checkbox"/> NÃO	