

#### **POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE**

É estratégia do Grupo IEP diferenciar-se em termos de mercado pela excelência do serviço e diferenciação de produto. O Grupo IEP apoia a sua estratégia de acuação e desenvolvimento no estabelecimento de uma relação de proximidade com os seus clientes que se manifesta ao nível da sua actividade formativa através da realização de ações de formação dirigidas às necessidades específicas dos seus públicos.

O desenvolvimento organizacional e a inovação tecnológica, tornam essencial a actualização e reciclagem dos conhecimentos operacionais dos colaboradores internos e dos seus clientes actuais e potenciais.

Esta necessidade de actualização contínua assume-se assim como o principal objetivo do Grupo IEP enquanto Entidade Formadora, desenvolvendo ações de formação direccionadas às necessidades dos clientes actuais e potenciais, dotando-os dos conhecimentos técnicos e operacionais que permitam uma adequação das práticas profissionais às competências profissionais exigidas para o desempenho da sua actual ou futura função.

#### **FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO**

**1ª Fase:** Receção das inscrições onde constam os elementos identificativos essenciais: Ficha de Inscrição (online ou papel).

**2ª Fase:** Análise do perfil do candidato exigido para o curso (público-alvo) e objetivos a atingir com o mesmo, confrontando-se seguidamente com as informações contidas na primeira fase.

**3ª Fase:** Sempre que necessário, procede-se a marcação de reuniões com o formando inscrito, a fim de se apurar com maior exatidão as motivações, expectativas e objetivos a atingir com o curso.

**4ª Fase:** Quando o número de inscritos com perfil para a ação formativa em que se inscrevem for superior ao estipulado, a selecção será efectuada dando prioridade aos inscritos com a ordem de chegada das fichas de pré-inscrição mais antiga.

#### **DIREITOS DOS FORMANDOS**

1. Os formandos têm direito a:

a. Frequentar as ações formativas de acordo com os programas, objetivos, destinatários, cronogramas e metodologias pré-definidas.

b. Receber a documentação relativa à ação formativa, nomeadamente, textos de apoio e/ou manuais em papel ou suporte digital, de acordo com o estipulado pelo formador e a entidade formadora.

c. Receber um Certificado de Formação Profissional, emitido de acordo com a legislação em vigor desde que se verifiquem, cumulativamente, as seguintes condições:

I. O formando tenha registado a assiduidade prevista e definida para o respectivo curso.

II. No caso de Cursos com Avaliação, o formando tenha obtido aproveitamento, de acordo com os objetivos definidos na Metodologia de Avaliação do Curso.

III. O formando tenha entregado a documentação pessoal solicitada.

d. Consultar o Dossier Técnico-Pedagógico da ação formativa em questão, devendo para o efeito solicitar, junto do Departamento de Formação Profissional, por escrito, a marcação de dia e hora para efectuar essa consulta. Esta, será vedada aos dados pessoais de outros formandos e formadores.

e. Proceder a reclamações e sugestões de forma fundamentada por escrito.

f. Consultar a bibliografia e demais suportes existentes no Grupo IEP, devendo para o efeito solicitá-lo, por escrito, junto do departamento de formação.

#### **DEVERES DOS FORMANDOS**

1- Constituem deveres dos formandos:

a. Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição, no prazo de quinze dias, a contar da data de ocorrência.

b. Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação.

c. Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que sejam submetidos e colaborar na avaliação da ação quando solicitados.

d. Abster-se da prática de qualquer acto do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a ação de formação ou para a Entidade Formadora.

e. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações, e todo e qualquer equipamento técnico necessário ao desenvolvimento do Curso.

f. Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da Entidade Formadora, todo e qualquer material didático colocado à sua disposição durante as ações de formação.

g. Pronunciar-se sobre o funcionamento das ações de formação que frequente e responder com honestidade a questionários relacionados com a avaliação do curso.

#### **REGIME DE FALTAS E DESISTÊNCIAS**

1- É considerada falta a ausência do formando durante o período normal de formação consignado no cronograma da ação, nos seguintes termos:

a. A assiduidade é verificada e controlada através do registo na folha de presença.

b. Caso as faltas excedam a percentagem definida para o curso, reserva-se o Grupo IEP, o direito de considerar a exclusão do formando da ação.

d. Todas as faltas deverão ser justificadas por escrito, e enviadas à coordenação pedagógica da ação.

2- É considerado desistente, aquele formando que comunica à coordenação pedagógica a sua desistência do curso ou apresenta uma assiduidade igual a 0%.

#### **CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO**

A formação decorrerá de acordo com o horário e cronograma previamente definidos.

O Grupo IEP respeita as necessidades de formação e disponibilidade dos formandos garantindo a realização dos cursos de formação nas datas propostas.

No caso em que não esteja reunido o número mínimo de participantes previsto para cada ação de formação ou por qualquer outra razão de força extrema, o Grupo IEP reserva-se o direito de cancelar a ação de formação.

O cancelamento da ação de formação será comunicado a todos os participantes inscritos no prazo mínimo de 48h anteriores ao início da ação de formação.

As quantias já pagas serão restituídas ou, através de autorização expressa do formando, constituirão crédito para posterior ação de formação.

#### **REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

O Grupo IEP cumpre com as condições e garantias suficientes de execução das medidas técnicas e organizativas adequadas à defesa dos direitos dos titulares dos dados e ao cumprimento dos requisitos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, nomeadamente as medidas necessárias para assegurar um nível de segurança adequado ao risco inerente ao tratamento dos dados pessoais no âmbito do objeto da formação.

#### **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. O Pagamento deve ser feito até ao início do curso, podendo ser efetuado por sistema ifthenpay ou por transferência bancária à ordem do Grupo IEP.

2. O Cancelamento da inscrição só dispensará o pagamento da ação se o mesmo for efectuado até 3 dias úteis antes do início de cada ação. O Cancelamento da Ação deve ser formalizado via e-mail.

#### **PROCEDIMENTO RELATIVO A RECLAMAÇÕES**

1 - As reclamações dos clientes são registadas de acordo com o Procedimento de Tratamento de Reclamações do Grupo IEP.

2 - Gestão das Reclamações

A gestão das reclamações é da responsabilidade de cada área organizacional, que, para o efeito, se articulará com as outras áreas, nomeadamente com a área da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS) e demais executantes. O registo das Reclamações consta do arquivo Registo Reclamações.