

Regulamento da Formação



Paradoxo HUMANO
Consultoria em Desenvolvimento Organizacional, Lda.

A PARADOXO HUMANO

A Paradoxo Humano - Consultoria em Desenvolvimento Organizacional Lda, adiante designada Paradoxo Humano encontra-se no mercado desde o ano 2000 e assume que as Pessoas são a maior força motriz de qualquer organização.

Assim, e reconhecendo a formação como uma das áreas de intervenção prioritária dentro das organizações, a Paradoxo Humano almeja o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus Clientes, segura de que este é um fator importante no sucesso da sua missão.

MISSÃO E VISÃO

A **Paradoxo Humano** assume como **missão** atualizar conhecimento gerador de valor relevante do ponto de vista social e económico.

Neste sentido a **visão** da **Paradoxo Humano** passa por evoluir no sentido da excelência e da qualidade, para ser a referência na área da aprendizagem organizacional junto das principais empresas portuguesas.

POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA

A **política** para a Atividade Formativa desenvolvida pela **Paradoxo Humano** passa pelo desenho e implementação de soluções de aprendizagem e de transferência de conhecimento que têm em conta que:

- a) As **pessoas** detêm ou podem aceder ao conhecimento, pelo que o papel da **Paradoxo Humano** é ajudá-las e facilitar o respetivo processo de aprendizagem. As pessoas aprendem quando são intelectualmente estimuladas e estão emocionalmente envolvidas.
- b) Os **Clientes** são agentes ativos na construção das metodologias e ferramentas de aprendizagem e de transferência de conhecimento. Neste sentido, os modelos e processos de negócio, de gestão e de funcionamento impactam no desenho e na implementação das referidas soluções. O conhecimento organizacional evolui e as metodologias, ferramentas e materiais utilizados devem levar em consideração esse facto.
- c) O **acompanhamento** e a **coordenação** dos processos de implementação das soluções é um fator crítico de sucesso da atividade formativa. Os planos de implementação são críticos e devem ser ajustados, em função do evoluir dos projetos e situações.
- d) O **digital** e o **virtual** não substituem práticas reais de aprendizagem e de transferência de conhecimento, mas complementam-no, sobretudo nas populações que nasceram e cresceram com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e da internet.

De acordo com a **estratégia** definida pela **Paradoxo Humano**, o sucesso na implementação das soluções de aprendizagem e de transferência de conhecimento passa por:

- a) Usar a informação como matéria-prima do processo formativo e não a formação como uma forma de transmissão de informação;
- b) Selecionar informação específica para aprendizagens específicas;
- c) Formatar a informação de forma a torná-la sensível para quem aprende;
- d) Tornar o processo *user-friendly*, através da combinação de diferentes formas e modalidades de aprendizagem;
- e) Disponibilizar metodologias e ferramentas de *learning on demand*, à medida das necessidades de cada Cliente;
- f) Conhecer, em profundidade, a realidade em que a aprendizagem e o conhecimento vão ser aplicados;
- g) Utilizar as potencialidades de ferramentas *web-based* para construir e implementar conteúdos de aprendizagem e de transferência de conhecimento.

FORMAÇÕES ABERTAS

DESTINATÁRIOS E PRÉ-REQUISITOS

As formações abertas (interempresas) dinamizadas pela **Paradoxo Humano** podem ser frequentadas por qualquer pessoa (inscrita através da entidade empregadora ou como particular) que deve tomar em consideração a informação constante no programa divulgado pela **Paradoxo Humano**, nomeadamente os objetivos do curso e os destinatários.

Sempre existam **pré-requisitos** para a frequência da formação, os mesmos serão explanados no programa da formação e é necessário que os participantes das ações de formação os cumpram para que possam frequentar a formação. Os pré-requisitos são verificados através de análise curricular e/ou através de entrevista semiestruturada.

DIVULGAÇÃO DA AÇÕES DE FORMAÇÃO

As formações abertas são divulgadas através do Calendário Anual de Formação, de brochuras periódicas, do [sítio](http://www.paradoxohumano.com) (www.paradoxohumano.com), das redes sociais e via *e-mail*.

Nas divulgações, o custo por participante é mencionado de forma destacada, sem inclusão do IVA, que é apresentado à parte. O custo de cada participação inclui a participação na ação de formação, os *coffee-breaks*, os almoços (se aplicável é referido no programa), a documentação de apoio e o certificado de formação.

INSCRIÇÕES

As **inscrições** deverão ser efetuadas através do preenchimento da ficha de inscrição, enviada via *e-mail* aos potenciais interessados em frequentar as ações formativas. Não são aceites inscrições através de telefone.

Cumpridos os pré-requisitos da formação, os formandos serão selecionados por ordem de pré-inscrição.

A confirmação da inscrição (tornando efetiva a pré-inscrição) na formação é enviada mediante a receção da ficha de inscrição totalmente preenchida e do pagamento.

O acompanhamento da inscrição é assegurado pelos serviços que prestam as informações necessárias para que cada formação decorra nas melhores condições.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE DEVOLUÇÃO DO PAGAMENTO

O custo por participante é mencionado de forma destacada junto ao programa de cada curso. Todos os preços são indicados sem inclusão do IVA, que é apresentado à parte. O custo de cada participação inclui a participação na ação de formação, os *coffee-breaks*, outras refeições (se expresso no programa), a documentação de apoio e o certificado de formação.

No caso da formação *B-learning*, o custo de cada inscrição inclui ainda o acesso ao ambiente de aprendizagem *online* e a um sistema de tutoria ativa que inclui uma linha aberta para esclarecimento de questões que possam surgir.

O pagamento do direito de participação deve ser feito após a inscrição por cheque, ou transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição) à ordem de Paradoxo Humano, Consultoria em Desenvolvimento Organizacional, LDA, antes do início do curso para que a inscrição seja considerada válida.

O acesso aos cursos de *e-learning* só será estabelecido após efetivação do pagamento.

Sempre que referido, a Paradoxo Humano poderá definir condições especiais de pagamento para inscrições agrupadas e/ou antecipadas.

Caso a ação seja adiada o formando tem a possibilidade de reinscrever-se na nova data indicada ou reclamar o reembolso total do valor pago. Caso a formação seja cancelada o valor é reembolsado na totalidade.

O formando tem o direito de cancelar a sua inscrição até 10 dias antes da formação, procedendo neste caso a Paradoxo Humano à restituição total do valor pago pelo Cliente. Uma vez prescrito este prazo, é devido o pagamento por inteiro do curso em questão.

CONFIRMAÇÃO, ADIAMENTOS E CANCELAMENTO DAS FORMAÇÕES

No mínimo dez dias antes da data de início da formação, será comunicada ao responsável pela inscrição/participante a decisão sobre a realização do curso, período a partir do qual a Paradoxo Humano se compromete a realizar a ação nas condições definidas, salvo caso de força maior.

A Paradoxo Humano pode, de modo excepcional, sempre que tal se demonstre necessário, cancelar ações de formação previstas caso não se encontre reunido o quórum mínimo de formandos, ou por necessidades de gestão interna, salvaguardando o direito dos Clientes reaverem o valor pago e cumprindo o disposto no parágrafo anterior.

A Paradoxo Humano tem o direito de, excepcionalmente, proceder a alterações de formadores, locais e/ou datas, sempre que tal se demonstre necessário, garantindo a salvaguarda dos objetivos definidos para a ação e os termos em que foi divulgada. As alterações serão sempre comunicadas a todos os formandos, preferencialmente por correio eletrônico, com o mínimo de 2 dias de antecedência.

FORMAÇÕES FECHADAS

DESTINATÁRIOS

As formações fechadas (intraempresa) dirigem-se a colaboradores de empresas, outras organizações públicas e privadas e órgãos de soberania.

ESPECÍFICIDADES E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO SERVIÇO

Os objetivos, conteúdos e metodologia dos cursos, bem como as condições de prestação do serviço são definidos em propostas comerciais e acordados previamente com os clientes.

Os horários de funcionamento e os locais de dinamização da formação são também acordados com a Organização-Cliente

As condições de funcionamento de formações fechadas poderão divergir das referidas no presente Regulamento sempre que tal seja previamente acordado com o cliente.

RESPONSABILIDADES

A definição dos requisitos e a convocatória dos formandos é da responsabilidade do Cliente. O planeamento, desenvolvimento, avaliação e criação do Dossiê Técnico-Pedagógico são da responsabilidade da Paradoxo Humano

INSCRIÇÕES

As **inscrições** em formações fechadas é formalizada por meio do envio, preferencialmente via *e-mail*, da lista nominativa de formandos.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE DEVOLUÇÃO DO PAGAMENTO

O pagamento das ações em formato interempresas é efetuado antes do início da ação, salvo se forem previamente acordadas outras condições entre o cliente e a Paradoxo Humano. O pagamento das ações intraempresa é o que for acordado casuisticamente entre o Cliente e a Paradoxo Humano.

Desde que se cumpram os critérios de devolução do pagamento nos termos do presente regulamente, o mesmo é efetuado de imediato.

CONFIRMAÇÃO, ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES E CANCELAMENTO DAS FORMAÇÕES

A Paradoxo Humano tem o direito de, excepcionalmente, proceder a alterações de formadores, locais e/ou datas, sempre que tal se demonstre necessário, garantindo a salvaguarda dos objetivos definidos para a ação e os termos acordados com a Organização-Cliente. As alterações serão sempre comunicadas, preferencialmente por correio eletrónico, com no mínimo 2 dias de antecedência.

As Organizações-Clientes têm o direito de substituir um formando inscrito numa formação, comunicando o facto à Paradoxo Humano com o mínimo com 2 dias de antecedência.

FORMAÇÕES À DISTÂNCIA

REQUISITOS TÉCNICOS

Na Formação à Distância dinamizada pela Paradoxo Humano são requeridas como condições técnicas:

a) *Software:*

- Sistema Operativo: *Windows, Mac OS, iOS 7, ou Android Kitkat;*
- *Browser: Internet Explorer (versão 6 ou superior), Firefox (versão 3 ou superior), Google Chrome (versão 4 ou superior) (preferenciais).*
- *Plug-in:*
 - Desativação do bloqueamento das janelas de *pop-up* para o sítio <http://elearning.paradoxohumano.com/moodle/>
 - *Java - J2SE Runtime Environment* versão 5.0
- *Flash Player* versão 8.0 mínimo (possibilidade de criar para versão 7.0);
- *Microsoft Office* ou outro *software* compatível para visualização e edição de documentos em formato .doc e .ppt,;
- *Adobe Acrobat Reader* versão 7 mínimo;
- *Quick Time Player.*

b) *Hardware:*

- Computador ou *tablet* equipado com um processador 450 MHz ou superior (233 MHz processador mínimo);
- Memória RAM 256 Mb (mínimo recomendado);
- Placa gráfica Super VGA com uma resolução de ecrã mínima de 1024 ×768 (mínimo recomendado);
- Placa de som;
- Acesso de internet recomendado entre os 50KB/s (mínimo recomendado) a 300KB/s.

FUNICIONAMENTO DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

Previamente os formandos recebem por *e-mail* toda a informação necessária para poderem aceder à *plataforma e-learning*.

Os formandos têm acesso contínuo e ilimitado à plataforma de *e-learning*, desde o primeiro ao último dia da formação *online*.

O esclarecimento de dúvidas de caráter técnico e pedagógico está assegurado por *email* ou telefone no prazo de 1 dia útil.

Durante todo o percurso formativo os participantes são acompanhados por uma equipa que, no âmbito de um sistema de tutoria ativa, poderá responder a qualquer questão que surja, intervém em caso de atraso na realização das atividades, motiva para o conteúdo e para o processo, oferece e recolhe *feedback*.

Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, o formando deve concluir, no mínimo, 75% das atividades prevista pelo curso *online*.

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

A Paradoxo Humano concebe a avaliação da formação, seguindo com o Modelo de Kirkpatrick. Neste sentido é desenvolvida a avaliação em quatro níveis:

- 1) Reação;
- 2) Aprendizagem;
- 3) Desempenho;
- 4) Resultados.

Ao nível da Avaliação da Reação, em todas as ações desenvolvidas é aplicado, no final de cada formação e/ou no final de cada módulo um questionário de avaliação da apreciação global das condições gerais e de serviço, da apreciação global da formação e do trabalho desenvolvido pelo/s Consultor/es. Trata-se de um questionário anónimo e que inclui ainda a autoavaliação dos formandos relativamente ao seu nível de conhecimento pré e pós-formação, o posicionamento dos formandos face às expectativas prévias, bem como um campo para a avaliação qualitativa (pontos fortes e melhoria, comentários e sugestões).

A Paradoxo Humano pode ainda promover, caso o programa de formação o preveja, a avaliação de aprendizagem com o objetivo de avaliar em que medida os formandos adquiriram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos do programa, com recurso a instrumentos identificados no programa da formação.

A Avaliação ao nível do Desempenho e/ou ao nível dos Resultados só é aplicável no caso de formações fechadas e desde que previamente acordado com o Cliente.

EMISSÃO DE CERTIFICADOS

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido ao abrigo da Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho.

Caso a formação pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de formação profissional conforme o disposto na Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, desde que o formando cumpra as seguintes regras:

- a) Frequente um mínimo de 75% do número total de horas da componente presencial da formação;

- b) Realize mais de 75% das atividades da componente *e-learning*, se aplicável;
- c) Obtenha mais de 50% na avaliação final, se aplicável¹;
- d) Forneça à Paradoxo Humano todos os elementos imprescindíveis para a sua emissão.

Poderão existir cursos em que as regras para a emissão dos certificados sejam distintas das definidas anteriormente, nomeadamente decorrente de requisitos do próprio curso (por exemplo, a Formação Pedagógica Inicial de Formadores). Sempre que esta situação se verifique os formandos serão previamente informados.

PROTEÇÃO DE DADOS

A cedência de dados a outras entidades, para além das mencionadas, e/ou a sua utilização para fins não referidos acima está sujeito à aprovação do titular mediante autorização expressa.

COPYRIGHT

Reservados todos os direitos pela Paradoxo Humano. O material dos cursos não pode ser reproduzido nem traduzido para nenhum idioma em caso algum, sem o prévio consentimento por escrito da Paradoxo Humano. Nenhuma outra organização pode utilizar o material pertencente à Paradoxo Humano para qualquer tipo de seminário, *workshop* ou outros tipos de formação ou apresentações organizadas sem o prévio consentimento por escrito e paga a tarifa da correspondente licença.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Ao longo de todo o processo formativo, qualquer ocorrência relativa ao funcionamento da formação poderá ser formalizada por escrito, com recurso à Ficha de Ocorrência distribuída a todos os intervenientes (formandos, formadores e coordenadores), se solicitada. A ocorrência será apreciada pelo Coordenador Pedagógico, no prazo de dois dias úteis, e será dada resposta por escrito.

Tal como definido pelo Decreto-Lei 371/2007, a Paradoxo Humano dispõe de Livro de Reclamações. Qualquer reclamação poderá ser formulada através do preenchimento da folha de reclamação, devendo o Cliente preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço, ao prestador de serviços (estando este último obrigado a prestar todas as informações necessárias) e a descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação. Após o preenchimento o colaborador da organização tem a obrigatoriedade de destacar do livro de reclamações o original que, no prazo de 10 dias úteis, deve ser remetida à entidade reguladora do setor de atividade. À folha original da reclamação podem anexar-se as alegações que o prestador de

¹ Caso não se verifique a condição prevista na alínea c) anterior, o formando tem direito a obter um certificado de frequência de formação profissional.

serviços entenda prestar, bem como esclarecimentos dispensados ao Cliente-Reclamante em virtude da reclamação. Após o preenchimento o colaborador tem ainda a obrigatoriedade de entregar o duplicado da reclamação ao Cliente-Reclamante e conservar em seu poder o triplicado, mantendo-o no Livro de Reclamações. A resposta a qualquer reclamação registada deve ser dada por escrito num prazo de 10 dias úteis.

DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

PARADOXO HUMANO

Direitos:

- a) Cancelar, adiar ou reagendar, por motivos alheios à sua vontade, as ações de formação planeadas no Calendário Anual de Formação, comunicando aos clientes com a devida antecedência;
- b) Reter 50% do valor da inscrição sempre que o cliente cancelar uma inscrição com menos de 10 dias antes da data de início do curso.

Deveres:

- a) Oferecer soluções formativas de qualidade de acordo com princípios pedagógicos que potenciem a aprendizagem;
- b) Estabelecer formas eficazes de comunicação com os clientes/formandos e fornecer informações claras;
- c) Garantir o bom funcionamento das ações de formação através de um constante acompanhamento e de um adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos, bem como respondendo a eventuais solicitações de carácter administrativo;
- d) Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação são guardadas com o máximo sigilo;
- e) Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor;
- f) Assegurar a emissão dos certificados de formação respeitando os requisitos legais aplicáveis;
- g) Manter completos e atualizados os Dossier Técnico-Pedagógicos das ações de formação, respeitando os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, e disponibilizando-o para consulta sempre que solicitado por formandos, organizações-Clientes e/ou para efeitos de auditoria;
- h) Dispor de um seguro de acidentes pessoais que cubra os eventuais danos sofridos pelos formandos e outros intervenientes na formação nas instalações da Paradoxo Humano;
- i) Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das ocorrências e reclamações recebidas.

FORMADORES

Direitos:

- a) Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar a ação de formação conforme planejado;
- b) Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos e pelo Coordenador Pedagógico;
- c) Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

Deveres:

- d) Preparar a formação considerando os objetivos da formação, os seus destinatários, os conteúdos programáticos, os recursos pedagógicos preparados, o plano de sessão/guião do curso, a metodologia proposta e o esquema de avaliação;
- e) Antes de iniciar a ação, verificar a disposição da sala, os documentos e material pedagógico e o funcionamento do equipamento, informando de imediato sobre qualquer anomalia detetada;
- f) Realizar a formação facultando os conhecimentos e meios necessários à facilitação da aprendizagem e adaptando os aspetos da metodologia/pedagogia que, no seu entender, facilitem o alcance das expectativas e objetivos dos participantes e/ou tenham em conta as características do grupo;
- g) Garantir o bom funcionamento da formação e o cumprimento do Regulamento;
- h) Assegurar que os elementos necessários para o Dossier Técnico-Pedagógico estão preenchidos, completos e corretos;
- i) Assegurar a avaliação da satisfação pelos participantes, através da entrega e recolha das fichas de avaliação da reação;
- j) Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação são guardadas com o máximo sigilo;
- k) Reportar atempadamente ocorrências que possam prejudicar o bom aproveitamento da formação bem como outras situações que considere pertinentes para melhorar as práticas formativas da Paradoxo Humano.

CLIENTES

Direitos:

- a) Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta formativa da Paradoxo Humano e as regras de funcionamento da formação;
- b) Substituir um formando inscrito num curso, comunicando o facto à Paradoxo Humano até 24 horas antes do início da formação;
- c) Ser reembolsado pelo valor pago ou ter direito à transferência da inscrição (data alternativa ou outra Formação de valor equivalente) no caso de o curso ser cancelado ou adiado pela Paradoxo Humano (formação abertas);
- d) Consultar o Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação frequentada (interempresa) e/ou ter o Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação da ação que os seus colaboradores frequentaram (intraempresa);

- e) Apresentar ao formador ou a outros agentes da Paradoxo Humano qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a Paradoxo Humano e da ações de formação desenvolvidas;
- f) Apresentar ao formador ou a outros agentes da Paradoxo Humano qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a Paradoxo Humano e da ação de formação que frequentou;
- g) Cobertura do seguro de acidentes pessoais em caso de acidente nas instalações da Paradoxo Humano.

Deveres:

- a) Prestar à Paradoxo Humano informação correta e completa sobre a organização e/ou os formandos e comunicar eventuais alterações aos elementos fornecidos;
- b) Garantir o bom funcionamento das ações de formação que organiza, assegurando um adequado apoio logístico a formandos e formador (formações fechadas), se aplicável;
- c) Efetuar o pagamento da formação nas condições acordadas.

FORMANDOS

Direitos:

- a) Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação definidos previamente;
- b) Ver esclarecidas as suas questões;
- c) Receber toda a documentação da ação de formação que está a frequentar (recursos pedagógicos como manuais, documentos de apoio, exercícios, etc.);
- d) Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou de frequência conforme a ação de formação pressuponha sistema de avaliação ou não, desde que cumpra as regras de assiduidade e aproveitamento definidas;
- e) Consultar o Dossiê Técnico-Pedagógico da ação de formação frequentada;
- f) Participar na avaliação do curso, nomeadamente através do preenchimento da ficha de avaliação da reação;
- g) Apresentar ao formador ou a outros agentes da Paradoxo Humano qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a Paradoxo Humano e da ação de formação que frequentou;
- h) Cobertura do seguro de acidentes pessoais em caso de acidente nas instalações da Paradoxo Humano.

Deveres:

- a) Ser assíduo, pontual e participar de forma ativa a ação de formação;
- b) Realizar as avaliações que lhe forem propostas durante o curso, se aplicável e previamente definido;
- c) Assegurar a confidencialidade, garantindo que as informações de natureza confidencial fornecidas no âmbito da sua participação na ação de formação são guardadas com o máximo sigilo;
- d) Cumprir as normas internas de funcionamento do curso e do local onde se realiza a formação.

ATENDIMENTO

HORÁRIO E LOCAL

A Paradoxo Humano dispõe de um serviço de atendimento ao público nos dias úteis entre as 9:00 e as 18:00 no Atrium Saldanha.



Para esclarecimentos adicionais aconselha-se o contato com:

Filipa Dias - Commercial and Customer Manager

Telf: +351 213 536 021/ Tlm: +351 913 383 732

Email: filipadias@paradoxohumano.com