

**REGULAMENTO  
DE  
FUNCIONAMENTO  
DA  
ATIVIDADE FORMATIVA  
DO  
INSTITUTO  
DE  
FORMAÇÃO ACTUARIAL**

# Índice

1	INTRODUÇÃO .....	3
2	ÂMBITO .....	3
3	DEFINIÇÃO DE CONCEITOS .....	3
4	ACESSO À FORMAÇÃO .....	4
5	INSCRIÇÃO E CUSTO DE INSCRIÇÃO EM AÇÃO DE FORMAÇÃO .....	4
5.1	INSCRIÇÃO EM AÇÃO DE FORMAÇÃO .....	4
5.2	CUSTO DE INSCRIÇÃO NA FORMAÇÃO .....	5
6	CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE FORMANDOS .....	5
7	ANULAÇÃO DE INSCRIÇÕES E CANCELAMENTO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO .....	5
7.1	ANULAÇÃO DE INSCRIÇÕES .....	5
7.2	CANCELAMENTO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO .....	6
8	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO.....	6
8.1	DATAS, HORÁRIOS E LOCAIS .....	6
8.2	ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE .....	6
8.3	PAGAMENTO DE INSCRIÇÕES .....	6
9	DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADE, DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES NA FORMAÇÃO.....	7
9.1	DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA.....	7
9.2	RESPONSABILIDADES/DEVERES DOS COORDENADORES E FORMADORES .....	7
9.3	DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS .....	8
9.3.1	Direitos dos Formandos .....	8
9.3.2	Deveres dos Formandos.....	9
9.3.3	Interdição de Formandos .....	9
10	CRITÉRIOS E MÉTODOS PEDAGÓGICOS E DE AVALIAÇÃO.....	10
10.1	MÉTODOS PEDAGÓGICOS.....	10
10.2	MÉTODOS DE AVALIAÇÃO .....	11
10.2.1	Avaliação Diagnóstica ou Inicial .....	12
10.2.2	Avaliação de Conhecimentos e/ou Competências (Avaliação Formativa ou Sumativa) .....	12
10.2.3	Avaliação de Reação/Satisfação dos Formandos .....	14
10.2.4	Acompanhamento Pós-Formação (Avaliação da Eficácia da Formação) .	15
11	CERTIFICAÇÃO.....	16
12	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	16
13	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....	17
14	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	18

## 1 INTRODUÇÃO

O cumprimento das orientações estratégicas definidas pelas empresas e o nível de resultados obtidos dependem, em grande parte, da qualidade dos recursos humanos que as integram. Esta qualidade mede-se pelas qualificações que possuem, pelo grau de desempenho que colocam na realização das suas tarefas e funções e pela satisfação dos clientes, internos e externos, a quem os serviços são prestados.

A qualidade na prestação dos serviços, acompanhada de indicadores de produtividade interessantes, apenas pode ser alcançada através de empregados bem selecionados, motivados e formados.

É assim fundamental que todos os empregados estejam bem enquadrados em hierarquias orientadas quer para os resultados, quer para as pessoas, fator que fará com que a Formação assuma um papel relevante e esteja mais do que nunca na mira de todos.

Através do presente documento, e por uma questão de transparência, pretende-se definir os moldes em que se desenvolvem e realizam as ações de formação que o Instituto de Formação Actuarial promove.

## 2 ÂMBITO

O presente regulamento aplica-se a formadores e formandos das ações de Formação Profissional promovidas pelo Instituto de Formação Actuarial, quer aquelas sejam ministradas nas instalações da referida entidade ou fora delas.

A participação em ações de formação promovidas pelo Instituto de Formação Actuarial pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os que nelas intervêm.

## 3 DEFINIÇÃO DE CONCEITOS

Para que não se levantem quaisquer problemas, torna-se importante definir alguns conceitos. Assim:

- a. **Ação de Formação Profissional** é uma intervenção formativa, que se desenvolve em torno de objetivos previamente definidos e que são preconizados através de metodologia tida como eficaz para que sejam criadas condições favoráveis à aquisição de conhecimentos, capacidades práticas, atitudes e comportamentos que são exigidos a um indivíduo para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões.
- b. **Formando** é todo o indivíduo que frequenta uma ação de Formação Profissional, durante determinado período de tempo, com vista a adquirir os conhecimentos, aptidões e atitudes requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões.

- c. **Formador** é o profissional qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, selecionado pela entidade, e que se responsabiliza pelo desenvolvimento da formação que lhe está afeta, em termos do seu planeamento, execução e avaliação, sendo responsável por facilitar ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento e por orientar o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas no interior da sala de formação.
- d. **Coordenador-Pedagógico** é o responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, articulando-se com o gestor da formação e assegurando a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programa, o acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação e a resolução de questões pedagógicas e organizativas decorrentes da formação.
- e. **Gestor da Formação** é o elemento que tem como responsabilidade o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, a gestão dos recursos afetos à formação, a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação, a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.

## 4 ACESSO À FORMAÇÃO

O plano de formação a desenvolver ao longo de um ano, é divulgado àqueles que assim o solicitem, sempre que possível. Além disso, cada uma das ações de formação a desenvolver, é também objeto de divulgação, através de e-mail e mailings enviados em papel, e suportados no programa daquela, no qual se indica quais os aspetos a abordar no âmbito da mesma, quais os objetivos a atingir com a sua realização e quem são os seus destinatários, identificando-se ainda o formador que a monitorará, bem como as datas, horários e condições definitivas da sua realização.

## 5 INSCRIÇÃO E CUSTO DE INSCRIÇÃO EM AÇÃO DE FORMAÇÃO

### 5.1 INSCRIÇÃO EM AÇÃO DE FORMAÇÃO

A candidatura do formando para a frequência de uma ação de Formação Profissional está subordinada à sua inscrição na mesma, podendo ser feita mediante o preenchimento e envio ao Instituto de Formação Actuarial de Ficha de Inscrição disponibilizada no sítio do Grupo Actuarial, identificativa da ação de formação na qual se pretende que participe (com a confirmação da inscrição no curso, solicita-se a todos os formandos que apresentem fotocópia do seu documento de identificação (Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou outro documento que comprove a sua identidade).

A inscrição em qualquer ação de formação realizada pelo instituto de Formação Actuarial poderá ser feita até ao dia útil anterior à data de início daquela.

### 5.2 CUSTO DE INSCRIÇÃO NA FORMAÇÃO

A inscrição numa ação de formação terá o custo indicado no programa através do qual se procede à divulgação da mesma, o qual para além do valor pecuniário pago pelos formandos para aceder à mesma, contemplará:

- a. Dossier com a documentação em papel, atribuída no início ou decurso da ação de formação, durante ou após a realização do mesmo (dossier incluirá ainda um exemplar do Regulamento de Funcionamento do Instituto de Formação Actuarial);
- b. Papel do Instituto de Formação Actuarial, sem morada;
- c. Caneta esferográfica;
- d. Cd-rom se a ação de formação a realizar envolver a utilização de computadores, por parte dos alunos.
- e. Coffee-breaks.

A inscrição em módulos isolados de um curso, se tal for definido como possível, é mais onerosa do que a inscrição no curso completo e múltiplas inscrições da mesma empresa num curso completo, dão, salvo definição em contrário, lugar à aplicação de descontos definidos no programa de cada uma das ações de formação desenvolvidas.

## 6 CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE FORMANDOS

O número de participantes em cada ação de formação desenvolvida pelo Instituto de Formação Actuarial é limitado e definido, caso a caso, considerando o tema concreto do curso a realizar, estabelecendo o programa através do qual se procede à sua divulgação o mínimo de inscrições necessárias para assegurar a viabilização daquele.

Sendo as inscrições consideradas pela ordem cronológica de chegada, logo que o número máximo de participantes admissíveis em cada ação de formação seja atingido, a admissão da candidatura dos restantes candidatos inscritos fica condicionada à verificação de desistências.

## 7 ANULAÇÃO DE INSCRIÇÕES E CANCELAMENTO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO

### 7.1 ANULAÇÃO DE INSCRIÇÕES

Eventuais anulações de inscrições efetuadas ou qualquer impedimento da presença numa ação de formação, deverão ser comunicadas ao Instituto de Formação Actuarial, até 48 horas antes da data de início da mesma, reservando-se a referida entidade o direito de proceder à cobrança integral do valor daquelas, caso o referido prazo não

seja observado.

A Direção do Instituto de Formação Actuarial poderá aprovar o reembolso integral da inscrição paga se, em tempo útil, for assegurada a substituição de formando cuja inscrição foi anulada ou que se encontre impedido de frequentar a ação de formação na qual se encontrava inscrito, por formando proveniente de outra empresa/entidade/instituição.

## **7.2 CANCELAMENTO DE AÇÕES DE FORMAÇÃO**

O Instituto de Formação Actuarial pode cancelar qualquer ação de formação programada, por não haver o número mínimo de inscrições (indicado no programa de cada ação de formação a realizar) necessário à realização daquela, ou por qualquer outro motivo considerado pela referida entidade como justificativo de tal atuação.

Verificando-se a situação descrita no anterior parágrafo, os formandos inscritos serão informados com antecedência mínima de 24 horas (um dia útil) sobre a data de início da ação de formação, procedendo então o Instituto de Formação Actuarial ao reembolso do valor integral de inscrições cujo pagamento já haja sido efetuado.

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

### **8.1 DATAS, HORÁRIOS E LOCAIS**

As ações de formação promovidas pelo Instituto de Formação Actuarial realizam-se nas datas, horários e locais definidos na informação específica de cada formação. Caso seja necessário proceder à alteração de algum dos elementos definidos, os participantes na formação deverão ser notificados com a antecedência mínima de vinte e quatro horas (um dia útil).

Por sugestão dos formandos ou formador(es), o horário estipulado poderá ser alterado, se todos os intervenientes na ação de formação o aceitarem por unanimidade.

### **8.2 ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

Os formandos devem comparecer no local de formação, nos horários previamente estabelecidos e de forma pontual, devendo a assiduidade ser registada na folha de presenças existente para o efeito.

### **8.3 PAGAMENTO DE INSCRIÇÕES**

O pagamento de quaisquer inscrições formalizadas em ações de formação promovidas pelo Instituto de Formação Actuarial deverá ser feito após apresentação da correspondente fatura, não ficando a validade da inscrição dependente da efetivação do mesmo.

## **9 DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADE, DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES NA FORMAÇÃO**

### **9.1 DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA**

- a. Compete ao Instituto de Formação Actuarial gerir e controlar o desenvolvimento das intervenções formativas que promove.
- b. O Instituto de Formação Actuarial reserva-se o direito de solicitar aos formandos e formadores informações adicionais necessárias ao adequado desenvolvimento, gestão e avaliação das formações promovidas.
- c. O Instituto de Formação Actuarial reserva-se o direito de proceder à alteração de formadores, local ou horário da formação, desde que isso não inviabilize os objetivos da ação de formação em relação à qual tal se verifique, comprometendo-se a comunicar as alterações ocorridas com a maior antecedência possível, e sempre dentro do prazo indicado anteriormente, aceitando, na primeira das situações indicadas, a anulação, sem qualquer encargo, de quaisquer inscrições, mesmo que o prazo dentro do qual tal devesse verificar-se não seja observado, e procedendo igualmente ao reembolso integral de inscrições que tendo já sido pagas sejam pelo motivo indicado anuladas).
- d. Quando o número de inscritos não atingir o mínimo estabelecido, o Instituto de Formação Actuarial reserva-se o direito de proceder ao adiamento ou cancelamento da ação de formação, informando os formandos, de tal facto, com a antecedência mínima de 24 horas (um dia útil) sobre a data de início da ação de formação.
- e. O Instituto de Formação Actuarial atua no respeito pelas normas nacionais de proteção de dados pessoais.

### **9.2 RESPONSABILIDADES/DEVERES DOS COORDENADORES E FORMADORES**

A atividade técnico-pedagógica do formador ao serviço do Instituto de Formação Actuarial enquadra-se nos princípios e normas legalmente estabelecidos para o seu exercício, nomeadamente os que se referem aos conceitos de formação profissional e de formador, devendo aquele assegurar na sua execução zelo, dedicação e boa colaboração e observar os direitos e deveres que lhe são respetivamente concedidos e impostos no contrato de prestação de serviços que eventualmente tenha celebrado com a referida entidade.

Os formadores, deverão ser criativos, flexíveis e revelar espírito de iniciativa e abertura à mudança, capacidade de análise e de síntese, de planificação e organização, de resolução de problemas e de tomada de decisões, por forma a poderem:

- a. Planear e/ou preparar a formação, traduzindo-se tal em:
  - a) Analisar o projeto de ação de formação em que irão intervir, definindo

entre outros, objetivos, destinatários, programa e condições de realização;

- b) Conceber e planificar o desenvolvimento da formação, estruturando conteúdos, métodos e técnicas pedagógicas bem como recursos didáticos de que irá socorrer-se e desenvolvendo a documentação de apoio a distribuir aos formandos.
- b. Desenvolver a formação, o que envolve:
  - a) Conduzir o processo de formação/aprendizagem, desenvolvendo os conteúdos, fomentando e mantendo a comunicação e a motivação dos formandos, gerindo o tempo disponível e utilizando os recursos didáticos de que dispõe da forma mais adequada;
  - b) Gerir a progressão dos formandos na aprendizagem, utilizando se necessário meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários ao mais correto e proveitoso desenrolar da ação de formação realizada.
- c. Avaliar a formação, significando tal que deve:
  - a) Proceder à avaliação final da aprendizagem dos conteúdos pelos formandos, quando tal esteja previsto;
  - b) Avaliar o processo formativo;
  - c) Reestruturar o plano de desenvolvimento da formação, se e sempre que tal se verifique necessário.

Os formadores deverão não apenas ter competência pedagógica, mas também competências técnicas que lhes permitam tratar convenientemente os conteúdos objeto de formação.

Os coordenadores pedagógicos deverão transmitir aos formadores, orientações específicas sobre as seguintes matérias:

- a. A organização dos cursos, nomeadamente, esclarecimentos sobre os conteúdos modulares, planeamento cronológico das matérias e conexões intermodulares e interdisciplinares;
- b. Necessidade de eventuais medidas de remediação, que se prendam com a gestão do grupo em formação ou com os conteúdos programáticos;
- c. Critérios gerais das metodologias pedagógicas a utilizar;
- d. Critérios de elaboração, aplicação e datas de entrega dos instrumentos de avaliação de conhecimentos, tanto na avaliação formativa, quanto na sumativa.

### **9.3 DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS**

#### **9.3.1 Direitos dos Formandos**

São direitos do Formando que participe em ação de formação promovida pelo Instituto de Formação Actuarial:

- a. Receber os ensinamentos de harmonia com os programas e calendário estabelecidos;
- b. Utilizar as instalações do Instituto de Formação Actuarial que lhe forem especialmente destinadas;



- c. Ter acesso ao equipamento necessário à frequência da ação de formação para a qual se encontra inscrito, bem como a toda a documentação relativa à mesma disponível;
- d. Receber gratuitamente, no final da ação de formação um documento que certifique a sua frequência e/ou aproveitamento;
- e. Participar na avaliação de satisfação relativa à ação de formação em que participe;
- f. Exigir à entidade formadora o respeito pelas normas nacionais de proteção de dados pessoais.

### 9.3.2 Deveres dos Formandos

São deveres do Formando que participe em ação de formação promovida pelo Instituto de Formação Actuarial:

- a. Entregar toda a documentação necessária para a sua inscrição na formação, até ao primeiro dia do início da mesma, transmitindo à entidade formadora, no mesmo prazo, qualquer alteração relativa aos dados fornecidos no âmbito da inscrição;
- b. Frequentar com pontualidade e assiduidade a formação, registando a sua presença na folha de presença existente para o efeito;
- c. Respeitar e tratar com civismo os colegas de formação, os formadores, assim como todos os funcionários do Instituto de Formação Actuarial e demais pessoas que consigo estejam ou entrem em contacto nos períodos de formação;
- d. Realizar as tarefas que lhe são propostas com zelo e diligência;
- e. Cumprir as diretivas emanadas pelos órgãos competentes do Instituto de Formação Actuarial;
- f. Abster-se da prática de todo e qualquer ato de que possa resultar prejuízo para o Instituto de Formação Actuarial;
- g. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do Instituto de formação Actuarial ou daqueles que a este estejam confiados;
- h. Comunicar de imediato qualquer anomalia detetada no equipamento informático utilizado no âmbito da formação, se possível por escrito;
- i. Responsabilizar-se individual e/ou coletivamente por todo e qualquer prejuízo ocasionado, voluntariamente ou por negligência grave, em bens do Instituto de Formação Actuarial ou a este confiados, nomeadamente, máquinas, utensílios ou simples materiais.

### 9.3.3 Interdição de Formandos

É interdito ao formando:

- a. Introduzir, guardar ou consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou outras drogas nas instalações do Instituto de Formação Actuarial, ou apresentar-se ou permanecer nas mesmas em estado de embriaguez ou em situação que denote o consumo de drogas, ou ainda, ali praticar jogos de azar ou fortuna;
- b. Deslocar mobiliário;
- c. Utilizar materiais cortantes, corrosivos, tintas, bem como todos os que de

- alguma forma possam danificar o equipamento informático, mobiliário, ou outro, nas salas de formação;
- d. Ligar ou desligar qualquer circuito elétrico da rede de alimentação elétrica do sistema informático;
  - e. Desconectar quaisquer dispositivos da rede local, postos de trabalho, servidores e impressoras;
  - f. Utilizar software que não se encontre devidamente licenciado e instalado pelo Gabinete de Informática;
  - g. Instalar, desinstalar ou copiar para as unidades de disco, ficheiros, aplicações informáticas ou qualquer software licenciado para a Actuarial Consultadoria, Lda, sem prévia autorização do Gabinete de Informática.

O formando que, não cumprir o acima disposto ou provocar danos efetivos (ou prováveis) em equipamentos e materiais da formação, será interdito de frequentar a mesma, bem como outras que se venham a realizar, devendo igualmente suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que tendo utilizado e que tenha danificado, nos termos do número anterior.

## 10 CRITÉRIOS E MÉTODOS PEDAGÓGICOS E DE AVALIAÇÃO

Método pressupõe que se proceda a uma análise dos objetivos que se pretende atingir, considerando as circunstâncias que os mesmos poderão envolver, bem como os recursos e tempo disponíveis, para por fim, de entre as várias alternativas possíveis, ser possível optar pelo procedimento que se entende ser mais adequado para prossecução da finalidade que se pretende alcançar.

### 10.1 MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Método pedagógico é a forma específica de organização dos conhecimentos e de proporcionar uma dada aprendizagem, tendo em conta os objetivos do programa da ação de formação a desenvolver, as características dos formandos e os recursos disponíveis.

A classificação dos métodos pedagógicos, não sendo universal, é considerada, tal como proposto por Alain Meignant, em função do recurso pedagógico que é particularmente valorizado, podendo assim referir-se os seguintes métodos<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Baseando-nos nos recursos pedagógicos que são particularmente valorizados, poderá também classificar-se os métodos pedagógicos da seguinte forma:

- a. **Métodos Verbais (Dizer)**, onde poderão ser integrados os métodos que Alain Meignant denomina como Afirmativos e Interrogativos, e que se traduzem na exposição e explicação de conhecimentos, bem como na interrogação, diálogo e debate sobre os mesmos.  
O método da transmissão oral de conhecimento, sendo o mais clássico, é simultaneamente a mais moderna forma de comunicação pedagógica, decorrendo a enorme diversidade de que pode revestir-se da multiplicidade de formas de expor e/ou interrogar os alunos relativamente a determinado tema.
- b. **Métodos Intuitivos (Mostrar)**, onde poderão ser integrados os métodos que Alain Meignant designa como De Descoberta e Outros, e que se traduzem em demonstrar como se executa uma dada operação, aplicando as técnicas mais adequadas e utilizando para tal as ferramentas e equipamentos mais adequados ao fim que se tem em vista alcançar.  
Estes métodos, que podem traduzir-se em demonstrações diretas (realizadas pelo formador) ou indiretas (realizadas através de filmes, slides, vídeos, programas de computador), desenvolvem a autonomia do formando, evidenciando os momentos mais importantes das operações e favorecem o esclarecimento de dúvidas que possam surgir no âmbito do processo de demonstração.

- a. **Métodos Afirmativos**, os quais são centrados na transmissão de conhecimentos do formador aos formandos, através da exposição e da realização de exercícios e trabalhos práticos;
- b. **Métodos Interrogativos**, os quais são centrados na maiêutica socrática, que estimula a progressão do formando através de questões que lhe são colocadas;
- c. **Métodos de Descoberta**, os quais são centrados na atividade intelectual, afetiva e emocional do formando, caracterizando-se pelo facto de o conteúdo da ação de formação a desenvolver não ser integralmente fixado pelo formador, sendo o formando quem vai gerindo a sua própria progressão;
- d. **Métodos Ativos**, os quais são centrados na própria atividade dos formandos, a qual funcionará como recurso de aprendizagem, já que aqueles serão implicados intelectual, afetiva e emocionalmente no próprio processo de aprendizagem, desenvolvendo trabalhos de grupo, fazendo simulações, estudando casos, etc., sendo portanto “forçados” a apelar à sua criatividade;
- e. **Outros Métodos**, que pela sua diversidade não têm enquadramento em nenhuma das categorias anteriormente indicadas (métodos audiovisuais e multimedia, etc.).

## 10.2 MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

Através dos métodos de avaliação procede-se à verificação do que se espera, se está ganhando ou ganhou, através de uma ação de formação.

Método de avaliação é a forma específica de recolha de informação que permitirá uma reflexão crítica sobre todos os momentos e fatores que influem na formação, com o objetivo de determinar quais podem ser, estão sendo ou foram, os resultados da mesma, tendo em vista a melhoria dos dispositivos de formação.

A avaliação constitui um processo regulador da formação, servindo os seus resultados como fator de orientação/correção indicadores de aspetos que eventualmente haja que alterar relativamente a futuras ações de formação a desenvolver.

O Instituto de Formação Actuarial aplica os métodos de avaliação, que considerando o momento em que são aplicados e o objetivo que têm em vista, se apresentam de seguida.

- 
- c. **Métodos Ativos (Fazer)**, onde poderá ser integrado o método designado da mesma forma por Alain Meignant, que assenta nos seguintes princípios:
    - a) Só se aprende bem, quando tal é feito através da observação, da reflexão e da experimentação;
    - b) O ensino deve ser adaptado às características próprias de cada formando;
    - c) A ação de formação deve permitir ao formando desenvolver-se intelectualmente, ao mesmo tempo que desenvolve as suas aptidões manuais e a sua energia criadora;
    - d) A matéria que é objeto de formação deve ser transmitida de forma a ter alguma repercussão no formando, tendo para o mesmo efetivo valor acrescido;
    - e) A formação deve contribuir para a socialização do formando, promovendo a realização de trabalhos de grupo sempre dentro do princípio do respeito e fortalecimento da individualidade de cada indivíduo.

Os métodos ativos são aqueles que têm vindo a ganhar mais relevância, pela crescente importância dada às vivências individuais, pelo aumento da motivação ligada a atividades que envolvem diretamente o formando, pela necessidade de incrementar hábitos de trabalho em grupo, determinantes do aperfeiçoamento das relações humanas, pela mudança do papel do formador, que deixou de ser visto como o detentor do saber passando a ser encarado como facilitador e animador e por fim pela evolução dos métodos de controlo, que passaram de um sistema autoritário para um sistema baseado no autocontrolo e na autoavaliação dos indivíduos e do grupo.

### 10.2.1 Avaliação Diagnóstica ou Inicial

Traduz-se no processo de aferição dos conhecimentos e aptidões que os formandos têm antes de iniciar uma ação de formação, podendo ainda servir para verificar expectativas, necessidades, interesses e dificuldades daqueles, sendo mesmo indispensável se se quiser individualizar a ação e adaptá-la às características de cada um e/ou à realidade do conjunto de participantes na mesma.

Tem como finalidade o ajustamento do programa de formação e pretende maximizar a aquisição de conhecimentos e competências.

Consubstancia-se no preenchimento de um questionário de Registo Inicial de Expectativas (o questionário não é anónimo sendo o seu preenchimento facultativo), realizado pelos formandos antes do início de cada ação de formação desenvolvida e no qual estes são convidados a identificar alguns aspetos da mesma, relativamente aos quais possam ter um particular interesse (pontos que mais e menos interessam e aspetos específicos que gostariam de ver abordados na ação de formação em que participam) (questionário remetido aos formandos por via eletrónica, 48 horas (dois dias úteis) antes do início da ação de formação, solicitando-se a sua devolução até ao dia útil imediatamente anterior à mesma).

### 10.2.2 Avaliação de Conhecimentos e/ou Competências (Avaliação Formativa ou Sumativa)

Traduz-se no processo de verificação das mudanças de comportamento do formando nos domínios cognitivo, psicomotor e afetivo, durante a ação de formação, face aos objetivos pedagógicos previamente definidos.

Assume carácter contínuo e sistemático, assentando numa grande variedade de instrumentos de recolha de informação, adequado às metodologias específicas de cada curso.

Esta avaliação é realizada preferencialmente, sob a forma escrita, sem prejuízo de utilização, cumulativa ou em alternativa, de outros instrumentos, designadamente relatórios, exercícios práticos, trabalhos individuais e/ou de grupo, provas/teste(s)/exame(s) escrito(s), comentários e apreciações críticas e resultará dos resultados obtidos nos dois instrumentos de avaliação seguidamente indicados.

Representa uma avaliação de impacto, que tem em vista mensurar a medida em que os conhecimentos/competências adquiridos através da formação, serão efetivamente transferidos ou aplicados no contexto real de trabalho.

Sem prejuízo das metodologias específicas de cada curso, assenta num modelo de avaliação que pode considerar:

- a. **Avaliação Contínua** no âmbito da qual, cada formando é avaliado em relação às seguintes variáveis:
  - Pontualidade (com uma ponderação de 15% no total da avaliação)

contínua);

- Motivação (interesse demonstrado pelas matérias abordadas) (com uma ponderação de 15% no total da avaliação contínua);
- Participação (intervenção no decurso da formação) (com uma ponderação de 25% no total da avaliação contínua);
- Relação com outros formandos (com uma ponderação de 10% no total da avaliação contínua);
- Relação com formador (com uma ponderação de 5% no total da avaliação contínua);
- Assertividade (com uma ponderação de 5% no total da avaliação contínua);
- Envolvimento nas tarefas (com uma ponderação de 5% no total da avaliação contínua)

b. **Avaliação de Aprendizagem** no âmbito da qual, cada formando é avaliado em relação às seguintes variáveis:

- Nível de conhecimentos de base (sem ponderação para o total da avaliação de aprendizagem);
- Generalização da aprendizagem a novas situações (com uma ponderação de 5% no total da avaliação de aprendizagem);
- Aplicação e adequação de conhecimentos adquiridos na componente técnica (com uma ponderação de 5% no total da avaliação de aprendizagem);
- Aquisição de novos comportamentos, atitudes e aplicação de conceitos (com uma ponderação de 5% no total da avaliação de aprendizagem);
- Cumprimento dos objetivos de aprendizagem (com uma ponderação de 5% no total da avaliação de aprendizagem).

A avaliação de aprendizagem será feita tendo em atenção:

- Os resultados obtidos na realização de exercícios e/ou trabalhos individuais e/ou de grupo, que podendo ou não ser objeto de classificação formal, contemplarão a matéria abordada relativamente a cada um dos temas focados no âmbito da ação de formação (confirmação da aprendizagem específica, que simultaneamente informa o formando e o formador relativamente ao grau de desempenho alcançado relativamente a cada um dos pontos do programa);
- Os resultados obtidos na resolução de testes escritos<sup>1</sup>, que poderão ou não ser objeto de classificação formal, e que contemplarão a

---

<sup>1</sup> A Avaliação de Conhecimentos pode ser feita mediante recurso a testes escritos que, dependendo da forma como são redigidas as perguntas, se englobam em duas grandes categorias:

a) **Testes de Resposta Aberta ou Produção:**

- **Produção Curta** (pede-se respostas sucintas);
- **Produção Longa** (pede-se respostas mais alargadas e/ou abrangentes, que permitem avaliar matérias e processos mentais (espírito crítico, capacidade de julgar, criatividade, etc.) **mais complexos**;

b) **Testes de Resposta Fechada ou Seleção**

- **Questões Verdadeiro/Falso** (formulam-se afirmações que o formando deve classificar como verdadeiras ou falsas);
- **Questões para Completar** (apresentam-se frases incompletas que o formando deve completar para que tenham sentido);

globalidade dos objetivos que se pretende alcançar com a realização da ação de formação a que se reportam (perspetiva globalizante, que visa testar o resultado final da aprendizagem).

Prevendo a ação de formação a realização de trabalho ou exame que seja objeto de classificação formal, sempre que um formando for considerado como “não apto” (aproveitamento inferior a 50%) ou justificadamente não tenha podido realizar aquele na data marcada, poderá solicitar, por escrito, à Direção do Instituto de Formação Actuarial, a marcação de nova data para realização de uma prova extraordinária, a qual obedecerá aos seguintes critérios:

- Só será aceite desde que o formando tenha tido a assiduidade mínima exigida;
- Dará lugar ao pagamento de uma taxa de realização extraordinária do exame, fixada em 50 €.

Da avaliação realizada, resultará uma avaliação final cujo resultado será:

- a. Se realizada apenas Avaliação Contínua
  - Igual ao total da mesma
- b. Se realizada Avaliação Contínua e Avaliação de Aprendizagem
  - Resultante do somatório da nota da classificação atribuída a cada formando em relação a uma e outra, mediante a aplicação da ponderação de 80% e 20%, a cada uma delas, respetivamente

### 10.2.3 Avaliação de Reação/Satisfação dos Formandos

Traduz-se no processo de verificação feita pelo formando, relativamente à ação de formação e às condições em que a mesma decorreu, tendo em vista a eventual introdução de correções.

Representa a avaliação da formação, através da qual se procura analisar as diferenças entre os objetivos fixados e os resultados alcançados, os efeitos da formação nos postos de trabalho, bem como os fatores que poderão estar na origem de resultados menos satisfatórios do que os esperados.

Inclui as seguintes componentes:

- a. Avaliação da Entidade Formadora - Visa avaliar o grau de satisfação dos formandos no que respeita às instalações físicas e a toda a logística de apoio.
- b. Avaliação do desempenho do formador - Visa avaliar o grau de satisfação dos formandos no que respeita ao formador, avaliando os conhecimentos técnicos demonstrados e capacidades pedagógicas e profissionais.

- 
- **Emparelhamento** (fornecem-se dois grupos de elementos afins que o formando deve associar entre si, atendendo à sua afinidade);
  - **Questões de Escolha Múltipla** (apresentam-se as questões, fornecendo ao formando ao mesmo tempo várias respostas, entre as quais terá que selecionar a(s) correta(s).
-

- c. Avaliação da Formação - Visa avaliar o grau de satisfação global do formando no que respeita à formação, bem como avaliar a organização da ação e dos materiais pedagógicos.

Consubstancia-se no preenchimento de um questionário de Avaliação do Curso, (o questionário não é anónimo sendo o seu preenchimento facultativo) realizado pelos formandos no final de cada ação de formação desenvolvida através do qual avaliam os moldes em que aquela decorreu, bem como o formador responsável por monitorar a mesma (questionário remetido aos formandos por via eletrónica, no termo da ação de formação, solicitando-se a sua devolução até 8 dias depois da sua receção).

Os questionários de Avaliação do Curso, contêm um campo próprio para indicação dos pontos fortes e fracos de cada uma das ações de formação realizadas pelo Instituto de Formação Actuarial e contemplam um item, no qual os formandos são convidados a identificar as suas necessidades a nível formativo, aspetos que permitem extrair informação relativa a aspetos aos quais deverá dar-se maior ênfase, alterar e/ou contemplar em futuras sessões que das referidas ações de formação se pretenda realizar, permitindo por outro lado ao Instituto de Formação Actuarial, fazer a despistagem de novos cursos que eventualmente possa vir a ter interesse em desenvolver.

Os resultados da avaliação são enviados por e-mail para os responsáveis de formação das empresas em que os formandos participantes em cada uma das ações de formação desempenham funções e também para o formador que ministra a intervenção formativa a que os mesmos se referem.

### **10.2.4 Acompanhamento Pós-Formação (Avaliação da Eficácia da Formação)**

Papel decisivo para a eficácia e avaliação da formação, para além da Diretora/Gestora de Formação do Instituto de Formação Actuarial, Formadores e Formandos (elementos mais próximos da sua execução), terão os gestores dos participantes na formação e as chefias diretas dos mesmos que:

- Poderão dar contributos muito valiosos na definição das necessidades de formação, na deteção de lacunas e, portanto, no estabelecimento claro de objetivos de formação e dos resultados esperados com a intervenção formativa.
- Sensibilizarão os Formandos para a importância da formação e mobilizarão os recursos necessários para que esta aconteça e, posteriormente, para o incentivo à aplicação dos conhecimentos adquiridos por parte daqueles nas suas atividades profissionais quotidianas.
- Serão quem melhor pode detetar e conhecer lacunas de formação, sendo os elementos mais habilitados a verificar o impacto da formação na organização e nos resultados alcançados, assim contribuindo de forma decisiva para a eficácia e eficiência da formação.

O acompanhamento pós-formação ou avaliação da eficácia da formação permite o apuramento das repercussões que a implementação da formação realmente trouxe a

todos aqueles que nela participaram, traduzindo-se dessa forma numa avaliação do impacto daquela na valorização técnico-profissional dos Formandos e no global da organização em que estão integrados.

Torna-se necessário, uma vez que o facto de uma pessoa deter um saber não garante que o saiba aplicar, ou seja, que detenha a respetiva competência, apenas podendo dizer-se que um Formando adquire competências quando consegue transportar os conhecimentos adquiridos numa ação formativa para o seu contexto de trabalho.

Passa necessariamente pela avaliação das competências, ou seja, pela verificação da alteração de atitudes e modos de trabalho dos Formandos após a formação.

Consubstancia-se no envio (por via eletrónica, 3 meses após a realização de qualquer ação de formação), ao ex-Formando e à sua chefia direta (contactada por intermédio do responsável pela formalização da inscrição da empresa), de Questionário de Avaliação da Eficácia da Formação ao qual se pede que respondam, pedindo-lhes que se pronunciem sobre o nível da satisfação com conhecimentos e competências adquiridas e oportunidade de aplicação das mesmas em contexto profissional com impacto na sua atividade individual e de grupo.

## 11 CERTIFICAÇÃO

A certificação é atribuída curso a curso, garantidas que estejam as condições de aproveitamento e assiduidade definidas relativamente a cada um deles.

Todos os formandos terão de ter uma assiduidade mínima de 70% distribuída ao longo do período de formação e, cumulativamente, relativamente a ações de formação que prevejam a realização de quaisquer exames, aproveitamento igual ou superior a 50%.

A assiduidade é comprovada através da assinatura da folha de presenças que encontrando-se na sala de formação deve ser assinada por todos os formandos presentes, em cada período máximo de 4 horas de aulas.

Caso o curso envolva a realização de exame que os formandos realizem com aproveitamento igual ou superior a 50%, ser-lhes-á atribuído um Certificado de Formação Profissional.

Se a ação de formação não envolver a realização de qualquer exame, aos alunos relativamente aos quais se mostre cumprido o requisito de assiduidade anteriormente descrito será atribuído um Certificado de Frequência de Formação Profissional.

Caso se preveja atribuir a certificação relativamente a um determinado módulo de ação de formação que englobe vários cursos/componentes, o certificado a emitir deverá discriminar aqueles e caso se preveja em qualquer caso a realização de exames, indicar a classificação obtida em cada um dos mesmos.

## 12 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



Todas as reclamações que qualquer formando entenda formalizar relativamente a uma ação de formação em concreto, devem ser dirigidas à Direção do Instituto de Formação Actuarial.

A reclamação deverá ser apresentada no prazo de 5 dias úteis a partir do facto que lhe dá origem e deverá ser formulada por carta (enviada por correio ou fax) ou e-mail ([ifa@actuarial.pt](mailto:ifa@actuarial.pt)).

Todas as reclamações serão objeto de análise cuidada e imparcial e depois de apurados/reunidos os elementos necessários à sua apreciação, a Direção do Instituto de Formação Actuarial dará resposta ao autor de cada uma delas, no prazo máximo de 10 dias úteis.

O prazo referido no parágrafo anterior poderá ser prorrogado quando, fundamentadamente, a necessidade de recolha de elementos o justifique, devendo no entanto tal facto ser justificado no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da apresentação da reclamação, ao autor da mesma.

A análise de reclamações apresentadas e a recolha de elementos que para o correto tratamento das mesmas se torne necessária, poderá dar origem à implementação de medidas corretivas no decurso de uma ação de formação, bem como ser causa de alteração e/ou reestruturação de quaisquer outras que futuramente se planeie desenvolver.

### **13 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O Instituto de Formação Actuarial atua no respeito das normas nacionais de proteção de dados pessoais, cumprindo todos os instrumentos/documentos através dos quais aqueles possam ser recolhidos, os requisitos necessários à salvaguarda da segurança e confidencialidade dos mesmos:

- a. Indicando quais os efeitos para os quais poderá utilizar os dados pessoais dos mesmos constantes, fazendo referência à possibilidade de divulgação destes, caso os visados o aceitem, para efeitos de eventual auscultação por parte do Sistema de Acreditação, sob a forma de inquérito, no âmbito dos procedimentos do Acompanhamento;
- b. Salvaguardando que os titulares dos mencionados dados poderão exercer direito de acesso, retificação e eliminação dos mesmos, caso o manifestem por escrito, podendo opor-se ao tratamento daqueles para efeitos de marketing direto ou qualquer outra forma de prospeção.

Os dados pessoais recolhidos por via de qualquer dos instrumentos/documentos mencionados, cuja confidencialidade e não transmissão a entidades terceiras se garante, farão parte de um ficheiro interno do Instituto de Formação Actuarial sendo utilizados para o envio de informação institucional da parte do mesmo e nos termos da legislação em vigor (Lei nº 67/98, de 26 de outubro – Lei de Proteção de Dados Pessoais), podendo os seus titulares exercer o direito de acesso, retificação e

eliminação dos mesmos, caso o manifestem por escrito, e, igualmente, opor-se ao tratamento dos mesmos para efeitos de marketing direto ou de qualquer outra forma de prospeção.

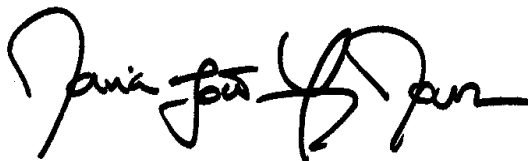
Qualquer pedido de remoção da base de dados é processado de imediato, situação da qual se dá conhecimento ao/à/ seu/sua autor/a, indicando-lhe a possibilidade de qualquer informação sobre os cursos promovidos pelo Instituto de Formação Actuarial ser igualmente obtida através de consulta do sítio do mesmo ([www.actuarial.pt](http://www.actuarial.pt)).

### 14 DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente regulamento poderá ser alterado ou substituído no decurso de qualquer ação de formação, devendo contudo, sempre que tal se verifique, ser dado conhecimento imediato a todos os formandos que possam vir a ser afetados pelas alterações ou substituição verificada.

Qualquer situação omissa será interpretada pela Direção do Instituto de Formação Actuarial.

A DIREÇÃO



(Maria João Vaz)

**[www.actuarial.pt](http://www.actuarial.pt)**

Rua Viriato, 25, 5º  
1050-234 Lisboa

Tel.: + 351 21 352 47 19

Fax: + 351 21 353 30 35