

# IGAP

INSTITUTO DE  
GESTÃO E  
ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA

## **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO**

Disponível em [www.igap.pt](http://www.igap.pt)

Versão.1.14

## ÍNDICE

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

23.Novas Edições	
<b>V – Diretos e Deveres das Partes</b>	<b>17</b>
24.Deveres	
25.Direitos	
<b>VI – Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções</b>	<b>20</b>
26.Pagamento de Inscrições	
27.Devolução de Pagamento	
28.Isenção de Pagamento	
<b>VII – Procedimentos Relativos a Queixas, Reclamações e Sugestões</b>	<b>21</b>
29.Queixas e Reclamações	
30.Sugestões	
<b>VIII – Outras Disposições</b>	<b>22</b>
31.Publicidade	
32.Política de Privacidade	
33.Omissões	
34.Revisão	

## Objeto

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

## Capítulo I

### Atividade, Política e Estratégia da Entidade

#### 1. Missão

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

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

#### 2. Visão

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

#### 3. Lema

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

## 4. Valores

### da entidade:

- ♦ *Orientação para o cliente:* dedicamos energia e recursos para a percepção das necessidades formativas e desafios dos nossos clientes, de modo a garantir altos níveis de satisfação e assim construir uma relação duradoura baseada na confiança e satisfação;
- ♦ *Rentabilidade:* estamos fortemente cientes que toda a nossa ação tem impacto na nossa rentabilidade e na nossa vantagem competitiva (preço dos serviços formativos). Controlamos as despesas e os custos de gestão visando uma base sólida de sustentabilidade e de criação de valor para os nossos clientes.

### dos colaboradores:

- ♦ *Compromisso com a execução:* fazemos o que anunciamos e o que os nossos clientes esperam de nós. Disponibilizamos os serviços formativos em tempo útil, com um orçamento justo e adequado e de acordo com as normas de qualidade anunciadas;
- ♦ *Empenhamento e espírito de equipa:* os recursos humanos do IGAP procuram realizar uma interação interdepartamental que garanta níveis de eficiência e eficácia organizacional, compartilhando conhecimento e adotando uma atitude proativa e solidária na ação, procurando novas oportunidades;
- ♦ *Fiabilidade/credibilidade:* asseguramos o recurso a colaboradores externos (formadores e/ou consultores) altamente qualificados bem como a utilização de recursos materiais e técnicos adequados que garantam a realização, com sucesso, dos projetos formativos.

### dos resultados:

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

## 5. Público-alvo

São *destinatários* dos programas formativos do IGAP:

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

## 6. Linhas de atuação estratégica

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

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

## 7. Certificação / Acreditação

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

ambiente)<sup>1</sup>; áreas 481 (Ciências Informáticas), 482 (Informática na Ótica do Utilizador)<sup>2</sup> e 862 (segurança e Higiene no Trabalho)<sup>3</sup>

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

- ♦ Secretaria de Estado da Modernização Administrativa (Portaria nº 80/94);
- ♦ Instituto para a Inovação na Formação – INOFOR (atualmente DGERT) - (R.A. nº 1194, de 29.01.1998, renovado em 06.02.2001, 2004 e 2007 por períodos de 3 anos);
- ♦ Direção-Geral de Administração Educativa – DGAE (para realização de ações de formação para pessoal não docente dos estabelecimentos de ensino não superior);
- ♦.Ministério da Reforma do Estado e Administração Pública (para o desenvolvimento de cursos de formação que visam o ingresso e progressão para os profissionais das carreiras de informática);
- ♦ Instituto de Emprego e Formação Profissional – IEFP, para realização de cursos de formação pedagógica inicial de formadores e cursos de formação pedagógica inicial de formadores em igualdade de género;
- ♦ Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas – OTOC, para a realização de cursos reconhecidos pela OTOC para atribuição de créditos aos TOC participantes (projetos formativos de duração ≥ 16 horas);

## **8. Modalidades de Formação**

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

**8.1** - Formação inicial

**8.2** - Formação contínua/atualização ou aperfeiçoamento

**8.3** - Formação de Requalificação

**8.4** - Formação de Especialização

---

<sup>1</sup> Versão 2.12

<sup>2</sup> Versão 1.13

<sup>3</sup> Versão 1.14

## **9. Formas de organização da Formação**

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

9.1 - Formação presencial

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

9.3 - Formação em alternância

9.4 - Formação à distância

## **10. Bolsa de Formadores**

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

## **Capítulo II**

### **Formas e Métodos de Divulgação, Inscrição, Seleção e Avaliação**

## **11. Divulgação de iniciativas**

Todas as iniciativas de oferta formativa são objeto de divulgação para o exterior. Existem duas formas principais de *divulgação*:

11.1 - Em suporte digital: através do Website do IGAP ([www.igap.pt](http://www.igap.pt)); mailing list regular; e-mail direcionado; fax e facebook ([facebook.com/igap.pt](https://www.facebook.com/igap.pt))

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



## 12. Registo e Inscrição

Qualquer potencial formando/a poderá efetuar o seu *registo* no website do IGAP, sendo-lhe atribuído um login e password para acesso à área reservada respetiva, permitindo, no futuro, a realização de inscrições em ações de formação sem necessidade de preenchimento integral dos dados, acesso a documentação de apoio que seja disponibilizada e à caderneta de formado/a, bem como alteração/retificação de dados pessoais.

A *inscrição* pode ser feita através do preenchimento da ficha de inscrição, segundo modelo próprio, podendo assumir as seguintes modalidades alternativas:

**12.1** –On-line, no website do IGAP: por recurso ao uso do “registo” ou de forma avulsa, no curso respetivo (posteriormente confirmada com o envio de ficha de inscrição via e-mail, fax ou CTT, na qual a autenticação da entidade responsável deve ser visível e legível);

**12.2** - Envio de ficha de inscrição via e-mail ou fax (a autenticação da entidade responsável deve ser visível e legível);

**12.3** - Envio de ficha de inscrição original via CTT.

## 13. Seleção e Confirmação

### 13.1 Seleção de Participantes

As metodologias ou *critérios de seleção* de participantes têm como fundamento:

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

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

- a) O efetivo exercício de funções na área temática da iniciativa
- b) Categoria profissional do/a inscrito/a (adequação do conteúdo às funções)
- c) Interesse da participação para o exercício de funções específicas
- d) Ingresso, progressão, promoção, requalificação profissional do/a funcionário/a

- e) Ordem de chegada da inscrição ao IGAP (sempre que o número de inscritos seja superior ao nº de participantes considerado desejável para determinado curso, e em situações de desempate este será critério último de seleção)
- f) Indicação do nº de compromisso associado à inscrição
- g) Pagamento da inscrição

### 13.2 Confirmação de Frequência

O processo de seleção de formando/as fica completo com o envio ao/à participante, pelo IGAP, de *confirmação de participação* por qualquer meio escrito em determinada ação de formação, com antecedência média de 3 dias úteis antes do início da ação (de acordo c/ MQAF em vigor).

Só as inscrições selecionadas serão objeto de confirmação.

## 14. Desistências e Substituições

As *desistências* devem ser sempre efetuadas por escrito.

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

### 14.1 Desistência de Frequência

- a) Até 48 horas úteis antes do início da ação, sem sofrerem qualquer tipo de penalização;
- b) Caso a desistência na ação ocorra em momento posterior, haverá lugar ao pagamento integral da inscrição respectiva.

### 14.2 Substituição de Participante(s)

O/A participante confirmado/a (ou a respectiva entidade) deve comunicar a *substituição* de inscrição até ao final da manhã do último dia útil anterior ao início do curso. A aceitação, pelo IGAP, da substituição depende da verificação dos requisitos de participação.

## 15. Avaliação da Formação

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

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

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

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

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

**15.2 Avaliação Contínua Formativa** – promovida no decurso da formação, permite identificar desvios aos objetivos fixados, detetar problemas e conseguir soluções, possibilitando ao/à formador/a reajustar a estratégia de monitoragem à evolução da aprendizagem. Os meios formativos podem ser utilizados pelo/a coordenador/a da ação (da entidade) ou pelo/a formador/a e podem ser de natureza escrita ou através de uma abordagem presencial.

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

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

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

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

### **Capítulo III**

#### **Condições de Frequência e funcionamento nas Ações de Formação**

### **16. Requisitos de participação**

Constituem requisitos de participação:

- ♦ Enquadrar-se na tipologia de destinatário prevista para a ação;
- ♦ Preencher na íntegra a ficha de inscrição e formalizar a inscrição respetiva (ver ponto 12);
- ♦ Realizar o pagamento no caso de ações com taxa de inscrição;
- ♦ Ser confirmado/a, por qualquer meio escrito, pelos serviços do IGAP

## 17. Assiduidade e Certificação

### 17.1 Assiduidade/certificação:

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

Pela emissão de 2<sup>as</sup> vias serão cobrados 5,00€ (no caso de ser cópia autenticada) ou 10,00€ no caso de se tratar de um novo original (com a menção "2<sup>a</sup> via").

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

- a) No caso de formação não financiada, taxa de assiduidade  $\geq 90\%$  da carga horária total do curso;
- b) No caso de formação financiada, taxa de assiduidade  $\geq 95\%$  da carga horária total do curso;
- c) No caso de cursos de formação para os quais tenha sido definido sistema de avaliação e classificação, e sem prejuízo da assiduidade definida nos pontos anteriores, a atribuição do certificado de formação, depende também do aproveitamento registado pelo/a formando/a.

Em cursos com carga horária total  $\geq 30$  horas, o IGAP poderá permitir um limite de faltas até 20% da carga horária total do curso, desde que as mesmas se enquadrem dentro da tipologia definida no ponto seguinte e apenas nas ações sem recurso a financiamento. Neste caso, o/a participante terá direito ao certificado completo respetivo.

Quando o absentismo for superior a 20%, o participante terá direito apenas à declaração de participação do nº de horas respetivo.

Qualquer que seja a duração da ação de formação, uma taxa de absentismo superior a 50% da carga horária total do curso, não confere direito a qualquer certificação.

## 17.2 Faltas:

As **faltas** são contabilizadas por sessões de manhã e/ou tarde, sendo cada sessão equivalente a 3; 3,5 ou 4 horas de formação.

Sempre que um/a participante se ausente da formação antes do seu termo, e por isso não haja oportunidade de entrega do seu certificado, o mesmo será enviado via CTT, a seu pedido e à cobrança, para a morada que consta na ficha de inscrição.

A partir de 2012, para o/as formando/as oriundo/as de entidades sobre as quais se registem débitos elevados ao IGAP, os certificados serão entregues ao/às próprio/as após cobrança.

A caderneta de formando/a é um documento emitido anualmente (a pedido do/a interessado/a ou do Dep.º RH da entidade), que reúne a informação relativa à participação do/a formando/a nas ações frequentadas no IGAP, num determinado ano civil. A sua emissão autenticada tem um custo associado de 10,00€/caderneta anual.

## 17.3 Tipologia de Faltas

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

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

## **18. Local de Realização da Formação**

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

Sempre que haja alteração do local de realização, o/as participantes serão atempada e convenientemente informados por escrito (e-mail ou fax) ou via telefone se as condições o recomendarem.

## **19. Horário da Formação**

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

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

Constituem exceções:

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

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

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

## **20. Direito de reserva**

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

**20.2** - O IGAP reserva o direito de, para seu uso exclusivo, captar e usar imagens dos projetos formativos que realiza, e de todos os seus intervenientes, as quais poderão ser usadas exclusivamente para fins de promoção e/ou marketing institucional, respeitando o princípio de não cedência de imagens a terceiros. Proibição de uso de imagens pode ser manifestada pelo/a próprio/a diretamente ao IGAP, através de qualquer meio escrito.<sup>4</sup>

### **Capítulo IV**

## **Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos**

### **21. Interrupção de Ações**

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

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

---

<sup>4</sup> Versão 2.12



## **22. Cancelamento e Adiamento de Ações**

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

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

## **23. Novas Edições**

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

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

## **Capítulo V**

### **Direitos e Deveres das Partes**

## 24. Deveres

### 24.1 Da Entidade Formadora:

- ♦ Detetar as necessidades, conceber o programa de formação e proceder à definição e articulação dos temas (em colaboração estreita com o formador e/ou entidade beneficiária no caso de ações intra);
- ♦ Contactar, conferenciar e remunerar o/as formadore/as;
- ♦ Cumprir com zelo, transparência e atempadamente com as formalidades de divulgação, seleção e confirmação do/as participantes;
- ♦ Prestar, sempre que solicitada, informações corretas e precisas acerca do desenvolvimento das ações;
- ♦ Conceder o apoio necessário quer a participantes quer a formadore/as, incluindo o acesso ao equipamento necessário à frequência da ação de formação;
- ♦ Fornecer ao/às formando/as toda a documentação disponibilizada por formadore/as/oradore/as;
- ♦ Garantir uma boa relação humana quer com formando/as quer com formadore/as.

### 24.2 De formando/as:

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

### 24.3 De Formadores/as:

- ♦ Colaborar na definição do conteúdo programático do projeto formativo a desenvolver;
- ♦ Construir o(s) plano(s) de sessão(ões) associado a cada ação;
- ♦ Executar a formação no local e segundo horário indicado pelo IGAP, e de acordo com o programa previamente concebido;

- ♦ Disponibilizar, no *timing* acordado com a entidade formadora, um exemplar da documentação de apoio para reprodução, bem como identificar meios pedagógicos auxiliares necessários ao bom desenvolvimento da mesma;
- ♦ Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações e dos equipamentos e demais bens que utilizar para efeitos de formação;
- ♦ Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes e formando/as;
- ♦ Emitir documento de quitação fiscalmente aceite para efeitos de pagamento de valores pagos pelo IGAP.

## **25. Direitos**

### **25.1 De formando/as:**

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

### **25.2 De Formadores/as:**

- ♦ Ser integrado/a na bolsa de formadores e beneficiar de eventuais ações de formação que o IGAP venha a desenvolver de acordo com a sua área de formação;
- ♦ Dispor de uma sala de formação com as condições adequadas ao desempenho das funções e equipada com o material de trabalho solicitado/acordado previamente;
- ♦ Apresentar propostas com vista à melhoria contínua da atividade formativa do IGAP;
- ♦ Solicitar o apoio que considerar adequado ao cumprimento dos objetivos da ação de formação;
- ♦ Solicitar a emissão da "caderneta de formador/a" anual;

- ♦ Receber a remuneração acordada e descrita no contrato de prestação de serviços celebrado.

## **Capítulo VI**

### **Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções**

#### **26. Pagamento de Inscrições**

As ações de formação concebidas e desenvolvidas pelo IGAP podem ser objeto de *taxa de inscrição*. Não existe taxa de inscrição quando as ações são realizadas com recurso a fundos comunitários.

##### **26.1 Regime de Pagamento**

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

- 1- Pagamento antecipado. Após envio da confirmação do participante por este Instituto, é emitida fatura/recibo, que regulariza o pagamento efetuado;
- 2- No 1º dia do curso ou no desenrolar da formação, acompanhada da emissão da correspondente fatura/recibo;
- 3- Depois da realização do curso. Neste caso é emitida uma fatura a pronto pagamento. Logo que o débito seja liquidado, é emitido e enviado à entidade, via e-mail, um recibo de quitação.
- 4- Política de pagamentos de inscrições individuais: quando as inscrições são feitas a título particular, o pagamento das mesmas é assegurado pelo próprio/a formando/a e não pela entidade empregadora. Tal pagamento terá que ser efetuado até à data do curso, dando lugar à respetiva fatura/recibo.

##### **26.2 Formas de Pagamento**

O IGAP aceita as seguintes *Formas de Pagamento*:

- a) Transferência bancária (NIB/IBAN do IGAP publicitado no site, faturas e fichas de inscrição);

- b) Cheque cruzado à ordem de IGAP/Instituto de Gestão e Administração Pública;
- c) Numerário.

## **27. Devolução de Pagamento**

O IGAP procederá à *devolução* de pagamentos efetuados sempre que o curso não se realize ou a pessoa inscrita não tenha sido selecionada para o frequentar, a qual se fará na modalidade do pagamento: devolução de cheque ou realização de transferência bancária.

A pedido da entidade, e após análise casuística da Direção, o IGAP pode ainda emitir uma nota de crédito relativa à importância a devolver, a qual deve ser utilizada para pagamento de frequência em formação futura, no prazo máximo de 90 dias. Esta situação pode também verificar-se em caso de ausência justificada do participante selecionado.

## **28. Isenção de Pagamento**

Verificam-se *isenções de pagamento* das ações de formação quando as mesmas são objeto de financiamento por parte de programas comunitários ou realizadas a título gratuito. Nestes casos não existe taxa de inscrição e a participação está isenta de qualquer tipo de pagamento.

# **Capítulo VII**

## **Procedimentos Relativos a Queixas, Reclamações e Sugestões**

## **29. Queixas e Reclamações**

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

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

### **30. Sugestões**

O/As formando/as que frequentam cursos no IGAP poderão formalizar *sugestões* relativas ao melhor funcionamento do IGAP ou à realização de ações de formação que entendam relevantes para o exercício de funções na Administração Pública, preenchendo o modelo de sugestão (disponível na secretaria do IGAP) e colocando-o na caixa de sugestões disponível ou entregando-o em mãos na secretaria do IGAP.

Esta iniciativa poderá também ser realizada no momento do preenchimento do questionário individual de avaliação final de reação, promovida no final de cada ação de formação; via e-mail para os diversos contactos do IGAP ou ainda através do n/ site no menu "contactos".

## **Capítulo VIII**

### **Outras Disposições**

### **31. Publicidade**

É assegurada a devida *publicidade* do presente Regulamento através do site [www.igap.pt](http://www.igap.pt) bem como a sua disponibilização aos interessados nos serviços do IGAP.

### **32. Política de Privacidade**

Os dados recolhidos através do registo no website do IGAP, preenchimento de ficha de inscrição ou de questionário de avaliação de reação/satisfação de formando/as, destinam-se à gestão administrativa de cada curso de formação e são processados em

conformidade com o disposto na Lei nº 67/98, de 26 de outubro (Lei da Proteção de Dados Pessoais).

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

É garantida a confidencialidade dos dados recolhidos bem como o acesso e o direito à sua retificação.

### **33. Omissões**

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

### **34. Revisão**

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

X.X.X.X

*Texto escrito conforme o Acordo Ortográfico - convertido pelo Lince.*