

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela Tacoprev, é estabelecido o presente Regulamento Interno, regido pelos artigos seguintes, o qual é de cumprimento obrigatório por todos os seus formandos.

Artigo 1º

Política e Estratégia de Formação

A Tacoprev é uma empresa que presta serviços na área da consultadoria e formação especializada no setor dos transportes, com vasta experiência no apoio a empresas de transporte e logística, disponibilizando soluções personalizadas que otimizam a gestão de frotas, asseguram o cumprimento das normas legais e melhoram a eficiência operacional das suas atividades.

Com uma equipa de especialistas qualificados, desenvolvemos consultadoria estratégica em áreas essenciais, como a gestão de tacógrafos, segurança rodoviária e gestão de *compliance*, bem como formação profissional, nas áreas da saúde, serviços de transporte, proteção de pessoas e bens, e segurança no trabalho, para capacitar as equipas de trabalho e garantir que as melhores práticas sejam aplicadas de forma contínua.

Artigo 2º

Requisitos de Acesso e Inscrição nas Ações de Formação

1. Os destinatários de cada ação de formação desenvolvida pela Tacoprev, assim como os pré-requisitos impostos aos Candidatos são definidos no "Programa de Formação".
2. O processo de inscrição nas ações de formação da Tacoprev consiste na entrega da "Ficha de Inscrição" a fornecer pela empresa, devidamente preenchida, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.

Artigo 3º

Seleção de Formandos

Sendo os destinatários da formação promovida pela Tacoprev colaboradores de entidades clientes da empresa, os formandos são selecionados pela entidade cliente com base em critérios específicos, nomeadamente as funções desempenhadas, os conhecimentos prévios, entre outros, de forma a garantir que o posicionamento dos formandos num determinado grupo de formação se faça de forma ajustada e sustentada.

Artigo 4º

Direitos dos Formandos

Os formandos têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
2. Receber toda a documentação referente à ação frequentada, nomeadamente o "Programa de Formação", respetivo "Cronograma", textos de apoio e/ou manuais de acordo com o estipulado pelo/a Formador/a;
3. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto da ação de formação;
4. Receber um certificado de formação profissional, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - a) Tenha registado a assiduidade mínima indicada no "Programa de Formação";
 - b) Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decurso da ação de formação pelo/a Formador/a;
 - c) Tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, a "Ficha de Inscrição" devidamente preenchida e assinada, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
5. Receber, gratuitamente, uma "Declaração de Frequência" da ação de formação, no caso de ser "reprovado/a";
6. Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decurso da ação de formação;
7. Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos da formação;
8. Ser ouvido/a no processo de avaliação da ação de formação.

Artigo 5º

Deveres e Obrigações dos Formandos

Os formandos ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
2. Assinar a "Folha de Presenças e Sumários" no início e no final de cada sessão;
3. Participar em todas as sessões de formação, teóricas e práticas;
4. Participar no processo de avaliação da ação de formação e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;

5. Tratar com urbanidade a Tacoprev, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados para efeitos de formação;
7. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizarem no período de formação prática, fornecidos pela Tacoprev e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
8. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação promovida pela Tacoprev;
9. Absterem-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Tacoprev ou para outras entidades participantes;
10. Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, formadores e equipa da Tacoprev.

Artigo 6º

Regime de Presenças

1. A assiduidade do/a formando/a é verificada através da assinatura da "Folha de Presenças e Sumários".
2. É condição obrigatória a frequência mínima indicada no "Programa de Formação";
3. Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao/à formando/a, nomeadamente: doença, acidente, falecimento de parentes próximos, nos termos da lei geral, cumprimento de obrigações legais, cumprimento de deveres profissionais, necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do agregado familiar, casamento, licença de maternidade ou paternidade;
4. Ultrapassado o limite de faltas, justificadas ou injustificadas, o/a formando/a será considerado/a reprovado/a. Nestes casos, a reprovação implica:
 - a) Perda do direito à devolução dos montantes já entregues à Tacoprev por parte do Cliente, se aplicável;
 - b) Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional, por parte do/a formando/a.
5. No caso de o/a formando/a ser considerado/a "reprovado/a", será emitida uma "Declaração de Frequência".
6. Caso o/a formando/a ultrapasse o limite máximo de faltas, poderá ser solicitado à Tacoprev que esta analise possíveis formas de remediação. O Cliente deverá suportar

todos os encargos associados à implementação das medidas de remediação que vierem a ser definidas e aceites pelas partes.

Artigo 7º

Definição e Alteração de Horário, Locais e Cronograma

1. Os dias em que a formação decorre e respetivos horários e locais são definidos antes do início da formação e validados pelo Cliente através da aceitação do "Cronograma" da ação. Esta programação deverá ser comunicada pelo Cliente, atempadamente, a todos os formandos.
2. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores, a Tacoprev reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão comunicados e justificados atempadamente e por escrito ao Cliente, e devidamente comunicados e justificados a todos os formandos em tempo oportuno.
3. As alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no número anterior, não conferem aos formandos, nem ao Cliente, direito a qualquer indemnização ou compensação, pecuniária ou de qualquer outra natureza.

Artigo 8º

Interrupções e Possibilidade de Repetição de Ações de Formação

1. Caso se verifiquem situações excecionais que comprometam a continuidade da ação de formação, a Tacoprev procederá à sua interrupção de forma imediata, sendo comunicado o facto por escrito ao Cliente e a todos os formandos e formadores e as razões que estiveram na origem da interrupção.
2. Nestas situações, a Tacoprev procederá à continuidade da ação de formação logo que estejam reunidas condições para tal, ou à sua repetição. Em ambos os casos serão comunicadas as novas datas a todos os formandos com uma antecedência mínima de 1 semana, depois de devidamente validadas com o Cliente.
3. Caso seja impossível a realização da ação de formação por causa imputável à Tacoprev, ou seja impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, o Cliente será reembolsado integralmente de todos os valores entretanto pagos.
4. Nos casos em que exista repetição da ação de formação no seguimento de interrupção por parte da Tacoprev, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do

contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar a ação integralmente de acordo com o regime de faltas definido.

5. Caso o Cliente deseje interromper/desistir da ação de formação, tem a possibilidade de realizar a ação mais tarde, estando sujeito às condições de pagamento definidas no artigo 14.º.

Artigo 9º

Avaliação dos Formandos

1. Em cada ação de formação podem ocorrer os seguintes momentos de avaliação dos formandos:
 - a) Avaliação Diagnóstica e Inicial: a avaliação de diagnóstico é um processo de aferição das competências já detidas pelos formandos. Sempre que se justifique e tenha aplicabilidade, o/a Formador/a procurará realizar uma avaliação dos conhecimentos detidos pelos formandos na área em causa.
 - b) Avaliação Contínua ou Formativa: ao longo da formação será realizada a avaliação formativa, através da análise do desempenho dos formandos nas atividades propostas, por exemplo, com o objetivo de detetar dificuldades suscetíveis de aparecer durante a formação a fim de corrigi-las rapidamente.
 - c) Avaliação Final ou Sumativa: visa classificar os formandos do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final do módulo/ação. Com vista à realização da avaliação sumativa, o/a Formador/a pode recorrer a testes, exercícios práticos, simulações, trabalhos de grupo ou individuais.
2. A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos formadores, no final de cada módulo/ação, os quais numa escala de 1 (Mau) a 5 (Muito Bom), avaliam para cada formando/a os seguintes aspetos:
 - a) Pontualidade;
 - b) Interesse e motivação demonstrados;
 - c) Grau de participação;
 - d) Adaptabilidade a novas tarefas;
 - e) Comunicação com outros membros do grupo e com o/a Formador/a e fomento do relacionamento interpessoal;
 - f) Capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas;
 - g) Capacidade de resolução de problemas;

- h) Aquisição e aplicação de conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações;
 - i) Mobilização das competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos.
3. A avaliação final será expressa nos termos de "Com Aproveitamento" ou "Sem Aproveitamento". Para que se considere ter havido aproveitamento do/a formando/a, é indispensável que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
- a) Que o/a formando/a obtenha avaliação global positiva;
 - b) Se verifiquem as condições de assiduidade de acordo com o n.º. 2 do Art.º. 6.º.

Artigo 10º

Avaliação da Satisfação dos Formandos

1. A avaliação da satisfação dos formandos ocorre no final de cada ação de formação e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos beneficiários finais relativamente à ação de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para ações futuras.
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 11º

Avaliação da Satisfação dos Formadores

1. A avaliação da satisfação dos formadores ocorre no final da ação de formação e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos mesmos relativamente à ação de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para ações futuras.
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 12º

Avaliação Pós-Formação

1. Esta avaliação realiza-se junto dos ex-formandos, 3 a 6 meses após a conclusão da ação de formação, procurando-se aferir a qualidade da formação nas seguintes dimensões:
 - a) Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional;
 - b) Melhoria do desempenho profissional.

2. Junto dos representantes da entidade cliente responsáveis pelo acompanhamento das intervenções, é aplicado, também nessa altura, um inquérito de satisfação.
3. Ambos os questionários são enviados por e-mail para os seus destinatários.
4. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 13º

Normas de Funcionamento

1. A frequência das ações de formação da Tacoprev apenas é possível em caso de aceitação do presente Regulamento.
2. No caso de o/a Formando/a, ou o Cliente, não concordar com o presente Regulamento, não poderá frequentar as ações de formação da Tacoprev.
3. O/A Formando/a, assim como o Cliente, antes de efetuarem a inscrição na ação de formação, têm a possibilidade de consultar, ler atentamente e decidir se aceitam ou não o presente Regulamento.
4. O/A Formando/a e o Cliente, aceitam reger-se por regras de conduta de boa educação e obrigam-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, formadores e restantes formandos, de forma correta e educada.
5. Será estabelecido entre a Tacoprev e o Cliente um Contrato de Formação.
6. A Tacoprev assegurará a realização de cada ação nos termos e condições que decorram do contrato estabelecido com a entidade cliente, nomeadamente no que respeita a objetivos gerais e específicos, metodologias, conteúdos programáticos e cargas horárias.

Artigo 14º

Pagamentos e Política de Devoluções

1. O pagamento da ação de formação deve respeitar o definido no contrato celebrado entre o Cliente e a Tacoprev.
2. A Tacoprev reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo Cliente sempre que o/a formando/a seja excluído/a da frequência da ação de formação.
3. Caso o Cliente deseje interromper ou desistir da ação de formação, após o pagamento da mesma, e sempre que o motivo da desistência não seja devido a cancelamento da ação de formação ou a outros fatores externos à Tacoprev que impeçam o início da ação de formação ou a sua realização nos moldes contratualizados, apenas serão devolvidos 50% do valor pago.

4. Caso o Cliente, depois de interromper ou desistir da ação, na situação supracitada, realize a mesma mais tarde, pagará apenas 50% do valor total da ação.

Artigo 15º

Certificado de Formação Profissional

1. No final da ação de formação, a Tacoprev emitirá gratuitamente um Certificado de Formação Profissional a todos os formandos "Com Aproveitamento";
2. No caso de o/a formando/a ser considerado/a "reprovado/a", por falta de aproveitamento ou por exceder o limite de faltas, será emitida gratuitamente uma "Declaração de Frequência";
3. O Certificado de Formação Profissional em formato digital será emitido e enviado, de forma gratuita, para o Cliente, até ao 15º (décimo quinto) dia útil, após a data de término da ação.
4. O Certificado de Formação Profissional em papel pode ser recolhido pelo Cliente nas instalações da Tacoprev, quando solicitado por escrito, a partir do 7º (sétimo) dia útil, após o pedido.
5. A Tacoprev reserva-se o direito de exigir que o/a Formando/a comunique dados referentes aos documentos de identificação, essenciais para a correta emissão do certificado de formação profissional, sendo que a não comunicação desses dados pode impedir a emissão do documento.
6. A emissão de segundas vias pode implicar a atualização de dados pessoais (por exemplo, nome completo, dados do cartão de identificação), devendo o/a Formando/a comunicar à Tacoprev os novos dados.

Artigo 16º

Reclamações e Sugestões

1. Sempre que algum/a interessado/a desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando o Livro de Reclamações da empresa (em papel ou eletrónico) ou boletim existente, próprio para o efeito – formulário "Sugestões/Reclamações".
2. As reclamações e sugestões podem ser apresentadas a qualquer momento, no entanto, no caso das reclamações, é necessário ter presente que quanto menos tempo passar entre a ocorrência e a reclamação relativamente à mesma, mais facilmente se poderá atuar no sentido da resolução da situação e eliminação da sua causa, pelo que aconselhamos que a mesma seja feita no prazo de 48 horas.

3. Para apresentar uma sugestão, dever-se-á assinalar o campo correspondente existente no formulário "Sugestões/Reclamações". Todas as sugestões são uma mais-valia para a nossa entidade e serão transmitidas aos responsáveis máximos da empresa.
4. Para apresentar uma reclamação, independentemente do meio, dever-se-á fornecer o máximo de informações sobre o assunto em questão. Todas as reclamações serão avaliadas, sendo que, caso sejam consideradas válidas, desencadearão um conjunto de ações com o objetivo de resolver a situação e eliminar a sua causa. De forma a podermos responder à reclamação, todos os dados do/a reclamante solicitados no formulário "Sugestões/Reclamações" deverão ser preenchidos.
5. O formulário "Sugestões/Reclamações" devidamente preenchido, datado e assinado poderá ser entregue em mãos ou enviado ao cuidado da Gerência da Tacoprev, Lda. para a morada: Rua do Negral n.º 1005, 1.º andar, 4440-115 Campo - Valongo.
6. Em caso de reclamação, é da responsabilidade da Coordenação Pedagógica analisar a mesma; caso seja considerada válida, definir uma ou mais ações com vista à resolução da situação (tratamento), respetivo/a responsável e prazo de resolução; e definir uma ou mais ações com vista à eliminação da(s) causa(s), respetivo/a responsável e prazo de resolução – ação corretiva.
7. A Coordenação Pedagógica notificará por escrito o/a reclamante num prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação, por forma a informar qual o tratamento dado à reclamação, registando todas estas informações no formulário "Ficha de Tratamento de Reclamações".
8. O procedimento em caso de reclamações é, portanto, o seguinte:
 - a) Análise da reclamação apresentada;
 - b) Caso seja considerada válida, implementação das medidas necessárias;
 - c) Notificação escrita da decisão ao reclamante, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação.

Artigo 17º

Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação

Gestora de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, a execução, o acompanhamento, o controlo e a avaliação do plano de atividades;

- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar as reuniões internas da equipa;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na Tacoprev estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Selecionar e recrutar o pessoal afeto à formação (formadores, etc.);
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Assinar os certificados de formação profissional, assim como as declarações de frequência emitidos;
- Promover a melhoria contínua.

Coordenadora Pedagógica

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma; pela articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; pelo acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução das ações; pela resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- Coordenar e articular com os destinatários da formação;
- Apoiar o processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação;
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico das ações;
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Promover a melhoria contínua.

Formadores

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando a preparação do programa de formação;
- Elaborar recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, selecionando e adequando os conteúdos de formação, os métodos e técnicas pedagógicas aos objetivos da formação;

- Antes do início da ação, entregar a bibliografia da mesma e requisitar os materiais pedagógicos necessários;
- Ministrando a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela Tacoprev e coresponsabilizar-se pelo bom funcionamento e imagem externa e interna da empresa;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e equipamentos;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Registrar os sumários, no fim de cada sessão, utilizando o sistema de gestão da formação;
- Promover a melhoria contínua.

Contabilidade

Responsável pela Contabilidade como atividade a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribui para o desenvolvimento geral desse processo.

Tem como principais responsabilidades:

- As obrigações legais;
- Investigação e atualização de alterações fiscais;
- Acompanhamento de operações de tesouraria e faturação;
- Promover a melhoria contínua.

Artigo 18º

Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

Os dados pessoais fornecidos à Tacoprev são reservados, nos termos aplicáveis do Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08/08 - DRE). Apenas poderão ser facultados a terceiros para fins estatísticos ou legalmente equiparáveis, se as pessoas visadas especificamente o autorizarem.

Artigo 19º

Casos Omissos

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Tacoprev de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 20º

Alterações

Este Regulamento poderá ser alterado quando se evidenciar tal conveniência da Tacoprev.

Artigo 21º

Interpretação, Acesso e Entrada em Vigor

1. Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual Regulamento são resolvidas pela Gerência da Tacoprev.
2. Este Regulamento Interno está disponível para consulta pelos interessados nos escritórios da Tacoprev sitos na Rua do Negral n.º 1005, 1.º andar, 4440-115 Campo – Valongo, bem como no website, podendo também ser solicitado por e-mail.
3. Este Regulamento Interno está em vigor desde a data indicada no cabeçalho.