



REGULAMENTO INTERNO - FORMAÇÃO

Aprovado

Data

Página

Tenha consciência Ambiental, evite a impressão
Documento Confidencial. Propriedade da Shaker-PT

GE

21.12.2015

1 de 5

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela Cocktail Team® 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

1. A Shaker-PT, Eventos, Formação e Comércio Hoteleiro, Lda., comercialmente conhecida como Cocktail Team®, é uma empresa que desenvolve a sua atividade na área de “serviço de bar”, apostando também no desenvolvimento pessoal/profissional e na (re)qualificação dos recursos humanos.

Artigo 2º - Inscrição nos cursos de formação

2. O processo de inscrição nos cursos de formação consiste na entrega da “Ficha de Inscrição” (Mod.011) a fornecer pela Cocktail Team®, devidamente preenchida, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.

Artigo 3º - Direitos dos Formandos

3. Os FORMANDOS têm direito a:
 - a) Participar no curso de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
 - b) Receber toda a documentação referente ao curso de formação frequentado, nomeadamente o “Referencial do Curso” (Mod.019) e o respetivo “Cronograma” (Mod.013);
 - c) Receber, gratuitamente, no final de cada curso, um certificado comprovativo da frequência e do aproveitamento obtido, no caso de ser “aprovado”, ou uma declaração de frequência do curso no caso de ser “reprovado”;
 - d) Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decurso do curso de formação;
 - e) Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos da formação;
 - f) Ser ouvido no processo de avaliação do curso de formação.

Artigo 4º - Deveres e obrigações dos formandos

4. Os FORMANDOS ficam obrigados a:
 - a) Frequentar, com assiduidade e pontualidade, o curso de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
 - b) Assinar, diariamente, a “Folha de Presenças e Sumários” (Mod.012), no final de cada sessão;
 - c) Participar nas sessões teóricas e práticas;
 - d) Prestar as provas de avaliação a que venham ser submetidos;
 - e) Participar no processo de avaliação do curso;
 - f) Guardar lealdade à Cocktail Team®, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento por ocasião do curso de formação;
 - g) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
 - h) Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação promovida pela Cocktail Team®;
 - i) Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Cocktail Team® ou para outras entidades participantes;
 - j) Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, formadores e equipa da Cocktail Team®.O/a formando/a deverá assegurar que o seu telemóvel se encontra em silêncio ou desligado durante as sessões.



REGULAMENTO INTERNO - FORMAÇÃO

Aprovado

Data

Página

Tenha consciência Ambiental, evite a impressão
Documento Confidencial. Propriedade da Shaker-PT

GE

21.12.2015

2 de 5

Artigo 5º - Regime de Presenças

1. A Assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária da “Folha de Presenças e Sumários” (Mod.012);
2. É condição obrigatória a frequência mínima de, pelo menos, 90% do número total de horas de formação.
3. Ultrapassado o limite de faltas justificadas ou injustificadas, o/a formando/a será considerado/a automaticamente reprovado/a. Nestes casos, a reprovação implica:
 - a) Perda do direito à devolução dos montantes já entregues à Cocktail Team® (quando aplicável);
 - b) Perda do direito de obtenção do certificado mencionado na alínea c) do Artº. 3.
4. No caso de o/a formando/a ser considerado/a “reprovado/a”, será emitida uma “Declaração de Frequência” (Mod.017).
5. Os atrasos superiores a 15 minutos e as saídas antecipadas, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no número de horas de faltas;
6. Os formandos que tenham ultrapassado o limite máximo de faltas poderão solicitar à Cocktail Team® que analise possíveis formas de remediação. O/A formando/a deverá, quando aplicável, suportar todos os encargos associados à implementação das medidas de remediação que vierem a ser definidas e aceites pelo/a formando/a.

Artigo 6º - 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 através do “Cronograma” (Mod.013).
2. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores, a Cocktail Team® reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão comunicados atempadamente a todos os formandos.

Artigo 7º - Interrupções e possibilidade de repetição de cursos de formação

1. Caso se verifiquem situações excecionais que comprometam a continuidade do curso de formação, a Cocktail Team® procederá à sua interrupção de forma imediata, comunicando o facto a todos os formandos, cliente (quando aplicável) e formadores e as razões que estiveram na origem da interrupção.
2. Nestas situações a Cocktail Team® procederá à continuidade do curso 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 e cliente (quando aplicável) com uma antecedência máxima de 1 semana.
3. Caso seja impossível a realização do curso de formação ou seja impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, os formandos/cliente serão reembolsados integralmente de todos os valores entretanto pagos.
4. Nos casos em que exista repetição do curso de formação, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente de acordo com o regime de faltas definido.

Artigo 8º - Regime de avaliação

1. A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos formadores, no final de cada módulo, os quais numa escala de 1 (Mau) a 5 (Excelente), avaliam para cada formando/a os seguintes aspetos:

1. Foi pontual
2. Demonstrou interesse pela formação, é motivado/a
3. Participou nas sessões
4. Demonstrou capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas



REGULAMENTO INTERNO - FORMAÇÃO

Aprovado

Data

Página

Tenha consciência Ambiental, evite a impressão
Documento Confidencial. Propriedade da Shaker-PT

GE

21.12.2015

3 de 5

5. Comunicou com outros membros do grupo e com formador e fomentou o relacionamento interpessoal
6. Adaptou-se a novas tarefas
7. Adquiriu e aplicou conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações
8. Mobilizou as competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos

A avaliação que o/a formador/a atribui ao ponto 7 tem origem no resultado alcançado pelo/a formando/a na avaliação de aprendizagem definida pelo/a formador/a. O/A formador/a poderá utilizar de forma isolada ou combinada os seguintes recursos de avaliação de aprendizagem:

- Testes;
 - Exercícios práticos;
 - Simulações;
 - Trabalhos de grupo ou individuais.
2. 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:
- Que o/a formando/a obtenha avaliação global positiva;
 - Se verifiquem as condições de assiduidade de acordo com o n.º. 2 do Art.º. 5.º.

Artigo 9º - Normas de funcionamento

1. É terminantemente proibido fumar nas instalações onde decorre o curso de formação.

Artigo 10º - Pagamentos e Política de devoluções

1. Tratando-se de clientes empresariais, os pagamentos contratualizados devem ser realizados nos prazos previstos pela proposta de prestação de serviços e pelo contrato de formação celebrado com a Cocktail Team®.
2. Tratando-se de formandos particulares, o pagamento da totalidade do curso deverá ser realizado no ato da inscrição.
3. A Cocktail Team® reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo/a formando/a no ato da inscrição (quando aplicável) sempre que o/a formando/a seja excluído/a da frequência do curso de formação ou deseje desistir da frequência do curso de formação e sempre que o motivo da desistência não seja devido a qualquer um dos seguintes motivos:
 - Alterações ao cronograma, local da formação ou equipa de formadores inicialmente divulgados;
 - Cancelamento do curso de formação;
 - Outros fatores externos à Cocktail Team® que impeçam o início do curso de formação ou a sua realização nos moldes contratualizados.

Artigo 11º - Reclamações

1. Sempre que um formando desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando o Livro de Reclamações ou através de boletim próprio (Mod.005 Ficha de Sugestões e Reclamações). Neste boletim são fornecidas orientações para o seu preenchimento e detalhes sobre o procedimento interno de tratamento da reclamação (Mod.006 Ficha de Tratamento de Reclamações).

Artigo 12º - Descrição genérica de funções e responsabilidades dos intervenientes na formação

Gestor/a de Formação

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



REGULAMENTO INTERNO - FORMAÇÃO

Aprovado	Data	Página
GE	21.12.2015	4 de 5

*Tenha consciência Ambiental, evite a impressão
Documento Confidencial. Propriedade da Shaker-PT*

- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar e articular com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
- 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 - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Assinar os certificados de formação profissional emitidos e os contratos celebrados;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Coordenador/a Pedagógico/a

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o/a GF; articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução do curso; a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos, entre outras;
- Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação (formadores, Coordenador/a Pedagógico/a, outros);
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico-Pedagógico;
- Analisar e dar seguimento às reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Formadores

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico dos cursos 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 do curso, entregar a bibliografia do curso e requisitar os materiais pedagógicos necessários;
- Ministar a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Analisar criticamente os trabalhos realizados e propor melhorias aos mesmos;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela Cocktail Team® 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;
- Registrar as classificações da avaliação da formação nos moldes e prazos definidos;



REGULAMENTO INTERNO - FORMAÇÃO

	Aprovado	Data	Página
<i>Tenha consciência Ambiental, evite a impressão</i> <i>Documento Confidencial. Propriedade da Shaker-PT</i>	GE	21.12.2015	5 de 5

- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Artigo 13º - Disposições Finais

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