

### POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE

É estratégia do IEP diferenciar-se em termos de mercado pela excelência do serviço e diferenciação de produto. O IEP apoia a sua estratégia de actuação e desenvolvimento no estabelecimento de uma relação de proximidade com os seus clientes que se manifesta ao nível da sua actividade formativa através da realização de acções de formação dirigidas às necessidades específicas dos seus públicos.

O desenvolvimento organizacional e a inovação tecnológica, tornam essencial a actualização e reciclagem dos conhecimentos operacionais dos colaboradores internos e dos seus clientes actuais e potenciais.

Esta necessidade de actualização contínua assume-se assim como o principal objectivo do IEP enquanto Entidade Formadora, desenvolvendo acções de formação direccionadas às necessidades dos clientes actuais e potenciais, dotando-os dos conhecimentos técnicos e operacionais que permitam uma adequação das práticas profissionais às competências profissionais exigidas para o desempenho da sua actual ou futura função.

### FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO

**1ª Fase:** Recepção das inscrições onde constam os elementos identificativos essenciais: Ficha de Inscrição.

**2ª Fase:** Análise do perfil do candidato exigido para o curso (público-alvo) e objectivos a atingir com o mesmo, confrontando-se seguidamente com as informações contidas na primeira fase.

**3ª Fase:** Sempre que necessário, procede-se a marcação de reuniões com o formando inscrito, a fim de se apurar com maior exactidão as motivações, expectativas e objectivos a atingir com o curso.

**4ª Fase:** Quando o número de inscritos com perfil para a acção formativa em que se inscrevem for superior ao estipulado, a selecção será efectuada dando prioridade aos inscritos com a ordem de chegada das fichas de pré-inscrição mais antiga.

### DIREITOS DOS FORMANDOS

1. Os formandos têm direito a:

a. Frequentar as acções formativas de acordo com os programas, objectivos, destinatários, cronogramas e metodologias pré-definidas.

b. Receber a documentação relativa à acção formativa, nomeadamente, textos de apoio e/ou manuais em papel ou suporte digital, de acordo com o estipulado pelo formador.

c. Receber um Certificado de Formação Profissional no caso de Cursos com Avaliação, emitido de acordo com a legislação em vigor ou um Certificado de Frequência de Formação Profissional nos Cursos que não pressuponham Avaliação, desde que se verifiquem, cumulativamente, as seguintes condições:

I. O formando tenha registado a assiduidade prevista e definida para o respectivo curso.

II. No caso de Cursos com Avaliação, o formando tenha obtido aproveitamento, de acordo com os objectivos definidos na Metodologia de Avaliação do Curso.

III. O formando tenha entregue a documentação pessoal solicitada.

d. Consultar o Dossier Técnico-Pedagógico da acção formativa em questão, devendo para o efeito solicitar, junto do Departamento de Formação Profissional, por escrito, a marcação de dia e hora para efectuar essa consulta. Esta, será vedada aos dados pessoais de outros formandos e formadores.

e. Proceder a reclamações e sugestões de forma fundamentada por escrito.

f. Consultar a bibliografia e demais suportes existentes no IEP, devendo para o efeito solicitá-lo, por escrito, junto do departamento de formação.

### DEVERES DOS FORMANDOS

1- Constituem deveres dos formandos:

a. Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição, no prazo de quinze dias, a contar da data de ocorrência.

b. Frequentar com assiduidade e pontualidade a acção de formação.

c. Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que sejam submetidos e colaborar na avaliação da acção quando solicitados.

d. Abster-se da prática de qualquer acto do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a acção de formação ou para a Entidade Formadora.

e. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações, e todo e qualquer equipamento técnico necessário ao desenvolvimento do Curso.

f. Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da Entidade Formadora, todo e qualquer material didáctico colocado à sua disposição durante as acções de formação.

g. Pronunciar-se sobre o funcionamento das acções de formação que frequente e responder com honestidade a questionários relacionados com a avaliação do curso.

### REGIME DE FALTAS E DESISTÊNCIAS

1- É considerada falta a ausência do formando durante o período normal de formação consignado no cronograma da acção, nos seguintes termos:

a. A assiduidade é verificada através da assinatura da folha de presença.

b. Caso as faltas excedam a percentagem definida para o curso, reserva-se o IEP, o direito de considerar a exclusão do formando da acção.

d. Todas as faltas deverão ser justificadas por escrito, de acordo com minuta interna, as quais deverão ser entregues à coordenação pedagógica da acção.

2- É considerado desistente, aquele formando que comunica à coordenação pedagógica a sua desistência do curso ou apresenta uma assiduidade igual a 0%.

### CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

A formação decorrerá de acordo com o horário e cronograma previamente definidos.

O IEP respeita as necessidades de formação e disponibilidade dos formandos garantindo a realização dos cursos de formação nas datas propostas.

Por imposição de força extrema que conduza à não realização da acção os formandos serão notificados no prazo mínimo de 48 horas anteriores ao início da acção. As quantias já pagas serão restituídas ou, através de autorização expressa do formando, constituirão crédito para posterior acção de formação.

### CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O Pagamento deve ser feito até ao início do curso, podendo ser efectuado por cheque ou transferência bancária à ordem do IEP.

2. O Cancelamento da inscrição só dispensará o pagamento da acção se o mesmo for efectuado até 3 dias úteis antes do início de cada acção. O Cancelamento da Acção deve ser formalizado via fax, correio ou e-mail.

### PROCEDIMENTO RELATIVO A RECLAMAÇÕES

1 - As reclamações dos clientes são registadas de acordo com o Procedimento Geral de Tratamento de Reclamações.

2 - Gestão das Reclamações

A gestão das reclamações é da responsabilidade da Direcção do IEP, que, para o efeito, se articulará com os outros elementos, nomeadamente com a coordenação pedagógica e demais executantes. O registo das Reclamações consta do arquivo Registo Reclamações.