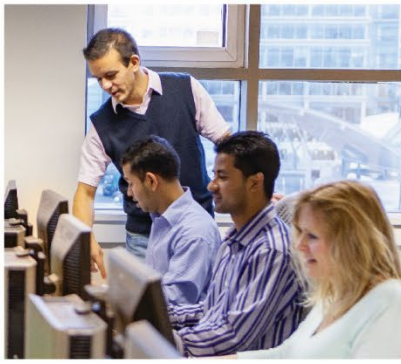

ACADEMIA AMA
Competências & Formação

REGULAMENTO
DA ATIVIDADE FORMATIVA

REFERÊNCIA [RG – 001_RAF_AcademiaAMA_NC_20240701]

EXTERNO

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

ÍNDICE

1. INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE ACESSO 4
1.1. Formação para Profissionais e Colaboradores da AMA 4
1.2. Formação Profissionais Lojas de Cidadão 4
1.3. Formação para Mediadores e Coordenadores de Espaço Cidadão (EC) 5
1.4. Eventos Formativos da Academia AMA 6
1.5. Formação para Parceiros 6
2. DIVULGAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA 6
3. DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA 6
4. DIREITOS DOS FORMANDOS E PARTICIPANTES 6
5. DEVERES DOS FORMANDOS E PARTICIPANTES 7
6. FALTAS OU NÃO CUMPRIMENTO DOS DEVERES DO FORMANDO 7
7. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO 8
8. CERTIFICAÇÃO DOS FORMANDOS E PARTICIPANTES 8
9. RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES 8
10. CONFIDENCIALIDADE E PRIVACIDADE 8

REGULAMENTO
DA ATIVIDADE FORMATIVA

ACADEMIA AMA
Competências & Formação

CONTROLO DE VERSÕES			
Títulos	Regulamento da Atividade Formativa		
Autor	Academia AMA		
Versão	1.0	**Data da Versão**	01/07/2024
Classificação	Externo	**Número Total de páginas**	8

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Data	Versão	Descrição	Responsável
24/06/2024	0.1	Criação do documento	Área Qualidade, Avaliação e Inovação
01/07/2024	1.0	Aprovação do documento	Chefe de Núcleo de Capacitação

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO	
Nome/Apelido	Departamento/Empresa
Todos os funcionários e colaboradores no âmbito da Equipa da Academia AMA	Agência para a Modernização Administrativa **AMA**

APROVAÇÃO DO DOCUMENTO	
Aprovado por	**Chefe de Núcleo da Capacitação**
Data da Aprovação	**01/07/2024**

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

REGULAMENTO
DA ATIVIDADE FORMATIVA

ACADEMIA AMA
Competências & Formação

1. INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE ACESSO

1.1. FORMAÇÃO PARA PROFISSIONAIS E COLABORADORES DA AMA

A Formação Inicial e Contínua dos Funcionários AMA é solicitada pelos Recursos Humanos, com o envio do Mapa dos Funcionários a incluir na formação trimestral prevista. A Academia AMA comunica diretamente com o Funcionário, via email, com todas as instruções sobre o plano de formação a realizar, tal como os timings para realizá-lo.

1.2. FORMAÇÃO PROFISSIONAIS LOJAS DE CIDADÃO

(Coordenadores de Loja Cidadão e trabalhadores da Unidade de Gestão, Coordenadores de entidades presentes nas Lojas Cidadão, Profissionais de Atendimento e Profissionais de Receção/Segurança das Lojas Cidadão)

Formação Inicial

Formação para Coordenadores (eLearning - total de 6h - 3h sessão síncrona + 3h componente assíncrona)

- Após o envio dos dados dos participantes por parte da Equipa de Gestão de Rede, as inscrições são validadas pela equipa da Academia AMA.

Formação para Profissionais de Atendimento (Presencial – 7H);

- Os pedidos chegam à Academia AMA via Equipa Gestão de Rede;
- Após o envio dos dados dos participantes por parte da Equipa de Gestão de Rede, as inscrições são validadas pela equipa da Academia AMA após o preenchimento pela Chefia do questionário diagnóstico inicial, enviado por e-mail, 2 semanas antes do início da formação. O preenchimento do questionário diagnóstico é de carater obrigatório para participação na ação de formação;
- O local para a realização da Formação Inicial para Profissionais de Atendimento é solicitado, pela Academia AMA, à Entidade Gestora da LC a abrir;
- Todas as entidades que vão integrar a nova LC são convidadas a participar na ação formação Inicial das LC, na modalidade presencial, sendo a mesma de participação obrigatória antes da abertura da LC.

Formação Contínua

Formação para Profissionais das Loja Cidadão é, essencialmente, realizada via eLearning, na Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA e via Teams, mas também podem ser realizados Cursos de Formação presenciais.

A Formação Contínua via eLearning para Profissionais das LC (Coordenadores e Profissionais de Atendimento) pode ter as seguintes especificidades:

- Formação 100% Assíncrona (disponível 24h/7dias por semana);
- Formação eLearning com Sessões Síncronas (horários definidos e com formador em tempo real).

As inscrições são efetuadas via Ficha de Inscrição online, diretamente pelos Profissionais das LC, disponível na Magazine e na Newsletter “Formação em Foco”;

A Academia AMA sensibiliza todos os Profissionais de Atendimento para acordarem as inscrições com as respetivas chefias;

As sessões síncronas da formação via eLearning decorrem, salvo raras exceções, às terças-feiras e quintas-feiras.

1.3. FORMAÇÃO PARA MEDIADORES E COORDENADORES DE ESPAÇO CIDADÃO (EC)

Formação Inicial

A Formação Inicial para Mediadores e Coordenadores de EC é composta por uma componente presencial (35h) e uma componente eLearning (25h) na Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA;

A Formação Inicial pode ter as seguintes especificidades:

- Formação para mediadores de novos Espaços Cidadão;
- Formação para novos mediadores de Espaços Cidadão já em funcionamento.

Os pedidos chegam à Academia AMA via:

- Equipa Gestão de Rede para os novos Espaço Cidadãos;
- Equipa de Atendimento Presencial (quando os ECs já estão em funcionamento);
- Interlocutores dos ECs (quando os ECs já estão em funcionamento).

As inscrições são validadas após o preenchimento pela Chefia do questionário de diagnóstico inicial, enviado por e-mail, 2 semanas antes do início da formação. O preenchimento do questionário diagnóstico é de carater obrigatório para participação na ação de formação;

Os locais privilegiados para a realização da Formação são Lisboa e Porto, no entanto, desde que reunidas condições (sala devidamente equipada informaticamente e com capacidade para o mínimo de 10 formandos), poderá realizar-se noutras localidades, a serem sempre definidas pela Academia AMA.

Formação Contínua

A Formação Contínua para Mediadores e Coordenadores de EC é, essencialmente, realizada via eLearning, na Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA e via Teams, mas também podem ser realizados Cursos/Sessões presenciais.

A Formação Contínua via eLearning para Profissionais dos EC (Coordenadores e Mediadores) pode ter as seguintes especificidades:

- Formação 100% Assíncrona (disponível 24h/7dias por semana);
- Formação eLearning com Sessões Síncronas (horários definidos e com formador em tempo real).

As inscrições são efetuadas via Ficha de Inscrição online, diretamente pelos Profissionais dos EC, disponível na Magazine e na Newsletter "Formação em Foco";

A Academia AMA sensibiliza os Mediadores para acordarem as inscrições com as respetivas chefias;

As sessões síncronas da formação via eLearning decorrem, salvo raras exceções, às terças e quintas-feiras.

1.4. EVENTOS FORMATIVOS DA ACADEMIA AMA

Os Eventos Formativos são dirigidos aos Funcionários e Colaboradores AMA, Coordenadores e Profissionais das Lojas Cidadão e aos Coordenadores e Mediadores de Espaços Cidadão. Os Eventos Formativos são desenvolvidos na modalidade presencial e eLearning:

- A inscrição nos Eventos Formativos da Academia AMA são efetuadas via Ficha de Inscrição online, disponível na Magazine e na Newsletter "Formação em Foco"; ou, por via de e-mails dirigidos aos Coordenadores e Responsáveis pelas Sub-redes;
- A participação em Eventos presenciais requer o preenchimento da Declaração de Consentimento para utilização de dados pessoais: perfil profissional e imagem, dos participantes e testemunhos;

1.5. FORMAÇÃO PARA PARCEIROS

A Academia AMA desenvolve projetos de formação com Entidades Parceiras, celebrando Protocolos de Colaboração específico onde são definidos o âmbito, objetivos e respetivos procedimentos para a conceção, desenvolvimento e avaliação dos mesmos.

2. DIVULGAÇÃO DA OFERTA FORMATIVA

A Academia AMA divulga, trimestralmente, o Plano de Formação e respetiva oferta de formação inicial e continua, e os Eventos Formativos, como *workshops*, *webinars* e notícias de interesse através da Magazine e, recorda, as formações e as iniciativas mensais através da Newsletter "Formação em Foco".

3. DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA

O local de desenvolvimento, cronograma e horário dos Cursos de Formação e Eventos Formativos são divulgados pelos diversos meios e canais de comunicação da Academia AMA, e são confirmados no momento em que é comunicado ao formando(a) / participante que foi selecionado(a) para a formação/ que poderá participar no evento.

Por motivos operacionais ou fatores extrínsecos à entidade, a Academia AMA reserva-se ao direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas, horários e locais de realização da ação, sendo os formandos/ participantes previamente informados da respetiva alteração.

4. DIREITOS DOS FORMANDOS E PARTICIPANTES

Os participantes que reúnam condições para participarem nos Cursos de Formação e Eventos Formativos desenvolvidos pela Academia AMA têm os seguintes direitos como formandos(as):

- Receber a formação com qualidade para a qual a sua inscrição foi efetuada, de acordo com os objetivos, programa, metodologias e cronograma definidos;
- Receber os dados de acesso, senha e instruções de funcionamento da Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA, nas ações de formação eLearning, bLearning e eventos formativos
- Receber material de apoio pedagógico, em formato digital;
- Utilizar os espaços e acompanhamento de apoio durante a formação;
- Receber, no final da formação, o Certificado de Formação Profissional/Certificado de Qualificação (de acordo com a assiduidade e aproveitamento demonstrado);
- Ter acesso à equipa pedagógica da Academia AMA, pelo email academia@ama.gov.pt e pelo chat nos eventos formativos realizados na modalidade eLearning, com resposta às questões/contactos efetuados até 48 horas.

5. DEVERES DOS FORMANDOS E PARTICIPANTES

- Participar com assiduidade, pontualidade e ativamente nos Cursos de Formação e Eventos Formativos que confirmou a sua inscrição;
- Respeitar colegas, formadores/as e demais intervenientes no processo formativo;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e das instalações onde decorre a formação ou o evento na modalidade presencial;
- Respeitar os Direitos Autorais da formação e os recursos pedagógicos da Academia AMA;
- Respeitar as regras de funcionamento da Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA;
- Responder com honestidade aos questionários de avaliação da satisfação das ações de formação e dos Eventos Formativos;
- Realizar todos os momentos de avaliação da ação da formação (diagnóstica, sumativa, satisfação) obrigatória para o aproveitamento do curso de formação;
- Responder ao questionário de impacto da formação enviado três ou seis meses após a conclusão com aproveitamento de cada ação de formação (quando aplicável).

6. FALTAS OU NÃO CUMPRIMENTO DOS DEVERES DO FORMANDO

- Os Cursos de Formação Inicial não preveem a possibilidade de faltar em parte da formação. Os formandos(as) que não completarem a totalidade da componente presencial têm de ir novamente à formação, devendo comparecer ao(s) módulo(s) em que faltaram e/ou de acordo com as indicações específicas da Academia AMA, a avaliar caso a caso;
- Nos Cursos de Formação Contínua, os formandos(as) com inscrição confirmada que não compareçam na formação eLearning na Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA, de acordo com a data anunciada, recebem alerta através de e-mail, recordando-se do início da formação;
- Quando o formando(a), com inscrição confirmada, não comparecer na formação pela terceira vez consecutiva, após recebimento da mensagem de alerta referida anteriormente, a Equipa da Academia AMA notifica a chefia direta com a ocorrência, de forma a garantir que o formando(a) reúne as condições necessárias para a boa frequência do curso de formação;
- Os formandos(as) que não respondam ao questionário de impacto da formação, enviado três ou seis meses após a conclusão com aproveitamento de cada ação de formação (quando aplicável), recebem alerta através de e-mail, recordando o preenchimento do mesmo;
- Os formandos(a)s que não respondam ao questionário de impacto da formação pela terceira vez consecutiva, após recebimento da mensagem de alerta referida anteriormente, a Equipa da Academia AMA notifica a chefia direta com a ocorrência, de forma a garantir que o formando(a) reúne as condições necessárias para a avaliação completa do curso de formação;
- Os Eventos Formativos preveem um período de ausência de até 10% do total de duração do evento.

7. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

A Academia AMA aplica uma metodologia de Avaliação 360.º com as fases seguintes:

- Avaliação Diagnóstica;
- Avaliação das Aprendizagens;
- Avaliação da Satisfação;
- Avaliação do Impacto da Formação;
- Melhoria Contínua do Processo Pedagógico.

8. CERTIFICAÇÃO DOS FORMANDOS E PARTICIPANTES

Após a conclusão do curso de formação com aproveitamento, a Equipa da Academia AMA emite os certificados da formação, num prazo de 45 dias úteis, ficando disponível na área pessoal da Plataforma de Aprendizagem da Academia AMA.

A participação em Eventos formativos da Academia AMA tais como *workshops* e *webinares* dão origem à emissão do Certificado de Participação, enviado via e-mail, no prazo acima mencionado.

9. RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E SUGESTÕES

Os formandos(as) e participantes da Academia AMA podem apresentar reclamações, elogios e sugestões de melhoria, por escrito, pelo email academia@ama.gov.pt:

- As reclamações devem ser apresentadas no prazo máximo de 1 mês após o facto a expor, sendo que no momento da reclamação deve ser referido o curso/o evento e datas de realização objeto de análise, caso se aplique;
- Após análise da situação apresentada, a Academia AMA responderá no prazo máximo de 15 dias úteis. Quando a reclamação diz respeito a um curso que está em curso/a decorrer, a Academia AMA responderá no máximo de 5 dias úteis;
- Os elogios e sugestões de melhoria serão analisadas pela Chefe do Núcleo da Academia AMA, que após validação da exposição, responderá no prazo máximo de 15 dias úteis.

10. CONFIDENCIALIDADE E PRIVACIDADE

Todos os dados pessoais recolhidos para o desenvolvimento dos Cursos de Formação e Eventos Formativos, serão tratados apenas e exclusivamente para as ações em causa, não podendo ser utilizada para outros fins. Os dados pessoais registados só poderão ser facultados às entidades financiadoras das ações de formação, para a devida execução física e financeira do programa de financiamento, caso aplicável; e, à DGERT – Direção Geral e das Relações de Trabalho, entidade certificadora das entidades formadoras.