

### Introdução

O presente regulamento destina-se aos formandos e respectivos formadores das acções dirigidas ao público e desenvolvidas ou executadas pela Clizone. Tem por objecto a definição de um conjunto de regras gerais de funcionamento da empresa, no que à actividade formativa concerne. No caso de cursos com regras específicas, prevalecem estas em detrimento do presente regulamento, e são inscritas no contrato de formação estabelecido entre a Clizone e os formandos.

### **Identificação e Contactos**

*GESTOR DE FORMAÇÃO – Bruno Ribeiro – 962 318 318*

*ATENDIMENTO PERMANENTE – Inês Pronto – 963 666 797*

*COORDENADOR PEDAGÓGICO – VER Dossier Técnico Pedagógico do CURSO EM CONTACTOS (consultar índice)*

### Política da CLIZONE

A Missão, Política e Valores da **Clizone, Lda.**, são como a seguir se apresentam:

#### **MISSÃO**

Contribuir para a formação contínua dos profissionais da área das Ciências da Saúde. Prestação de Cuidados de Saúde com qualidade, através do aumento constante da competência e, portanto do sucesso dos Profissionais.

#### **VISÃO**

A CLIZONE, LDA aposta na qualidade dos serviços prestados através do desenvolvimento profissional e pessoal dos seus membros.

Pretende ser uma empresa de referência na área da Formação Profissional, bem como nos Cuidados de Saúde prestados.

#### **POLÍTICA**

Consumar a missão estabelecida cumprindo, para o efeito, a legislação em vigor aplicável, as normas acatadas incluindo, os requisitos da certificação para a actividade formativa. Respeitar os valores identificados na sua prática diária de modo a que, a melhoria contínua dos serviços prestados seja uma realidade perceptível por todos aqueles que à Clizone recorrem.

**VALORES**

Para além do *Regulamento Interno e Serviço de Conduta*, especificamente direccionado aos colaboradores, a Clizone rege-se, também, pelos seguintes princípios:

- Respeito pela individualidade de cada Ser Humano/Clientes;
- Respeito pelo contexto condição bio-psico-social de cada um dos clientes;
- Relação terapêutica com base na Lealdade, Empatia, bem como na legislação relativa aos direitos do consumidor, incluindo o respeito pelas obrigações contratuais.

**DEVERES**

- A Clizone enquanto entidade certificada para atividade formativa obriga-se aos seguintes deveres:
- Manter o cumprimento dos requisitos de certificação;
- Desenvolver atividade formativa de acordo com as competências que foram objeto de certificação;
- Cumprir os contratos de formação celebrados;
- Publicitar a certificação utilizando o logótipo próprio e de acordo com as regras definidas;
- Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada;
- Registar e manter atualizada a oferta formativa no sítio da internet indicado pela DGERT;
- A realizar um processo de autoavaliação anual com base em indicadores de desempenho definidos pela DGERT.

**Metodologias de Inscrição e Seleção**

As inscrições dos formandos fazem-se por meio escrito em boletim próprio da **Clizone**, disponibilizado por via internet em site próprio, na sede, via *fax* ou correio sempre que solicitado.

Na divulgação de qualquer formação são definidas as condições mínimas para inscrição nos cursos. A **Clizone** reserva-se o direito de confirmação da comprovação dos requisitos mínimos de inscrição divulgados. A inscrição será considerada nula em casos constatados de falsas declarações ou por falta de evidência, nos prazos estipulados, dos requisitos solicitados.

A nulidade da inscrição verificar-se-á sempre que não seja efetuado o pagamento, do valor estabelecido para a mesma, no prazo definido e conforme divulgado no site próprio da Clizone.

A seleção dos formandos tem por base o enquadramento do perfil dos interessados com os requisitos para os destinatários para a formação em causa.

No universo das inscrições e com base nos critérios referidos, a selecção do grupo de formandos é de forma a constituir a maior homogeneidade possível em perfil de competências e motivação/necessidades de formação, com o objectivo de proporcionar um rendimento de formação adequado às expectativas dos formandos.

A homogeneidade do grupo é sempre preferencial à ordem cronológica da inscrição mesmo em situações em que estas superam o número de vagas previstas para a acção de formação em causa.

## Condições de Frequência

### Cancelamento de Frequência de Cursos de Formação

A **Clizone** reserva-se no direito de cancelar a frequência do curso pelos formandos nas seguintes circunstâncias:

- **Sempre que** se venham a comprovar a prestação de falsas declarações relacionadas com os requisitos mínimos da inscrição no respectivo curso;
- **Sempre que** se comprovem alegadas situações injustificadas de desrespeito em relação aos colegas formandos, formador, coordenador da formação ou quaisquer outras entidades directamente intervenientes na formação;
- **Sempre que** não sejam efectuados os pagamentos estabelecidos na divulgação do curso e nos prazos contratualizados;
- **Sempre que** não seja entregue a documentação solicitada aquando da inscrição.

### Ressarcimento de Verbas Pagas no Cancelamento de Frequência de Cursos de Formação

O cancelamento da frequência da formação por parte da **Clizone**, nas condições atrás descritas, é objecto de uma redacção por escrito, onde são descritas as circunstâncias dos actos que levaram ao cancelamento do curso, bem como, os fundamentos que levaram a **Clizone** a tal decisão. No documento, deverá também referir-se o dia até ao qual deverá ser pago ao formando eventuais subsídios ou outros e que coincidirá com o último dia autorizado para a frequência.

O formando não tem direito a ser reembolsado de eventuais pagamentos efectuados por antecipação.

### Assiduidade

A assiduidade mínima dos cursos é de 90% do tempo de duração total (em horas) da acção de formação sempre que estas têm duração igual ou inferior a 14h.

Para acções de duração superior a 14h é estabelecido pelo Responsável de Formação tendo em conta a distribuição da carga horária total e, informada pelo Coordenador no início de cada formação.

Só a assiduidade estabelecida dará direito a um **certificado de formação profissional** com classificação identificada, desde que consagrada a avaliação de competências, ou, a um **certificado de frequência de**

**formação profissional** pela totalidade do curso, quando não se consagra a avaliação de competências, em cumprimento do disposto no *Portaria n.º 474/2010 de 8 de Julho*

Caso a formação preveja outras regras de assiduidade, nomeadamente nos casos em que a formação é regulamentada por entidades externas, serão comunicadas antecipadamente aos formandos.

O formando não tem direito a ser reembolsado de eventuais pagamentos efectuados por antecipação.

As faltas deverão ser justificadas solicitando para isso o impresso próprio, que se encontra no dossier pedagógico, ao Formador. Este deverá assinar a justificação como tomada de conhecimento, bem como o Coordenador, colocando a data.

#### Desistência

As desistências dos cursos por parte dos formandos, deverão ser participadas por escrito à Clizone, indicando os motivos de abandono, para que o centro tenha oportunidade de analisar as causas que motivaram tal decisão e empreender as acções de melhoria que lhe digam respeito, em prol da melhoria contínua dos serviços prestados.

Eventuais pagamentos a serem efectuados ao formando e relativos à acção abandonada, só serão efectuados até ao último dia de frequência por parte do mesmo.

O formando não tem direito a ser reembolsado de eventuais pagamentos efectuados por antecipação.

#### Pontualidade

Atrasos superiores a 30 minutos deverão ser justificados por escrito sob pena de serem consideradas faltas, cabendo ao formador da acção a decisão de permitir assinar a presença. Os critérios a ter em conta, por parte do formador, prendem-se com a recorrência, situação profissional do formando e interesse pela acção demonstrado pelo mesmo.

#### Avaliação

A avaliação de conhecimentos, pode ser de três tipos - *Diagnóstica, Formativa e Sumativa*, consoante o momento em que ocorre.

- Avaliação diagnóstica/Expetativas - ocorre antes da acção de formação ou logo no início e permite verificar o nível de conhecimentos prévios dos formandos relativamente aos conteúdos da formação;
- Avaliação Formativa: Promovida no decurso da formação, permite identificar desvios aos objetivos fixados, detetar problemas e conseguir soluções, possibilitando ao formador reajustar a estratégia de monitorização à evolução da aprendizagem. Os meios formativos podem ser utilizados pelo coordenador da acção (da entidade) ou pelo formador e podem ser de natureza escrita ou através de uma abordagem presencial;

- Avaliação sumativa: será traduzida em termos quantitativos na escala de 1 a 4 valores, ou de Insuficiente a Muito Bom.

A classificação final resulta da média das avaliações globais dos vários módulos, conforme ponderação caso a caso, e será também quantitativa ou qualitativa.

Para que se considere ter havido aproveitamento, é indispensável que o formando obtenha um aproveitamento igual ou superior a 2, ou quando efetuada uma avaliação em termos qualitativos, seja pelo menos suficiente. Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos.

Regra geral, para que se considere que o formando teve aproveitamento é indispensável que obtenha uma classificação igual ou superior a 50%. Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente transmitidas aos formandos.

No final de cada ação de formação é solicitado aos formandos o preenchimento de uma Questionário de Avaliação de Reação, cuja análise proporcionará informação sobre a perceção dos formandos relativamente à forma como decorreu a ação de formação, constituindo-se como um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.

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

O pagamento terá de ser feito dentro dos prazos estipulados sob pena de ser motivo de anulação da selecção;

Caso se venham a confirmar falsas declarações, a Clizone, reserva-se no direito de anular a selecção. Nos casos em que hajam pagamentos efectuados o reembolso não terá lugar.

A desistência com direito a reembolso só terá lugar se for participada por escrito à Clizone, até 60 dias antes de iniciar o curso, descontando-se apenas 40€ para pagamento de custos administrativos. Se a anulação da inscrição é posterior aos 30 dias não se devolverá o montante pago, salvo os casos em que o aluno apresente um outro estudante para ocupar o seu lugar, e neste caso desconta-se apenas 30€ para pagamento de custos administrativos.

A desistência do aluno por motivos de força maior (doença grave, falecimento de familiares, ou doença grave de pessoas directamente dependentes do aluno inscrito) sendo justificada por documento médico válido, o aluno poderá escolher entre aplicar o montante pago numa outra edição do mesmo curso ou de outro curso que conste da nossa oferta formativa, durante um ano a contar a partir da data do curso onde se encontra inscrito. Também poderá optar por aplicar as condições de renúncia do ponto anterior.

### **Condições de Funcionamento da Formação Interrupções e Eventuais Repetições de Cursos**

## Condições de Realização da Formação

### Cumprimento das Condições de Realização

A Clizone compromete-se a realizar as acções nos horários, datas e locais divulgados. Quaisquer alterações motivadas por sucedidos de força maior são comunicados, antecipadamente, preferencialmente por escrito, aos formandos seleccionados.

Caso haja necessidade de alterações em cursos a decorrer, também por motivos de força maior, os novos horários, datas e/ou locais serão, tanto quanto possível, estabelecidas de acordo com o consenso dos formandos. Neste último caso, havendo alguma desistência do formando e justificando-a por escrito, conforme apreciação da Gerência da Clizone, assim poderá ser ressarcido de eventuais pagamentos efectuados por antecipação.

A Clizone compromete-se ainda, no caso de desistências por si consideradas justificadas, a informar o formando de eventuais repetições do curso.

## Queixas e Reclamações

No dossier técnico-pedagógico, presente na sala, estão disponíveis para formandos e formadores, os formulários para registo de reclamação, *Imp006 – Registo de Não Conformidade*.

O reclamante deverá solicitar ao Formador ou Coordenador o *Imp006* ou se preferir, em caso de realização das acções na sede, o *Livro de Reclamações*.

Sempre que seja utilizado o Livro de Reclamações, o tratamento além de seguir os trâmites legais estabelecidos para o efeito, segue procedimento estabelecido internamente.

Utilizando o *Imp006*, deverá fazê-lo chegar à sede entregando-o pessoalmente ou, por carta. No primeiro caso, entregar ao Administrativo Formação (atendimento). No segundo caso, envia por correio.

No máximo, no prazo de 10 dias a contar da data de recepção da reclamação, na sede, o reclamante receberá uma resposta por parte do Gestor de Formação da Clizone.

## Direitos dos Formandos

- Receber formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- Receber o Regulamento de Funcionamento e a documentação relativa ao curso que estejam a frequentar, nomeadamente Manuais;
- Receber todos os pagamentos previstos;
- Receber certificado de formação profissional ou de frequência conforme condições de funcionamento do curso pré-estabelecidas e condições de assiduidade;
- Apresentar sugestões e/ou reclamações;

- Receber informação, orientação profissional e apoio social no decurso da acção de formação;
- Que a Clizone faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;
- Ser informado de todos e quaisquer impedimentos ou imprevistos relacionados com a formação, sempre que possível, por antecipação.

### **Deveres dos Formandos**

- Assinar o contrato de formação e entregar todos os comprovativos de dados pessoais solicitados e adequados os requisitos mínimos para frequência do curso em causa;
- Frequentar com assiduidade, pontualidade e urbanidade o curso para o qual foi seleccionado;
- Tratar com urbanidade os representantes da Clizone, trabalhadores e colaboradores;
- Cumprir as cláusulas do Contrato estabelecido e o Regulamento de Funcionamento;
- Guardar lealdade ao Primeiro Outorgante, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações sobre o equipamento e processos de fabrico de que tome conhecimento por ocasião da acção de formação;
- Preencher todos os documentos relacionados com as práticas da formação e para as quais seja solicitado;
- Participar nos trabalhos de grupo e provas de avaliação de conhecimentos e/ou aprendizagem que venham a ser realizados;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afectos ao curso;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação prática em contexto real de trabalho, fornecidos pelo Primeiro Outorgante e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;

### **Responsabilidades dos Formadores**

- Entregar o Manual da Formação com a antecipação devida, de modo a que a Clizone tenha disponibilidade da sua distribuição aos formandos;
- Cumprir com os conteúdos dos cursos e adaptar as metodologias de formação ao público;
- Ser pontual;
- Informar o Coordenador de Formação de eventuais indisponibilidades ou atrasos incontornáveis;
- Tratar com urbanidade todos os intervenientes da formação;
- Informar com a antecedência adequada de necessidades especiais de meios didácticos;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afectos ao curso bem como, informar o Coordenador da Formação de eventuais danos dos materiais que utilizou.
- Cumprir com as formalidades burocráticas da formação:
  - Efectuar os sumários por sessão e assinar e fazer assinar as folhas de presença;
  - Preencher as folhas de avaliação dos formandos;
  - Preencher a folha de ocorrências sempre que tal se justifique;
  - Efectuar arquivo adequado dos registos

**Responsabilidades dos Coordenadores Pedagógicos**

- Efectuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito;
- Acompanhar as formações quer seja através da consulta do dossier técnico – pedagógico, quer seja através de visitas intermédias às acções de formação numa periodicidade adequada à duração das acções e às solicitações/ocorrências da mesma;
- Ser o elo de ligação entre formando e a empresa;
- Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando formador e formandos nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da Clizone e como contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afectos ao curso.

**Responsabilidades do Gestor da Formação**

- Assegura o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de actividades;
- Gerir os recursos afectos à formação;
- Ser o interlocutor com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
- Articular com os responsáveis máximos da Clizone e com os destinatários da formação;
- Promover as acções de revisão e da melhoria contínua;
- Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implantação das práticas formativas, por forma, a estarem em harmonia com os requisitos da certificação.

Gestor da Formação: Bruno Ribeiro Data: 26/01/2017