



# **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO**

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

### INTRODUÇÃO

O presente documento - Regulamento de Funcionamento da Formação do **CMO EDUCATION – Formação Especializada** foi concebido a pensar em si, visando o bom funcionamento da formação.

### OBJETIVOS

O presente Regulamento de Funcionamento da Formação tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais da área de formação ministrada pelo CMO EDUCATION – Formação Especializada.

### FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO, SELEÇÃO E PAGAMENTOS

1. Qualquer interessado nos cursos desenvolvidos pelo **CMO EDUCATION – Formação Especializada** pode, a qualquer momento, efetuar uma pré-inscrição nas ações de formação.
2. A pré-inscrição pode ser efetuada directamente no website do **CMO EDUCATION – Formação Especializada** pelo preenchimento e submissão do Formulário de Inscrição online.
3. Em alternativa, pode a pré-inscrição ser efetuada pelo preenchimento da Ficha de Inscrição e sua submissão por correio postal, correio eletrónico ou entregue directamente nas instalações do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**. A Ficha de Inscrição pode ser descarregada directamente do website do **CMO EDUCATION – Formação Especializada** ou solicitada por telefone, correio eletrónico ou correio postal.
4. O **CMO EDUCATION – Formação Especializada** compromete-se a guardar sigilo relativamente a todos os dados fornecidos pelos formandos e assume a obrigação de não os revelar a terceiros, exceto sob autorização do próprio.
5. Este processo, que se pode considerar ainda de pré-inscrição, só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Gestora e Coordenadora de Formação, para a frequência do curso,

- ou seja, após analisado se a pessoa interessada cumpre os requisitos para a frequência do mesmo.
6. Os formandos serão sempre selecionados: de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo programa do mesmo, sendo que, de modo geral, a seleção dos formandos é efetuada tendo em conta: as qualificações, experiência profissional e data da inscrição.
  7. A seleção dos formandos será comunicada aos mesmos no mais curto espaço de tempo possível, por escrito e por telefone.
  8. Em caso de situação de empate, constituirá critério de seleção e ordenação dos candidatos a ordem de chegada das inscrições.
  9. A inscrição do interessado só será considerada válida, após o pagamento da taxa de inscrição definida para cada curso, caracterizado no programa do mesmo, e receção do respetivo comprovativo. No caso de os candidatos selecionados não efetivarem o pagamento em causa, a sua vaga será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera. O valor da inscrição desconta no valor total da propina e é não reembolsável.
  10. O pagamento dos cursos pode ser feito a pronto pagamento ou em prestações, de acordo com o caracterizado no programa dos mesmos. Quando o pagamento for a pronto, este deverá ser efectivado antes do início do curso. Quando o pagamento das propinas for efectuado de forma parcelar, em prestações, cada uma das parcelas deverá ser paga antes da data limite definida, caracterizada no programa do respetivo curso ou previamente acordada com o formando.
  11. Os pagamentos dos valores correspondentes à inscrição e propinas podem ser feitos presencialmente, no Serviço de Atendimento do **CMO EDUCATION – Formação Especializada** ou através de transferência bancária para a conta do banco:

Caixa Geral de Depósitos

IBAN PT50 0035 0081 00092699730 79

SWIFT CODE CGDIPTPL

Quando o pagamento for efectuado por transferência bancária uma cópia do respetivo comprovativo deverá ser enviado por correio eletrónico.

12. Os formandos têm acesso ao Regulamento de Funcionamento da Formação e são devidamente informados do valor do curso e de inscrição, antes do estabelecimento de qualquer compromisso.

## DIREITOS DOS FORMANDOS

Os formandos da ação de formação têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à frequência do curso (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas) e à obtenção de aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar.
5. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 15% do total de horas de formação.
6. Reclamar junto do **CMO EDUCATION – Formação Especializada** quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada num impresso próprio disponível ou Livro de Reclamações, após solicitação junto da Coordenação Pedagógica.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.

## DEVERES DOS FORMANDOS

Os formandos da ação de formação ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os formadores, os coordenadores e demais elementos que representam **CMO EDUCATION – Formação Especializada**.
3. Participar de forma ativa nas sessões teóricas e práticas.
4. Cumprir com o pagamento do valor do curso nas datas previstas.
5. Consultar o **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
6. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
7. Guardar lealdade ao **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.

8. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
9. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação, quer do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, quer das entidades associadas ao projeto sob forma de cooperação.
10. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pelo **CMO EDUCATION – Formação Especializada**.
11. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar o correio eletrónico durante as sessões de formação. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o formando deverá abandonar a sala.
12. Assinar e cumprir o contrato de formação.

#### ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

1. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento não serve para efeitos de anulação da falta.
2. A formação com um carácter presencial tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após o início do período da ação de formação.
3. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os 15% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.
4. A formação com um carácter presencial supõem a frequência de, pelo menos, 85% do número total de horas, exceto quando expressamente indicado outro critério.

#### INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso, já no decorrer do mesmo, mantém a obrigação de cumprir com o pagamento do valor correspondente à totalidade da propina do curso.
2. Caso pretenda, poderá reingressar no curso, desde que o limite de faltas não tenha sido excedido, o qual corresponde a 15% da duração total do curso. O reingresso feito desta forma não implica qualquer acréscimo de pagamento.

3. Nos casos em que o formando interrompa o curso, pretenda reingressar, mas o limite de faltas foi excedido, o formando deve reiniciar o curso desde o início, por motivos pedagógicos, devendo pagar um novo curso.

## CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO E RESCISÃO DE CONTRATO

1. A definição do horário da formação cabe ao **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.
2. O local da formação será indicado pelo **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, constando do contrato de formação a celebrar com o formando.
3. Nas situações em que o **CMO EDUCATION – Formação Especializada** se veja obrigado a alterar os horários ou locais de realização da formação, o **CMO EDUCATION – Formação Especializada** compromete-se a avisar o formando, por escrito, com pelo menos, 8 (oito) dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para o participante, o **CMO EDUCATION – Formação Especializada** compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição se esse for o desejo do participante.
4. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que o **CMO EDUCATION – Formação Especializada** reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo nesse caso devolução do valor da inscrição na totalidade, sempre que os participantes demonstrem interesse em não aguardar pelo início do curso. Quaisquer exigências ou reivindicações de indemnização adicionais são excluídas. O **CMO EDUCATION – Formação Especializada** não se responsabiliza por qualquer custo adicional associado com o cancelamento ou adiamento de ações de formação.
5. O **CMO EDUCATION – Formação Especializada** reserva-se no direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação feito com os formandos.
6. Em caso de desistência, o participante terá de avisar por escrito o **CMO EDUCATION – Formação Especializada**. Se a desistência for comunicada até 30 dias antes da data de início do curso, ser-lhe-á cobrado uma taxa administrativa de 50 euro e restituído o remanescente da totalidade do valor já pago. Caso a desistência seja comunicada até 15 dias antes da data de início do curso será cobrada uma taxa de cancelamento de 50% do valor, entretanto já pago. Se o

cancelamento ocorrer nos 14 dias anteriores ao início efetivo do curso, o formando não terá direito à devolução do valor já pago até essa data. No caso de desistência no decorrer do curso o participante mantém a obrigação de cumprir com o pagamento integral do custo do curso e não terá direito à devolução do valor já pago até essa data. É possível transferir a inscrição para uma nova data ou esta ser ocupada por um outro participante.

## CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

1. A metodologia de avaliação da formação nos cursos desenvolvidos pelo **CMO EDUCATION – Formação Especializada** inclui a avaliação da ação de formação e a avaliação das aprendizagens.
2. A avaliação da ação de formação é concretizada junto dos formandos através do questionário de avaliação da ação de formação aplicado no término dos projetos formativos. Visando objetivos essencialmente pedagógicos pretende-se com este questionários captar as opiniões do formando acerca do processo formativo em que esteve envolvido, com vista a melhorar a qualidade da formação.
3. No que se refere à avaliação das aprendizagens, esta é descrita no programa do curso, incluindo uma avaliação formativa e uma avaliação sumativa.
4. A avaliação formativa envolve o acompanhamento do progresso dos formandos nas suas aprendizagens, sendo concretizada através de questões orais, atividades diversas e exercícios teóricos e sobretudo, práticos e registada na ficha em anexo, a qual contempla os seguintes critérios de avaliação: Relacionamento Interpessoal (10%); Conhecimentos sobre os assuntos abordados (10%); Desempenho e motivação ao longo das sessões (10%); Desempenho nos trabalhos efetuados durante as sessões (10%); Progressão do formando ao longo das sessões (10%); Assiduidade | Pontualidade (10%).
5. A avaliação sumativa é concretizada através de um teste final, em cada ação de formação, o qual tem um peso de 40% na nota, sendo os restantes 60% relativos ao peso da avaliação contínua.

## CERTIFICAÇÃO

1. No final do curso, aos formandos será emitido um *Certificado de Formação Profissional*, de acordo com a Portaria 474/2010 de 8 de julho, indicando aproveitamento ou não aproveitamento, de acordo com a escala de avaliação utilizada: 1 – Muito Insuficiente, 2 – Insuficiente, 3 – Suficiente, 4 – Bom, 5 – Muito Bom.

2. Caso os formandos excedam o limite de faltas (15%), o *Certificado de Formação Profissional* indicará o não aproveitamento.

## PROCEDIMENTOS RELATIVOS A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

### 1. Sugestões:

No sentido de possibilitar aos seus clientes a apresentação de sugestões, o **CMO EDUCATION – Formação Especializada** dispõe de um Boletim de Sugestões. Esta ficha possibilita aos clientes deixar as suas opiniões sobre o **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, o seu funcionamento, a qualidade do atendimento ou serviço prestado, as ações de formação, os formadores, as instalações, entre outras que considerem relevantes. De referir que a referida ficha pode ser requerida, a qualquer momento, à Coordenação do Curso.

### 2. Reclamações:

- Qualquer reclamação poderá ser apresentada por escrito em formulário próprio – Livro de Reclamações –, o qual poderá ser solicitado ao respetivo Formador ou à Gestora de Formação. A apresentação de uma reclamação noutra formato – Boletim de Reclamações - poderá ser enviada ao cuidado da Gestora de Formação;
- A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser apresentada(s) no prazo máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação;
- A apreciação da(s) reclamação(ões) será levada a cabo pela Gestora de Formação, o qual procederá a uma leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que se julgue necessário, o **CMO EDUCATION – Formação Especializada** prevê a convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, no sentido de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução;
- A resposta final à(s) reclamação(ões) será dada pelo **CMO EDUCATION – Formação Especializada** à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

## RESPONSABILIDADES DOS AGENTES DE FORMAÇÃO

### 1. Responsabilidades da Gestora e Coordenadora de Formação:

- Dinamizar a concretização do Plano de Atividades Estratégico do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**;



- Promover o contacto e envio de propostas de parceria;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- Recrutar e selecionar os formadores;
- Cumprir e fazer cumprir todos os procedimentos explicitados no Manual da Qualidade da Atividade Formativa do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, assim como todos os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- Gerir toda a atividade formativa;
- Planear e conceber as atividades pedagógicas;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- Organizar os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos);
- Rever e atualizar os programas de formação promovidos pelo **CMO EDUCATION – Formação Especializada**;
- Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Colaborar, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo.

## 2. Responsabilidades dos Formadores:

- Planear e executar as sessões de formação;
- Monitorizar o desenvolvimento da formação;
- Reformular (conjuntamente com a Coordenação e se necessário) estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Participar em reuniões e contactar com a Coordenação nos diferentes momentos da ação (antes, durante e depois da ação) e, por último, colaborar na elaboração de um relatório de execução.

## 3. Responsabilidades do Atendimento Permanente:

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, a tempo inteiro/full-time, durante o horário de atendimento estabelecido;

- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com o **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Representar a imagem do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**, respondendo pela atividade da mesma junto do público;
- Prestar apoio administrativo, apoio à coordenação e atividades logísticas associadas à formação.

#### **4. Responsabilidades da Equipa Clínica Assistencial:**

- Prestar assistência na componente prática da formação (componente clínica) aos formandos e aos formadores.

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção do **CMO EDUCATION – Formação Especializada**. Estes Termos e Condições são regidos pela lei portuguesa e qualquer disputa legal será resolvida pelos tribunais portugueses com jurisdição sobre o assunto.

*A Direção.*