

Regulamento Interno da Atividade Formativa

A OrisEducare - Centro Integrado de Medicina Dentária de Coimbra Lda (doravante designada OrisEducare), com sede na rua Dr. António José de Almeida, N° 82 R/C, A - D, 3000-041 Coimbra, tem por finalidade desenvolver ações de formação e promover projetos de investigação científica e intervenção clínica. O funcionamento global das atividades formativas promovidas pela OrisEducare obedecem ao regulamento abaixo descrito. A participação na formação pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por parte de formandos e formadores.

ARTIGO 1º

OBJETIVO

Este documento regula o funcionamento geral das ações de formação ministradas pela OrisEducare, definindo direitos e obrigações das partes envolvidas.

ARTIGO 2º

NATUREZA E CONTEÚDO DO REGULAMENTO

O presente regulamento estabelece as normas consideradas como fundamentais pela OrisEducare para a sua atividade formativa.

ARTIGO 3º

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O horário de atendimento, nas instalações da sede da OrisEducare decorre de Segunda a Sábado das 9h00 às 20h00.

ARTIGO 4º

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A OrisEducare apresenta um departamento de formação, cujo âmbito de atuação é o público do setor da saúde, nomeadamente fisioterapeutas, médicos dentistas, terapeutas da fala, estudantes e público em geral, desenvolvendo ações de formação de acordo com as necessidades das empresas e da população em geral.

ARTIGO 5º

MODALIDADES DE FORMAÇÃO E FORMAS DE ORGANIZAÇÃO

A OrisEducare desenvolve formação à medida e formação contínua (não inserida no CNQ), presencial, em sala, consoante o programa da ação de formação em causa.

ARTIGO 6º

NORMAS INSTITUCIONAIS

A OrisEducare assegurará a realização de cada curso apresentado no seu Plano de Formação e das ações que o constituírem.

As ações de formação devem decorrer nas datas divulgadas podendo, por razões administrativas, sofrer alterações, as quais serão comunicadas aos participantes, no mais curto espaço de tempo, via telefone ou correio eletrónico. Quando, por razões alheias à sua vontade, a OrisEducare não puder cumprir integralmente o plano formativo previsto e proceder aos respetivos ajustamentos, deve sempre comunicar esse facto aos participantes.

As alterações do plano não conferem aos participantes direito a qualquer indemnização.

ARTIGO 7º

FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

1. Admissão

A admissão nas ações de formação baseia-se nos seguintes critérios:

- Idade superior a 18 anos;
- Habilitações escolares exigidas pela legislação que regulamenta a ação de formação;
- Situação profissional adequada aos pré-requisitos da ação de formação;
- Pagamento da formação, quando se justificar, dentro do prazo previamente estabelecido;
- Entrega da documentação de identificação pessoal e profissional do candidato (cópia autorizada do BI/CC, certificado de habilitações ou cédula profissional, quando aplicável);
- Outros requisitos específicos de cada curso e atempadamente divulgados no site e documentação de divulgação da ação.

2. Inscrições

- A pré-inscrição efetua-se através do preenchimento do formulário presente nas instalações e/ou no site da OrisEducare.
- A inscrição nas ações de formação será considerada após entrega da ficha de inscrição devidamente assinada, acompanhada da documentação

exigida pela legislação que regulamenta a ação e o pagamento de uma taxa de inscrição definida pela entidade.

Documentação a entregar no ato da inscrição (quando aplicável):

- Fotocópia autorizada de Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;
- Fotocópia de Certificado de Habilitações ou Cédula Profissional;
- Comprovativo de pagamento da inscrição.

ARTIGO 8º

PROCESSO DE SELEÇÃO

1. Critérios de Seleção:

- Concordância com os requisitos de acesso estabelecidos para cada curso e previamente divulgados no site da OrisEducare e documentação de divulgação do curso;
- Apresentação de todos os documentos solicitados na inscrição;
- Confirmação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da ação;
- Verificação dos critérios de elegibilidade (requisitos obrigatórios exigidos por lei);
- Data de pagamento da ação.

2. Métodos de seleção:

A seleção dos formandos para a frequência das ações de formação depende da entrega da documentação acima mencionada, nos prazos estipulados e desenvolvida através de análise curricular e, quando se justifique, face aos requisitos específicos de cada curso, entrevista individual de seleção.

Em caso de empate, a ordem de inscrição, validada pela ficha de inscrição ou pelo comprovativo de pagamento com imposição da data, será o elemento de desempate.

Após o preenchimento das vagas existentes, os candidatos não selecionados ficarão a aguardar desistências.

ARTIGO 9º

HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA

Os horários e locais de realização das ações de formação e seus cronogramas são definidos ação a ação e divulgados na sede da entidade formadora, no local de realização da ação e no sítio da internet da OrisEducare através de documento próprio.

Sempre que haja alteração aos horários, locais de realização e cronograma essas alterações serão divulgadas através de afixação da alteração na sede da entidade formadora, no local de realização da ação e no sítio da internet da OrisEducare e comunicadas telefonicamente e/ou por correio eletrónico aos candidatos inscritos e previamente selecionados.

ARTIGO 10º

INTERRUPÇÃO E REPETIÇÃO DE CURSOS

Os cursos devem decorrer de acordo com o estabelecido no Plano de Formação. Neste já estarão concedidos todos os dias de descanso, feriados e férias, caso haja direito a elas.

Reserva-se à OrisEducare, na pessoa do Gestor de Formação, qualquer alteração cronológica que interfira com o início ou o fim da ação de formação, bem como qualquer eventual repetição das ações de formação, desde que esteja assegurado o cumprimento integral dos objetivos do curso e das políticas da instituição.

ARTIGO 11º

PAGAMENTOS

1. O pagamento deverá ser feito nas datas estipuladas pela OrisEducare.
2. O pagamento fracionado é definido pela OrisEducare, de acordo com a carga horária da ação de formação e a sua periodicidade em termos de meses.
3. O pagamento da primeira prestação terá lugar 10 dias antes da ação de formação, salvo se outra condição tiver sido definida.

ARTIGO 12º

DEVOLUÇÕES / CANCELAMENTOS

No caso de cancelamento de inscrição, o procedimento será o seguinte:

1. **As inscrições canceladas até um mês antes do curso, serão reembolsadas em 75 % do montante pago, excetuando a taxa de inscrição.**
2. **Cancelamentos após esta data (1 mês antes) perdem o direito a reembolso.**
3. Se o formando abandonar a ação de formação, ou não comparecer, não haverá devolução do montante já pago;

4. As regras anteriores não serão aplicáveis quando:

- A desistência se dever a alterações de cronograma;
- A desistência se dever a alterações no local de realização da ação de formação;
- Se a ação for cancelada pela entidade formadora, apenas terão direito ao reembolso os atualmente inscritos, excluindo-se, portanto, aqueles que cancelaram previamente que ficam sujeitos às regras supracitadas;
- Por motivos de saúde do formando, que o impossibilitem de frequentar a ação de formação, devidamente comprovados e atestados por instituição do Serviço Nacional de Saúde.

ARTIGO 13º

ASSIDUIDADE

1. Regime de Assiduidade

A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária da Folha de Presenças.

2. Marcação e Registo de Faltas

2.1 Marcação de Faltas

A falta é a ausência do formando durante o período normal da formação, consignado no cronograma da ação (verificada através da folha de presenças).

Os formandos deverão assinar a folha no início de cada sessão. No caso do formando ter de se ausentar antes da hora, deverá registar a hora de saída na folha de presenças.

Caso as faltas injustificadas excedam 5% da duração total da ação, presume-se que este comportamento de absentismo revela um nítido desinteresse pela frequência da ação, pelo que, tal situação é equivalente a uma reprovação, reservando-se a OrisEducare o direito de considerar a exclusão do formando da ação.

Todas as faltas devem ser justificadas por escrito, reservando-se à OrisEducare o direito de as considerar ou não devidamente justificadas.

2.2 Registo de Faltas

As faltas serão registadas pelo formador, nos suportes determinados para o efeito.

2.3 Faltas Justificadas

Consideram-se justificadas todas as faltas dadas pelos seguintes motivos:

2.3.1. Por doença do formando, declarada pelo formando, se a mesma não determinar impedimento superior a um dia útil, ou declarada pelo médico, para impedimento de duração superior;

2.3.2. Por isolamento profilático determinado por doença infecto-contagiosa de pessoa que coabite com o formando, comprovada através de declaração de autoridade sanitária da área;

2.3.3. Por falecimento de familiar, durante o período legal do luto;

2.3.4. Para realização de tratamento ambulatorio, em virtude de doença ou deficiência, que não possa efetuar-se fora do período das atividades formativas;

2.3.5. Por facto não imputável ao formando, designadamente determinados motivos imprevistos ou por cumprimento de deveres legais;

2.3.6. Podem ainda ser consideradas justificadas, faltas dadas por outro motivo, para além dos enumerados, competindo a aceitação da sua justificação ao Coordenador Pedagógico, ponderada a situação pessoal de cada formando.

2.4 Faltas Injustificadas

São consideradas injustificadas:

2.4.1. As faltas para as quais não foi apresentada justificação;

2.4.2. As faltas cuja justificação foi entregue fora de prazo;

2.4.3. Qualquer falta de natureza disciplinar, incluindo a expulsão da sala de formação.

2.5 Processo de Justificação

2.5.1. As faltas de comparência devem ser justificadas pelo formando.

2.5.2. As faltas podem ainda ser justificadas pelas entidades que determinarem a não comparência do formando.

2.5.3. A justificação é apresentada por escrito, com indicação do dia, sessão de formação ou atividade formativa em que a não comparência se verificou, bem como dos motivos que a determinaram.

2.5.4. O Coordenador Pedagógico pode solicitar as provas que considere necessárias para a fundamentação da sua decisão de justificar ou não as faltas.

2.6 Momento de Justificação

2.6.1. A justificação pode ser apresentada:

2.6.1.1. Previamente, se o motivo for previsível;

2.6.1.2. Até ao 5º dia útil subsequente à falta, nos demais casos.

2.7 Limite de Faltas

2.7.1. As faltas injustificadas não podem exceder os 5% do total das horas de formação, salvo casos previstos na lei.

2.7.2. As faltas justificadas e injustificadas não podem exceder os 10% do total das horas de formação.

2.7.3. Quando o formando atingir metade das faltas injustificadas, e sempre que for entendido necessário, será convocado para uma reunião com o Coordenador Pedagógico e/ou Gestor de Formação, para encontrar as soluções mais adequadas para superar a sua falta de assiduidade.

2.7.4. Será excluído da frequência o formando que ultrapasse 5%, ou outra percentagem em casos definidos por lei, da carga horária total, de faltas injustificadas e 10% da carga horária total das faltas justificadas e injustificadas.

ARTIGO 14º

DIREITOS DOS FORMANDOS

Os Formandos têm direito:

- 1.** A frequentar formação de qualidade, com vista à promoção e desenvolvimento das suas capacidades/competências;
- 2.** A participar numa ação de formação com metodologias adequadas aos conteúdos divulgados;
- 3.** A utilizar as instalações da OrisEducare a si destinadas e outras, com a devida autorização;
- 4.** A receber material de escrita, manuais e documentação de apoio ao desenvolvimento da ação de formação;
- 5.** A serem tratados com respeito e correção por qualquer colaborador da OrisEducare;
- 6.** À confidencialidade no tratamento da sua informação pessoal;
- 7.** Receber, gratuitamente, um Certificado de Formação se obtiver aproveitamento na frequência da ação, bem como 90% de presenças nas sessões de formação, ou outra percentagem em casos em que a lei o preveja.

ARTIGO 15º

DEVERES DOS FORMANDOS

Os Formandos têm os seguintes deveres:

1. Entregar a documentação necessária à inscrição na ação de formação;
2. Deter as habilitações exigidas;
3. Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição no prazo de 15 dias, a contar da data de ocorrência;
4. Cumprir o horário de formação estabelecido sem exceder, no máximo, 15 minutos, após a hora estabelecida para o início da sessão;
5. Frequentar com interesse, pontualidade e assiduidade as sessões de formação;
6. Participar ativa e construtivamente nas sessões de formação;
7. Participar e desenvolver as atividades propostas no âmbito da ação de formação;
8. Respeitar colegas, formadores e colaboradores da OrisEducare;
9. Utilizar com zelo as instalações da OrisEducare, ou de qualquer outra entidade onde venha a decorrer a ação de formação;
10. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos que utilizar na ação de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
11. Não transmitir, para o exterior, informações sobre a atividade da OrisEducare, nem proceder à captação de imagem, áudio e vídeo sem a autorização prévia dos docentes e equipa pedagógica;
12. Justificar as faltas;
13. Responder aos questionários que lhe forem apresentados, nomeadamente no âmbito da avaliação das ações de formação;
14. Efetuar os pagamentos dos montantes devidos, nos prazos estipulados pela OrisEducare, quando a isso houver lugar;
15. Comunicar por escrito qualquer interrupção ou desistência que se venha a verificar;
16. Cumprir o Regulamento Interno da Formação.

Sanções

O formando poderá ser excluído da frequência da ação de formação se:

- prestar declarações falsas no momento da inscrição;
- se não cumprir os deveres previstos neste regulamento;
- por falta de aproveitamento;
- se exceder o limite de faltas imposto pelo presente regulamento.

Em caso de abandono da ação de formação, sem motivo justificado, o formando perderá o direito a qualquer reembolso.

A falta de algum documento necessário ao Dossier Técnico-Pedagógico, por parte do formando, inviabiliza a entrega do Certificado de Formação, assim como o não pagamento dos montantes estipulados pela OrisEducare (quando aplicável).

ARTIGO 16º

CONTRATO DE FORMAÇÃO

No início de cada ação de formação será celebrado um contrato de formação entre a OrisEducare e os formandos, onde ficarão acordados todos os direitos e deveres das partes.

ARTIGO 17º

DURAÇÃO DAS SESSÕES

1. Em horário laboral, as sessões terão uma duração não superior a cinco horas.
2. Em horário pós-laboral, as sessões terão uma duração não superior a quatro horas.
3. A existência de intervalo, sua duração e momento é da responsabilidade do formador através de acordo entre ele e os formandos.
4. Sempre que se justifique, poderá haver alterações ao horário definido.

ARTIGO 18º

REGRAS DE FUNCIONAMENTO DAS SALAS DE FORMAÇÃO

1. As salas de formação só deverão ser ocupadas pelos formandos na presença do formador.
2. Durante o decorrer das sessões, o formador é responsável pela sala de formação, pelo que deverá verificar que todos os equipamentos ficam devidamente desligados e acondicionados; as luzes desligadas; a sala arrumada e as janelas e porta fechadas.
3. Nas salas de formação é proibido:
 - Fumar;
 - Comer;
 - Utilizar equipamentos que perturbem o normal funcionamento das sessões;
 - Deixar objetos pessoais.

ARTIGO 19º

UTILIZAÇÃO DE RECURSOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

1. Os equipamentos e materiais deverão ser requisitados pelo formador com uma semana de antecedência, a fim de salvaguardar a disponibilidade dos mesmos;
2. A requisição de fotocópias deverá ser feita com uma semana de antecedência, para o correio eletrónico do Coordenador Pedagógico e/ou Gestor de Formação.
3. A não requisição de equipamentos, materiais ou recursos com a antecedência prevista nos pontos 1 e 2 deste artigo, impossibilitará a sua utilização.
4. O formador é responsável pelos equipamentos e materiais que utiliza, devendo, por isso, comunicar, sempre que se verifique uma anomalia, ao Coordenador Pedagógico e/ou Gestor de Formação.
5. Todos os materiais e recursos didáticos utilizados no decorrer de uma ação de formação desenvolvida pela OrisEducare são sua propriedade, ou não o sendo, devem fazer referência ao seu autor.

ARTIGO 20º

AVALIAÇÃO

1. Formandos

- 1.1 Os Formandos serão alvo de uma avaliação de aprendizagens para cursos de curta e média duração, e avaliação modular de aprendizagens em cursos de longa duração.
- 1.2 Quando a formação tiver uma duração até 50h a avaliação de aprendizagens decorrerá no final da ação, quando a duração da ação for superior a 50h será efetuada no final de cada módulo.
- 1.3 A avaliação de aprendizagens pode contemplar uma avaliação de conhecimentos (quantitativa ou qualitativa) e uma avaliação de atitudes (qualitativa). Não é possível fazer uma avaliação estritamente quantitativa.
- 1.4 A decisão de avaliação quantitativa e/ou qualitativa será determinado pelo Coordenador Pedagógico e Formador, de acordo com o tipo de formação, teórica ou prática e deverá abranger todos os conteúdos ministrados ao longo da ação de formação.
 - 1.4.1 A decisão sobre o tipo de avaliação a efetuar ficará registada em ata, constará do sumário e do plano de sessão da primeira sessão de formação.

1.4.2 A avaliação de conhecimentos fica a cargo do formador e poderá concretizar-se, em trabalhos, apresentações ou testes escritos.

1.4.3 A avaliação de atitudes concretizar-se-á no preenchimento de uma grelha de avaliação de atitudes, previamente definida e facultada ao formador, a preencher pelo mesmo relativamente a cada um dos formandos.

1.4.3.1 Os itens a avaliar serão:

- Assiduidade e pontualidade;
- Participação e motivação;
- Responsabilidade e iniciativa;
- Adaptação a nova/s tarefa/s ou atividade/s;
- Resolução de problemas;
- Cooperação/ Trabalho em equipa;
- Liderança;
- Gestão de conflitos;
- Relacionamento interpessoal.

1.4.4 A valoração de cada item de avaliação para a fórmula de classificação final será decidido pelo Coordenador Pedagógico e Formador tendo em conta as especificidades do curso. A decisão ficará registada em ata e será divulgada aos formandos na primeira sessão.

1.5 Quando a duração do curso for superior a 50h, a fórmula de cálculo da classificação final terá em conta o peso de cada módulo na duração total do curso.

2. Formadores/as

2.1 No final de cada ação de formação os formadores serão avaliados pelos formandos, através do preenchimento de questionários, nos seguintes domínios:

Assiduidade e pontualidade;

- Interesse e motivação;
- Dinamismo/ proatividade;
- Interesse pelos formandos;
- Responsabilidade;
- Capacidade de transmitir conhecimentos/ informações;
- Capacidade de comunicação e relacionamento com os formandos;

- Capacidade de comunicação e de relacionamento com os formadores;
- Capacidade de escutar ativamente;
- Empenho e disponibilidade;
- Qualidade do material pedagógico;
- Assiduidade e participação nas reuniões técnico pedagógicas.

2.2. Esta avaliação estará disponível, para consulta pelo Formador, no Dossier Técnico-Pedagógico relativo à ação de formação que desenvolveu.

2.3. Os formadores avaliarão, igualmente, o desempenho do Coordenador Pedagógico e do Gestor de Formação, através de um questionário previamente elaborado, que versará os seguintes aspetos:

- Organização do processo;
- Compreensão para com os formandos e formadores;
- Relacionamento com formandos e formadores;
- Preparação das reuniões da equipa pedagógica;
- Disponibilização de materiais pedagógicos;
- Disponibilidade e interesse.

3. Ação de Formação

3.1 No final de cada ação de formação será efetuada uma avaliação global da ação por parte dos Formandos, através do preenchimento de questionário tendo em atenção os seguintes itens:

- Conteúdos programáticos;
- Métodos e meios;
- Organização;
- Formador;
- Avaliação global.

3.2 No final de cada ação de formação será efetuada uma avaliação global da ação por parte dos Formadores, através do preenchimento de questionário tendo em atenção os seguintes itens:

- Preparação;
- Coordenação Técnico Pedagógica;

- Instalações e equipamentos;
- Apoio Administrativo;
- Avaliação;
- Avaliação global da entidade formadora;
- Apreciação global de formandos;
- Apreciação global da ação;
- Sugestões de melhoria.

3.3 O Coordenador Pedagógico avaliará o desempenho dos Formadores através do preenchimento de questionário tendo em atenção os seguintes itens:

- Assiduidade e pontualidade;
- Interesse e motivação;
- Dinamismo/ proatividade;
- Interesse pelos formandos;
- Responsabilidade;
- Capacidade de transmitir conhecimentos/ informações;
- Capacidade de comunicação e relacionamento com os formandos;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento com os formadores;
- Capacidade de escutar ativamente;
- Empenho e disponibilidade;
- Qualidade do material pedagógico;
- Assiduidade e participação nas reuniões técnico pedagógicas.

3.4 No final de cada ação de formação será efetuada uma avaliação global da ação por parte do Coordenador Pedagógico, através do preenchimento de questionário tendo em atenção os seguintes itens:

- Objetivos pré-definidos;
- Cumprimento das regras definidas no presente Regulamento;
- Ocorrências no decurso da formação e formas utilizadas para as superar;
- Adequação do grupo de formandos à ação de formação;

- Postura de Formandos e Formadores;
- Assiduidade e Pontualidade de Formandos e Formadores.

3.5 Quando a formação tiver uma duração até 50h a avaliação da ação decorrerá no final da ação, quando a duração da ação for superior a 50h será efetuada no final de cada módulo.

4. Impacto da formação

4.1 O impacto da formação será avaliado do ponto de vista dos formandos e da entidade empregadora (quando solicitada pela entidade).

4.2 O impacto da formação do ponto de vista dos formandos pretende avaliar o nível de mudanças que os formandos adotaram na sua atividade profissional após a conclusão da ação de formação.

4.2.1 Esta avaliação é realizada 6 meses após a emissão do certificado final e está a cargo do gestor de formação.

4.2.2 Aos formandos trabalhadores, à data da emissão do certificado, serão enviados questionários a aferir sobre a mudança de comportamentos verificada com base nos conhecimentos que adquiriram e/ou melhoraram na formação frequentada.

4.2.3 Serão enviados questionários às entidades patronais a fim de saber se houve ou não mudança de comportamentos por parte dos seus funcionários que frequentaram a formação (quando solicitada pela entidade).

4.2.4 Aos formandos desempregados, à data da emissão do certificado, será enviado um questionário a aferir da maior ou menor possibilidade proporcionada pela frequência da ação na sua procura de trabalho.

4.3 O impacto da formação ao nível das entidades empregadoras pretende avaliar até que ponto as formações que a OrisEducare promoveu junto dos seus colaboradores contribuiu para mudanças positivas no desempenho da organização.

4.3.1 Esta avaliação será efetuada apenas em situações de formação à medida e quando mais de 50% dos formandos forem provenientes de uma mesma entidade patronal.

4.3.2 Será efetuada 6 meses após a emissão do certificado da ação frequentada, sendo desenvolvida pelo gestor de formação.

4.3.3 Serão enviados questionários às entidades patronais a fim de saber se houve ou não mudança de comportamentos por parte dos seus funcionários que frequentaram a formação.

ARTIGO 21º

CERTIFICAÇÃO

1. Para efeitos de certificação, o formando deverá concluir, com aproveitamento, todos os módulos da ação de formação e cumprir com a assiduidade exigida.
2. Quando não haja lugar a aproveitamento ou tenha excedido o limite máximo de faltas o formando receberá um certificado de presença constando o número de horas assistidas.

ARTIGO 22º

DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

1. Gestor de Formação

É o responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.

Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação.

2. Coordenador Pedagógico

É o responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com a gestora de formação; articulação com a equipa de formadores/as na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.

3. Técnica de Formação

É responsável pelo apoio à gestão e coordenação da formação, assegurando o recrutamento e seleção dos formandos, no acompanhamento e orientação pessoal, social e pedagógica; o recrutamento e seleção dos formadores e apoio na execução dos dossiers técnico- pedagógicos e todos os elementos de avaliação, quer da formação, quer da aprendizagem.

4. Formadores

São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitorização das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos

adequados aos destinatários e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

5. Administrativo

É o colaborador que assegura o atendimento diário, em todos os estabelecimentos com contacto com o público e presta auxílio administrativo aos restantes recursos humanos afetos à formação.

ARTIGO 23º

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. A apresentação das reclamações deverá ser feita através de uma das seguintes formas:

- Escrita no livro de reclamações;
- Formalizada por escrito, dirigida ao Coordenador Pedagógico da OrisEducare, apresentando as razões da reclamação;
- No final da ação de formação, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que estará à disposição;
- Após uma ação de formação, no prazo máximo de cinco úteis após a data da ocorrência, através de correio eletrónico, fax ou carta, utilizando a Ficha de Reclamação que se encontra disponível no site da OrisEducare;
- Em qualquer momento, no prazo máximo de cinco dias úteis após a data da ocorrência, relativamente às matérias que se prendem com a aplicação das Regras de Funcionamento de Atividade Formativa, assim, como no que respeita a outros aspetos operacionais e de relacionamento.

2. Prazo e forma de resposta às reclamações:

- Todas as reclamações serão analisadas e tratadas pelo Coordenador Pedagógico;
- A resposta à reclamação será dada no prazo de 10 dias úteis após a receção da reclamação;
- A resposta será dada por escrito (carta, fax ou correio eletrónico).

3. Registo do tratamento efetuado e de medidas tomadas:

- Será organizado um dossier de reclamações com a reclamação recebida e a resposta remetida;
- No dossier das reclamações será criado um registo das medidas tomadas para solucionar a situação alvo de reclamação.

ARTIGO 24º

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

A OrisEducare cumpre uma política de privacidade e proteção de dados pessoais que sejam registados voluntariamente, pelos utilizadores, ao abrigo da Lei 67/98 - Lei da Proteção de Dados Pessoais, proteção e privacidade de informações pessoais.

A recolha dos dados é realizada utilizando o seguinte meio:

- Ficha de Pré-Inscrição: este documento encontra-se em suporte informático.
- Ficha de Inscrição: este documento encontra-se em suporte informático e em papel.
- Todas as informações são enviadas por correio eletrónico, por correio ou pessoalmente e são da responsabilidade do utilizador. Estas fichas destinam-se a que o utilizador se inscreva numa ação de formação da OrisEducare.
- Todos os dados recolhidos são processados e destinam-se exclusivamente para os objetivos enunciados.
- O titular dos dados pessoais tem o direito de solicitar a atualização, modificação ou eliminação, de quaisquer elementos respetivos, para tal deverá comunicar à OrisEducare o seu interesse, utilizando um dos nossos contactos. Assim:

As fichas de pré-inscrição e inscrição dos formandos destinam-se exclusivamente ao tratamento de informação para a formação, não podendo ser utilizada com outro objetivo. Para tal, cada ficha de pré-inscrição e inscrição tem a seguinte informação:

A OrisEducare garante a confidencialidade no tratamento dos seus dados. Estes não serão fornecidos a terceiros e somente serão utilizados para fins diretamente relacionados com a ação de formação para que se inscreve, no respeito pelos direitos dos formandos e dos seus dados pessoais.

ARTIGO 25º

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção da OrisEducare, de acordo com a legislação em vigor. As Regras de Funcionamento da Atividade Formativa estabelecem, em termos de Disposições Finais e Transitórias, o que se passa a transcrever.

Estas Normas e Regulamento podem ser complementadas com outras consideradas em contrato.

A OrisEducare reserva o direito de proceder, em qualquer altura, e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

Qualquer situação omissa será interpretada pela Direção da OrisEducare.



(Gestor da Formação)