

## **Mod. 14.28/2011 - Regulamento de Funcionamento da Formação (Formando)**

### **Introdução**

Queremos, primeiramente, dar-lhe as boas-vindas a esta acção de formação realizada pelo **IRIL**.

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

No **IRIL** vai encontrar um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, que lhe permitirá desenvolver as suas competências e actualizar os seus conhecimentos, com o auxílio de profissionais e formadores certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas.

### **Disposição Gerais**

1. Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e correcções de eventuais desvios face aos objectivos estratégicos inicialmente programados.
2. Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação no **IRIL** impõe-se a adopção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação profissional no **IRIL**.
3. Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objecto de actualização sempre que se verifiquem alterações a nível da organização e funcionamento das acções de formação.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e, obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

### **Objectivos**

O presente regulamento de funcionamento da formação tem como principais objectivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação do **IRIL**.
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 das áreas de formação ministrada pelo **IRIL**.

## **Apresentação do IRIL**

**Instituto de Reflexologia Integrada de Lisboa - IRIL** nasceu no ano de 2007, com o objectivo de oferecer formação credível e de qualidade na área da Reflexologia. Desta forma, a missão do **IRIL** é formar terapeutas com sentido ético e bem preparados técnica e profissionalmente que possam fazer a diferença no mercado.

A estratégia do **IRIL** concretiza-se na aposta numa formação de qualidade de Terapeutas de Reflexologia, estando os valores do Instituto consubstanciados nos padrões do holismo, enquanto filosofia e paradigma emergente, defendendo a promoção da saúde e do bem-estar do indivíduo. O holismo é caracterizado pela visão de ser humano como um todo, interligado entre si. Desta forma, a saúde e bem-estar virão não só beneficiar as suas partes constituintes, mas também o trabalho do ser humano enquanto um todo.

Fazer este caminho norteado por esta estratégia, valores, e sentido de missão, é o que nos motiva a continuar este projecto, sendo o **IRIL** a única empresa em Portugal que oferece formação profissional acreditada internacionalmente na área da Reflexologia, reconhecido pela Rede Europeia de Associações de Reflexologia (RiEN).

## **Formas e Métodos de Inscrição**

1. Qualquer interessado em participar nas ações de formação dinamizadas pelo **IRIL** pode efetuar uma pré-inscrição nas ações de formação, via correio para as instalações do **IRIL**, e-mail ou telefone, indicando os seus dados pessoais (nome, morada, contacto telefónico e atividade profissional).
2. Após este primeiro contacto, será enviada via e-mail a Ficha de Inscrição, a qual contempla dados mais pormenorizados sobre o candidato. Em alternativa, o formando também poderá fazer o download do ficheiro a partir do site do **IRIL**.
3. Este formulário, designado Ficha de Inscrição, é de preenchimento obrigatório, sendo que o interessado pode preenchê-lo em suporte informático ou em suporte papel nas instalações do **IRIL** em Lisboa e/ou via fax ou CTT. O **IRIL** 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.
4. Este processo que se pode considerar ainda de pré-inscrição só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Coordenação Pedagógica do curso, para a frequência do mesmo.
5. De forma concreta, o processo de seleção traduz-se nas seguintes fases:
  - a. Receção das inscrições e da documentação necessária ao processo de inscrição;
  - b. Análise do perfil do candidato de acordo com o perfil de enquadramento definido, classificando cada candidato ao nível das suas habilitações, experiência

profissional e pertinência de participação no curso em questão, sendo que os critérios de classificação serão sempre definidos previamente em função do projeto formativo;

- c. Sempre que necessário, procede-se à marcação de entrevista, no sentido de explorar os seguintes aspetos: descrição da atividade profissional do/a candidato/a, motivação do/a candidato/a para a realização do curso, expectativas e objetivos a atingir com o curso. As entrevistas poderão ser realizadas presencialmente ou por telefone;
- d. A seleção dos formandos é comunicada aos mesmos no mais curto espaço de tempo possível, por escrito e por telefone.
- e. Em caso de situação de empate, constitui critério de ordenação dos candidatos a ordem de chegada das inscrições.
- f. Em suma, 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, afinidade entre a área de trabalho e os conteúdos da formação, implicações para o desenvolvimento da carreira e data de inscrição.
- g. Os critérios subjacentes ao referido no ponto anterior serão sempre enquadrados pela legislação aplicável e serão conforme homologação do curso pelas entidades competentes.

### **Direitos dos Formandos**

Os formandos da acção de formação têm direito a:

1. Participar na acção 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 acção, 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 do formador.
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 **IRIL** quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada em impresso próprio disponível a solicitar junto da Coordenação Pedagógica.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.

8. Estar coberto, durante o período da formação, pela apólice de seguro de acidentes pessoais do **IRIL**, com o número **27/11231, da Liberty Seguros**.

### **Deveres dos Formandos**

Os formandos da acção de formação ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a acção 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 o **IRIL**.
3. Cumprir com os pagamentos estipulados para o curso nas datas previstas.
4. Consultar o **IRIL** sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respectivo esclarecimento.
5. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
6. Guardar lealdade ao **IRIL**, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a actividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da acção de formação.
7. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
8. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.
9. Abster-se da prática de qualquer acto donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pelo **IRIL**.
10. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails durante as sessões de formação, sendo que em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respectiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o formando deverá sair da sala.
11. Assinar e cumprir o contrato de formação.

### **Assiduidade e Pontualidade**

1. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo;
2. A tolerância permitida é de 15 minutos após o início do período da acção de formação;
3. Para obtenção do diploma final de curso (Certificado de Formação Profissional), com aproveitamento, o número de faltas não deverá ultrapassar os 15% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.
4. A formação tem um carácter presencial o que supõe a frequência de, pelo menos, 85% do número total de horas (exceto quando expressamente indicado outro critério), no sentido de o formando receber um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a Portaria n.º 474/2010 de 8 de Julho.

5. As entradas e saídas precoces no horário estabelecido terão impacto na assiduidade do formando no curso. Assim, a análise da assiduidade do formando terá em consideração as faltas dadas às sessões de formação e os atrasos e saídas precoces ao longo do curso.

### **Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos**

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso, só poderá reingressar no mesmo, caso não tenha excedido o número de faltas permitido, até à data do reingresso.
2. No que respeita à possibilidade de repetição de cursos, a Coordenação de Formação analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, pelo que reunir-se-á com o formando no sentido de analisar a situação e obter uma decisão.

### **Condições de Funcionamento e rescisão de contrato**

1. A definição do horário da formação cabe ao **IRIL**, 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 **IRIL** constando do contrato de formação a celebrar com o formando.
3. Nas situações em que o **IRIL** se veja obrigada a alterar os horários ou locais de realização da formação, o **IRIL** compromete-se a avisar o formando com 8 dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para o participante, o **IRIL** 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 **IRIL** 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.
5. O **IRIL** 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 do formando, comunicada até 8 dias antes da data de início do curso, será restituído o total do valor da inscrição ao mesmo. Caso a desistência ocorra nos 8 dias anteriores ao início efetivo do curso ou no decorrer do mesmo, o formando não terá direito à devolução do valor já pago até essa data. Nos casos em que o formando tenha pago a totalidade do curso, os valores referentes ao período posterior à desistência ficarão em crédito para utilização em outras ações de formação do **IRIL**.

### **Crítérios e Métodos de Avaliação da Formação**

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação é definida em particular para cada projeto formativo, em articulação com os objetivos pedagógicos definidos para o mesmo, encontrando-se devidamente explicitado no seu Referencial. Pretende-se, contudo, e sempre que aplicável, que a avaliação contemple três dimensões: avaliação diagnóstica, avaliação formativa e avaliação sumativa, as quais assumem pesos diferenciados no cálculo da nota final de cada participante.
2. Em termos da metodologia de avaliação do projeto formativo, esta pode assumir duas configurações: 1) os participantes da formação avaliam o projeto, através de inquérito por questionário, quando terminam a ação de formação; 2) os formandos avaliam o projeto, em termos da sua pertinência, aplicabilidade e eficácia num processo de acompanhamento pós-formação realizado 3 a 6 meses após a finalização do mesmo.

### **Certificação**

1. No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional, no qual, de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010 de 8 de Julho.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do referido anteriormente.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação.
4. O Certificado de Formação Profissional só será entregue ao formando se este tiver todos os pagamentos do curso efectuados.

### **Procedimentos relativos a Queixas e Reclamações**

Em termos genéricos, a Metodologia de Tratamento de Reclamações do **IRIL** assume o seguinte funcionamento:

1. Sempre que um cliente do **IRIL** pretenda apresentar uma qualquer reclamação relativamente ao serviço que lhe foi prestado, esta deverá ser apresentada em formulário próprio ou no Livro de Reclamações, o qual poderá ser solicitado ao serviço de atendimento ao público, ao/à respectivo/a formador/a ou à Gestão/Coordenação da Formação. A apresentação de uma reclamação noutra formato poderá ser enviada, por seu turno, para os seguintes contactos ao cuidado da Gestão da Formação:

**A/C Susana Silva**

**Morada:** Rua Dr. António Granjo, N 12 - R/ch - 1070-090 Lisboa (Sete Rios)

**Contactos:** [reflexintegrada@gmail.com](mailto:reflexintegrada@gmail.com) | 912700201

2. A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser(em) apresentada(s) até ao máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação.
3. A apreciação da(s) reclamação(ões) é da responsabilidade do Gestor de Formação, a qual realizará uma leitura da reclamação, bem como da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que necessário, o **IRIL** procederá à convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, com o propósito de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
4. A resposta final à(s) reclamação(ões) será dada pelo **IRIL** à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

### **Responsabilidades e deveres dos Agentes de Formação**

#### **1. Gestor de Formação**

- Dinamizar a concretização do plano de atividades no que à atividade de formação diz respeito;
- Recrutar e seleciona os formadores;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades ou consultores externos;
- Contactar com os clientes;
- Planejar e conceber os programas de formação em função dos clientes;
- Rever e atualizar os programas de formação promovidos pelo **IRIL**;
- Gerir toda a atividade formativa, cumprindo e fazendo cumprir os requisitos de Certificação da DSQA/DGERT, assim como os procedimentos definidos no Manual da Qualidade da Atividade Formativa do **IRIL**.

#### **2. Coordenador de Formação**

- Dinamizar os processos de diagnósticos de situação inicial dos clientes;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- Gerir e organizar os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos);
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- 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;
- Dinamizar o desenvolvimento dos exames finais do curso de Reflexologia Integrada;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- Coordenar todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração do relatório.

### 3. Formador/a

- Participar em reuniões ou contactar com a coordenação em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação);
- Planejar as sessões de formação;
- Conceber as atividades pedagógicas;
- Executar as sessões de formação;
- Reformular, conjuntamente com a coordenação e se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Colaborar, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- Monitorizar o desenvolvimento da ação de formação.

### 4. Atendimento Permanente

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, a tempo inteiro, durante o horário de atendimento estabelecido;
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com o **IRIL**, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Representar a imagem do **IRIL**, respondendo pela atividade da mesma junto do público.

### Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção do **IRIL**, respeitando sempre a legislação em vigor.

**A Gerência**