

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

Janeiro de 2023

ÍNDICE

CAPITULO I – ENQUADRAMENTO DO MANUAL	3
CAPITULO II – CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE E DA ESTRATÉGIA FORMATIVA.....	4
2.1. Identificação da Entidade	4
2.2. Sobre Nós.....	4
2.3. Política da Qualidade Formativa.....	6
2.4. Estratégia para a atividade formativa	7
2.5. Descrição das Funções Afetas à Atividade Formativa.....	7
CAPITULO III – CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA	10
3.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma	10
3.2. Alteração, confirmação, cancelamento e interrupção dos cursos.....	10
3.3. Pagamentos e devoluções.....	10
3.4. Critérios e métodos de avaliação da formação.....	11
3.5. Direitos e deveres dos formandos.....	11
3.6. Satisfação do cliente e tratamento de reclamações	12

CAPITULO I – ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO

O presente Regulamento de Formação refere os meios adotados e as regras definidas pelo Centro Social Vale do Homem (CSVH) para desenvolvimento da atividade formativa.

Aplica-se a todas as ações de formação promovidas pelo CSVH, pelo que formandos, formadores, coordenadores e outros agentes se encontram abrangidos pelo mesmo.

O Presidente da Direção

Carlos Jorge Martins Pereira

12 de janeiro de 2023

CAPITULO II – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA E DA ESTRATÉGIA FORMATIVA

2.1. Identificação da Entidade

Nome da Entidade: Centro Social Vale do Homem

Área de atividade: Atividades de apoio social com alojamento

Contactos: 253 070 260

Morada: Rua Francisco Sá Carneiro 47360-263 Vila Verde

Email: geral@csvh.pt

Website: www.csvh.pt

2.2. Sobre Nós

A associação Centro Social Vale do Homem foi fundada em 2006, tendo obtido o estatuto de IPSS no ano 2008, com reconhecimento de natureza de pessoa coletiva de utilidade pública e rege-se pelas normas e regras definidas no Decreto-Lei n.º 172-A/2014 - Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, de 14/11/2014.

É também membro ativo da União do Distrito de Braga das Instituições Particulares de Solidariedade Social desde 2010.

Fundamentalmente, nasceu da vontade de cidadãos atentos que identificaram o crescente envelhecimento da população e a carência de apoios diversos na área social, na região do Vale do Homem, que integra os Concelhos de Vila Verde, Amares e Terras de Bouro.

O Centro Social Vale do Homem, presentemente, centra em si as respostas de:

- ◆ Apoio à Terceira Idade
 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
 - Serviço de Apoio Domiciliário
 - Centro de Dia

- ◆ Saúde
 - Projeto Vale do Homem com Saúde
 - Projeto Unidade Socio-Ocupacional
 - Projeto de Equipa de Apoio Domiciliário Saúde Mental

- ◆ Recreativo, cultural e religioso
 - Grupo Folclórico do Vale do Homem
 - Grupo Coral do Vale do Homem
 - Grupo de Teatro do Vale do Homem

Conta com 3 estruturas presentes no concelho de Vila Verde, Amares e Terras de Bouro:

- Centro Social (estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário)
- Casa da Alegria (estrutura residencial para idosos e centro de dia especializados em Alzheimer e outras demências)
- Lar das Termas (estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário)

1 estrutura no concelho de Braga:

- felizMENTElar (estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário)

2.3. Política da Qualidade Formativa



POLÍTICA DA QUALIDADE FORMATIVA

MISSÃO

O CSVH tem como Missão ter uma expressão organizada do dever da solidariedade e de justiça entre os indivíduos, tendo como objetivo principal o apoio e proteção de todos os cidadãos, com vista à integração social, através de uma intervenção personalizada.

Pretende ainda, responder/satisfazer as necessidades e expectativas dos utentes, familiares, colaboradores e comunidade em geral.

VISÃO

- Contribuir com uma resposta social certificada e mais abrangente ao nível dos serviços para a comunidade;
- Alargar a resposta social às necessidades sentidas pela Comunidade envolvente;
- Constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e humano da comunidade envolvente;
- Ser reconhecido como um centro de excelência na intervenção social;

POLÍTICA DA QUALIDADE FORMATIVA

A política de qualidade formativa tem na sua fundamentação a política de qualidade do Centro Social Vale do Homem e assenta nas seguintes premissas:

- Cooperar com todas as partes interessadas e identificar corretamente as suas necessidades e expectativas;
- Garantir uma prestação de serviços formativos de elevada primazia, assegurando a satisfação das partes interessadas e cumprindo os requisitos legais e regulamentos aplicáveis;
- Adequar as valências dos formadores aos requisitos dos clientes, garantindo formação de excelência.
- Promover a formação profissional e pessoal dos Recursos Humanos, visando o reforço, melhoria e desenvolvimento das suas competências;
- Garantir a subcontratação de formadores com certificação de competências pedagógicas (CCP/CAP) para ministrarem as formações;
- Avaliar o desempenho da formação e desencadear as ações de melhoria sempre que necessário;

VALORES

- ▲ Responsabilidade
- ▲ Motivação
- ▲ Ética e Profissionalismo
- ▲ Proximidade
- ▲ Respeito pelos Direitos Humanos
- ▲ Orgulho Institucional
- ▲ Cooperação
- ▲ Trabalho em equipe
- ▲ Solidariedade
- ▲ Desenvolvimento Integral

2.4. Estratégia para a atividade formativa

No que respeita à atividade formativa, pretendemos direcionar a nossa atuação para formação teórica bem como a formação prática.

De forma a identificar as necessidades formativas e tendo em conta os recursos internos e a área de gestão da nossa Instituição, foi decidido em sede de reunião multidisciplinar que é pretensão, através da nossa formação certificada, abranger as áreas de educação e formação:

- ✓ 621 – Produção agrícola e animal
- ✓ 622 - Floricultura e jardinagem
- ✓ 814 - Serviços domésticos

Com a nossa experiência e com a nossa rede de parceiros com os quais pretendemos estabelecer protocolos, oferecemos soluções formativas adequadas às necessidades dos clientes e potenciais clientes. Pretendemos através de auscultação e acompanhamento ativo, dotar ou melhorar as competências dos formandos.

Sempre que considerado necessário são realizadas reuniões e/ou aplicados inquéritos direcionados especificamente para a identificação de necessidades de formação.

Avaliamos a eficácia da formação proporcionada aos nossos clientes, através da auscultação e da aplicação de inquéritos aos formandos, de forma a entender se conseguimos ir de encontro às suas necessidades e expectativas. Com este feedback procuramos sempre melhorar a nossa estratégia, com vista à garantia de uma satisfação plena de necessidades.

Pretendemos ministrar estas formações através de formadores subcontratados que farão parte da nossa bolsa de formadores e também os que já colaboram com as entidades parceiras com as quais estabeleceremos protocolos. Tendo em conta as necessidades específicas são alinhados conteúdos, recursos e cargas horárias, caso a caso.

2.5. Descrição das funções afetas à atividade formativa

Gestor da Formação

- ✓ Responsável pela gestão e coordenação do planeamento, desenvolvimento e avaliação da atividade formativa;
- ✓ Responsável pela gestão dos recursos afetos à formação;
- ✓ Responsável pela articulação entre a Instituição e os formandos;

- ✓ Responsável pela implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- ✓ Interlocutor privilegiado com o sistema de certificação;
- ✓ Responsável máximo pela política de formação, pelo planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, pela gestão dos recursos afetos à atividade formativa e pelas relações externas respeitantes à mesma.

Coordenador Pedagógico

- ✓ Planear e conceber as atividades pedagógicas;
- ✓ Contactar com os formandos;
- ✓ Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- ✓ Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- ✓ Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas, instrumentos e processos de avaliação
- ✓ Colaborar, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- ✓ Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo;
- ✓ Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa;
- ✓ Coordenar todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração de relatórios.

Formadores (subcontratados)

- ✓ Colaborar com a entidade na execução das ações, nas datas e horário a acordar entre as partes;
- ✓ Proporcionar os serviços de formação, atuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento, salvaguardando-se a independência pedagógica do Formador;
- ✓ Participar em reuniões ou contactar a coordenação nos momentos-chave das ações, nomeadamente, no início de cada ação, bem como, no decorrer e conclusão da mesma
- ✓ Aceitar as orientações técnico-pedagógicas transmitidas pela Instituição;
- ✓ Cumprir os horários e programas, responsabilizando-se pela elaboração da planificação, material didático e do manual a utilizar, e apoiar a avaliação dos formandos;
- ✓ Manter-se informado sobre a legislação em vigor;
- ✓ Zelar pelo equipamento e pela ordem e asseio do local da formação;

- ✓ Fornecer aos serviços da Instituição, os elementos necessários à constituição do dossier técnico-pedagógico;
- ✓ Informar sobre anomalias que impeçam o normal funcionamento da formação, propondo, se necessário, soluções;
- ✓ Participar em reuniões ou contactar com a coordenação em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação);
- ✓ Conhecer e cumprir o regulamento interno.

Contabilista

- ✓ Responsável pela gestão técnica, contabilística e fiscal, com reconhecimento oficial apropriado.

Administrativa

- ✓ Responsável pelo atendimento presencial e telefónico.

CAPITULO III – CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

3.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma

A definição de horários, local de realização e cronograma são enviados pelo CSVH aos formandos, até 7 dias úteis antes do início da formação/ação.

Eventuais e necessárias alterações do horário, local da formação ou do cronograma inicial serão atempadamente comunicadas pelo CSVH aos formandos, por e-mail e/ou telefone.

3.2. Alteração, confirmação, cancelamento e interrupção dos cursos

As ações serão sempre confirmadas por qualquer meio de comunicação até 5 dias úteis antes da data de início.

O CSVH pode decidir pelo cancelamento ou adiamento de uma ação no caso de não atingir um número mínimo de formandos ou não ver reunidas condições para a sua realização. Os cancelamentos são comunicados imediatamente ao momento da decisão e o CSVH procederá à devolução dos valores eventualmente já pagos pelos formandos.

O CSVH pode alterar horários e formadores no decorrer de uma ação se encontrar motivos de força maior, especialmente relacionados com os objetivos da formação e com a qualidade da formação. Se houver necessidade de interrupção ou repetição, o CSVH procederá a medidas alternativas no sentido de colmatar os prejuízos daí decorrentes.

3.3. Pagamentos e devoluções

Os pagamentos e devoluções são realizados em conformidade com o definido no contrato de formação elaborado pelo CSVH e validado pelo cliente.

3.4. Critérios e métodos de avaliação da formação

Para as formações com regime de avaliação, estes regem-se de acordo com o definido no programa de formação, sendo que por norma a avaliação deverá assumir a dupla forma: avaliação contínua e avaliação final.

A conclusão do curso com aproveitamento está condicionada ao cumprimento do regime de frequência, ao respeito pelos deveres do formando e à necessária obtenção de avaliação positiva nas aprendizagens, de acordo com o regime estabelecido no programa de formação.

3.5. Direitos e deveres dos formandos

O formando tem o direito a:

1. Participar na formação e receber os ensinamentos de acordo 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 do curso, um Certificado de Formação Profissional, estando este condicionado à obtenção de aproveitamento/verificação da assiduidade obrigatória.
4. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda o definido em programa de formação;
5. Manifestar e reclamar junto do CSVH, por escrito, a ocorrência de quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação;
6. Ver protegida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição ou no decorrer da formação, de acordo com a lei vigente.

O formando obriga-se a:

1. Frequentar o curso com assiduidade e pontualidade, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
2. Tratar de forma cordial os formandos, os formadores, os coordenadores e demais elementos que representam o CSVH;
3. Participar de forma ativa nas sessões teóricas e práticas, nomeadamente em atividades de grupo;
4. Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido, com dignidade e sentido de responsabilidade;

5. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
6. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.

3.6. Satisfação do cliente e tratamento de reclamações

No final de cada ação são aplicados instrumentos de avaliação de reação que são preenchidos por formandos e formadores. Além disso, é disponibilizada ao formando a todo o momento, uma Ficha de ocorrência onde o este poderá apresentar aspetos que sejam alvo de melhorias, no seu entender.

Qualquer reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 1 (um) mês após a ocorrência que motiva a reclamação. A apreciação da reclamação será concretizada pelo Gestor de Formação, que procederá a uma leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito e realizará o seu tratamento de acordo com a Instrução de Trabalho interna (IDT.002.2 – Gestão de ocorrências).

A resposta final à reclamação será apresentada pelo CSVH e dirigida à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.