

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Função	Nome e assinatura	Data
Elaborado por	Dep. Qualidade, Formação e Certificações.	Carla Rupino	10/01/2023
Aprovado por	Presidente da Direção	Jorge Pereira	12/01/2023

REGISTOS DE ALTERAÇÕES / MODIFICAÇÕES

Edição	Data	Páginas alteradas	Alteração
1	12/01/2023	Todas	Redação Inicial
2	4/12/2024	Todas	Revisão Geral

ÍNDICE

CAPITULO I – ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO	4
CAPITULO II – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA E DA ESTRATÉGIA FORMATIVA	5
1. Identificação da Entidade	5
2. Sobre Nós	5
3. Política da Qualidade Formativa	7
4. Recursos Humanos	8
Gestor da Formação	8
Coordenador Pedagógico	8
Formadores (subcontratados)	8
Contabilista	9
Administrativa	9
CAPITULO III – CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA	10
1. Estratégia para a atividade formativa	10
Caracterização genérica da atividade formativa	10
2. Candidatos	11
a) Recrutamento de candidatos e forma de inscrição	11
b) Seleção de candidatos	12
c) Deveres de assiduidade	12
3. Definição e alteração de horários, locais e cronograma	13
4. Alteração, confirmação, cancelamento e interrupção dos cursos	13
5. Pagamentos e devoluções	13
6. Critérios e métodos de avaliação da formação	14
7. Direitos e deveres dos formandos	15
8. Satisfação do cliente e tratamento de reclamações	15

CAPITULO I – ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO

O presente Regulamento está elaborado de acordo com os requisitos da norma NP EN 9001:2015 e os requisitos da DGERT.

Os principais objetivos do presente documento, são:

- Definir o Sistema de Gestão da Atividade Formativa do Centro de Formação do CSVH;
- Especificar as etapas da atividade formativa;
- Estruturar e uniformizar os procedimentos internos, incorporá-los na atividade regular da Organização e divulgá-los a toda a equipa de trabalho;
- Demonstrar o cumprimento dos requisitos de referencial de qualidade de certificação de entidades formativas;
- Potenciar a avaliação permanente da atividade formativa da Organização.

O documento é elaborado pelo Gestor da Formação e aprovado pela Direção e revisto sempre que o conteúdo do mesmo apresente diferenças significativas relativamente às práticas, ou sejam encontrados erros ou omissões.

É condição fundamental que o Regulamento permaneça atualizado, sendo identificada a sua versão na capa e no rodapé de todas as páginas. Na primeira página consta o “Registo de Alterações / Modificações”, o qual deve ser atualizado em função das revisões efetuadas no documento, através do número da edição e da data de aprovação.

O original do Regulamento está na posse do Gestor da Formação, sendo disponibilizada uma cópia controlada na rede interna e outra no *Website* da Organização.

O presente Regulamento de Formação 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

CAPITULO II – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA E DA ESTRATÉGIA FORMATIVA

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 4730-263 Vila Verde
Email: geral@csvh.pt
Website: www.csvh.pt

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, nas regiões de:

- Vale do Homem, que integra os Concelhos de Vila Verde, Amares e Terras de Bouro
- Braga

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 de Equipa de Apoio Domiciliário Saúde Mental
- Centro de Estimulação da Mente
- Centro de Apoio ao Alzheimer
- Centro de Reabilitação Motora

♦ Infância

- Clube dos Pequenos - Berçário e Creche

♦ Formação Certificada

- Centro de Formação Certificada

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

Atualmente o CSVH dispõe de 5 estruturas:

- Centro Social (estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário situada em Lanhas – Vila Verde)
- Casa da Alegria (estrutura residencial para idosos e centro de dia especializados em Alzheimer e outras demências situada em Lanhas – Vila Verde);
- Lar das Termas (estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário situada em Sequeira - Amares)
- felizMENTElar (estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário situada em Gualtar - Braga)
- Clube dos Pequenos (estrutura de Berçário e Creche situada em Gualtar – Braga)

3. Política da Qualidade Formativa



POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE FORMAÇÃO

Missão *“Prestar um serviço de excelência aos seus clientes, contribuindo para a transformação da comunidade e das organizações, através do desenvolvimento e atualização de competências profissionais adequadas ao seu desenvolvimento sustentado, proporcionando experiências formativas de elevado grau de especialização com duração variável, num ambiente tranquilo, acolhedor e inclusivo”.*

Visão *“Ser reconhecida como uma Instituição de referência na área de intervenção na formação profissional e de ativos. Pretende desenvolver formação atualizada e adequada às lacunas do mercado, de forma profissional e inovadora, visando sempre a satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes.”.*

Valores *“Respeito, profissionalismo, transparência, dedicação, rigor e responsabilidade social”.*

Política de Gestão da Qualidade da Formação

De acordo com os nossos valores que são o reflexo da nossa cultura, a missão e visão definidas, a Direção do Centro Social do Vale do Homem (adiante designada por CSVH) estabeleceu a sua Política de Gestão da Qualidade da Formação de acordo com as normas de referência definidas pela DGERT, ISO 9001 e a legislação aplicável à organização e traduz-se nos seguintes princípios:

- Aumentar a qualidade dos serviços que presta e que disponibiliza aos seus clientes;
- Compreender as necessidades e expectativas dos seus clientes de forma a poder satisfazê-las;
- Contribuir para o desenvolvimento e melhoria das competências da população, através de respostas formativas adequadas às efetivas necessidades do mercado regional.
- Com o envolvimento proativo de todos os seus colaboradores, num esforço conjunto de melhoria contínua, prestar um serviço de reconhecida qualidade, satisfazendo as necessidades dos clientes e visando superar as suas expectativas.
- Proporcionar confiança aos nossos clientes através da prestação de um serviço de qualidade;
- Proporcionar aos seus colaboradores as competências necessárias, para garantir um melhor serviço;
- Estabelecer boas relações e parcerias junto dos nossos fornecedores e comunidade envolvente;
- Cumprir com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e adotados pelo CSVH;
- Assegurar o funcionamento do SGQ do Centro de Formação de forma a cumprir com os objetivos da qualidade definidos numa perspetiva de melhoria contínua.

A Política da Qualidade é comunicada a todas as partes interessadas, e sempre que necessário, analisada para que se mantenha adequada ao cumprimento dos requisitos das partes interessadas e à melhoria do SGQ.

4. Recursos Humanos

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;
- ✓ Responsável pela gestão de ocorrências e reclamações.

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;
- ✓ Apoiar nas ações de promoção e divulgação da formação;
- ✓ Gerir o stock de materiais didáticos;
- ✓ Registar as informações relevantes, em caso de ausência temporária de qualquer agente da formação a quem encaminhar a informação;
- ✓ Publicar avisos e informações nos suportes e meios adequados à forma de organização da formação.

CAPITULO III – CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

1. Estratégia para a atividade formativa

Caracterização genérica da atividade formativa

Destinatários	<p>Público em geral: indivíduos ativos ou desempregados que por sua iniciativa se inscrevem em ações de formação do CSVH.</p> <p>Colaboradores: colaboradores do CSVH que pretendam frequentar as formações ou para os quais sejam convocados.</p>
Modalidades de formação	<p>Formação contínua: formação desenvolvida para aperfeiçoamento de competências ou reciclagem de conhecimentos;</p> <p>Formação modular: formação constituída por módulos de formação, usualmente determinados pelo Catálogo Nacional de Qualificações.</p> <p>Formação-ação: intervenção formativa com uma elevada componente de aplicação direta juntos dos formandos, que combina aprendizagem de conhecimentos e transposição dos mesmos para a prática.</p>
Forma de Organização	<p>Presencial em sala: formação mais comum, de índole teórico-prática, em que formador e formandos estão em permanente contacto.</p> <p>Formação em contexto de trabalho: formação de cariz prático desenvolvida no local habitual de aplicação dos conhecimentos/competências</p>
Financiamento	<p>Formação não financiada: Formação Não Financiada vem dar resposta a quem procura uma especialização em determinada área e são cursos de curta duração com custos financeiros para os participantes.</p> <p>Formação financiada: tem como objetivo o aumento dos níveis de qualificação dos ativos inscritos (sejam eles empregados ou desempregados, de menor ou maior duração), garantindo o devido acesso a módulos de formação de curta duração (25 ou 50 horas), capitalizáveis, realizados no quadro de um percurso formativo proposto e previamente apresentado e com vista à obtenção de qualificação inerente a uma determinada saída profissional. Esta formação permite a realização de cursos de formação profissional sem custos financeiros para os participantes.</p>

Considerando a missão e os objetivos futuros do CSVH bem como 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 expetativas. 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 os quais já colaboram com as entidades parceiras com as quais pretendemos estabelecer protocolos e mesmo com colaboradores da Instituição que sejam detentores do Certificado de Competência Pedagógicas. Tendo em conta as necessidades específicas são alinhados conteúdos, recursos e cargas horárias, caso a caso.

2. Candidatos

a) Recrutamento de candidatos e forma de inscrição

No decurso do processo de recrutamento de candidatos a beneficiar das ações a promover pelo CSVH, poderão todos os interessados tomar parte do respetivo processo de seleção. Para os efeitos os interessados terão de:

- I. Formalizar a sua candidatura através do preenchimento de um formulário de inscrição, onde devem constar os dados pessoais, situação profissional atual, ações a que se candidata, meios preferenciais de contacto e autorização de tratamento dos dados noutras ações de formação a realizar, bem como informação relativa aos critérios de seleção;
- II. Os candidatos poderão ainda formalizar a sua inscrição presencialmente ou em alternativa por e-mail.

Nesta fase os candidatos poem obter as informações necessárias que suportem a sua decisão, nomeadamente:

- Objetivos da ação
- Duração da ação
- Condições de participação (bolsas de formação e/ou outros subsídios)
- Processo de seleção

A metodologia para o processo de inscrição está definida no Manual da Qualidade Formativa.

b) Seleção de candidatos

No que respeita ao processo de seleção, todos os candidatos devem submeter-se aos procedimentos determinados pelo CSVH.

Como critérios de seleção o CSVH estabeleceu os seguintes (por ordem de aplicação):

- Sócios do CSVH
- Colaboradores do CSVH
- Ativos ou não ativos
- Ordem de inscrição/Ordem de pagamento
- Experiência profissional na área

Com base neste processo, será elaborada a listagem de candidatos que será afixada no CSVH e que poderá ser consultada pelos interessados.

Aos candidatos selecionados será comunicada a sua passagem a beneficiários bem como as respetivas instruções dos procedimentos seguintes.

Os candidatos não selecionados poderão obter informações sobre os motivos da sua não seleção e apresentar recurso à decisão e para além de, caso esteja na situação de suplente e continue a manifestar interesse, substituir um outro beneficiário que por motivo de outra ocorrência, não possa continuar a beneficiar da frequência da ação.

Poderão, se assim o entenderem, apresentar quaisquer reclamações junto do Responsável da formação, que deverá pronunciar-se antes do início da ação de formação.

O processo de seleção de formandos dar-se-á por completo com a assinatura de um contrato de formação entre o beneficiário e a entidade promotora, onde se determinam todas as condições de participação nas atividades formativas.

c) Deveres de assiduidade

Em cada sessão de formação, todos os formandos presentes assinam o Registo de Sumários e Presenças, distribuído pelo formador, permitindo esse documento a verificação da assiduidade de cada formando. Para atribuição do Certificado de Formação Profissional é exigida a frequência de um mínimo de 90% do total de horas do curso, exceção feita a determinados cursos em que poderão ser exigidos níveis de assiduidade superiores (cursos homologados e/ou co-financiados). A assiduidade mínima de cada curso consta do Contrato de Formação Profissional e é divulgada aos formandos aquando do início do mesmo.

3. 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.

4. 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, caso existam.

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.

5. Pagamentos e devoluções

Os pagamentos e devoluções são realizados através de transferência bancária. O formando envia o comprovativo de transferência para o e-mail contabilidade@csvh.pt. Após a boa receção será validada a inscrição e emitido o respetivo recibo.

Em relação às devoluções, das quantias pagas pelo Formando, as mesmas ocorrem quando se verifique uma das seguintes situações:

- a) O Formando comunique a desistência até cinco dias úteis antes do início da formação;
- b) A ação de formação seja cancelada pela Entidade Formadora.

A devolução é procedida por transferência bancária no prazo máximo de 10 dias úteis após a data de verificação de uma das duas situações anteriormente identificadas. Para tal é solicitado o IBAN ao formando.

Algum constrangimento relacionado com este procedimento deverá ser resolvido com o Responsável Financeiro da Instituição.

6. Critérios e métodos de avaliação da formação

Sendo a formação um processo em que se pretende a qualificação dos formandos, o processo de avaliação de competências e conhecimentos deve ser claro, objetivo, e conhecido por todos os intervenientes no processo formativo.

A avaliação dos formandos incide sobre duas componentes: a comportamental e a das aprendizagens. Tendo em conta a natureza e objetivos do curso, as características do público-alvo ou as opções de cada formador, a avaliação pode assumir formas diferenciadas e ocorrer em diversos momentos do processo formativo.

A forma como a avaliação se vai desenvolver constará no respetivo referencial de formação e será divulgada aos formandos no início de cada curso, respeitando as condições adiante descritas.

A metodologia de avaliação da aprendizagem compreende três fases:

- Avaliação Inicial ou Diagnóstica (avaliação dos conhecimentos prévios);
- Avaliação Formativa Contínua (acompanhamento / controlo do progresso registado na aprendizagem);
- Avaliação Final ou Sumativa (apreciação do desempenho face aos objetivos previamente definidos).

Ao longo do curso, os formandos deparar-se-ão com algum(ns) dos seguintes instrumentos de avaliação:

- Fichas / testes escritos;
- Trabalhos de aplicação de conhecimentos (individuais ou em grupo);
- Trabalhos de pesquisa e investigação (individuais ou em grupo);
- Provas práticas simuladas;
- Apresentações sobre determinado tema;
- Relatório da formação prática em contexto de trabalho;
- Outros exercícios práticos ou trabalhos adequados aos objetivos da formação

A classificação final do formando no curso e a conseqüente decisão de emissão do Certificado de Formação Profissional depende, por um lado, da assiduidade registada (90%) e, por outro lado, do aproveitamento demonstrado no curso (superior a 10 valores).

7. 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.

8. 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 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.

O CSVH disponibiliza igualmente Livro de Reclamações físico bem como Livro de Reclamações online como verificado no site: www.csvh.pt