

Regulamento da Formação Profissional



humanize[®]
Cuidados de Saúde, Lda

Por uma vida melhor

Documento:	FP.01 - Regulamento da formação profissional
Âmbito:	Departamento da Formação Profissional
Responsável:	Paula Caetano Gestora da Formação
Nº de revisão e data:	Revisão 1, em vigor desde 22/03/2022

Índice

1.	Disposições gerais	3
1.1.	Âmbito do Regulamento.....	3
1.2.	Divulgação do regulamento	3
1.3.	Horário e contactos	3
2.	Departamento de formação da Humanize.....	4
2.1.	Missão do departamento da formação.....	4
2.2.	Objetivos do departamento da formação	4
2.3.	Estratégia do departamento de formação.....	5
3.	Caraterísticas da formação Humanize	6
3.1.	Áreas de formação	6
3.2.	Tipo de cursos.....	6
3.3.	Modalidade	6
3.4.	Forma de organização	6
3.5.	Âmbito territorial	6
4.	Orgânica.....	7
4.1.	Gestão de formação.....	7
4.2.	Conselho Consultivo	8
4.3.	Coordenação Pedagógica	8
4.4.	Secretariado e Atendimento.....	8
5.	Funcionamento da atividade formativa	9
5.1.	Condições de frequência das ações	9
5.2.	Processo de inscrição e seleção de formandos	9
5.3.	Pagamentos	11
5.4.	Cancelamentos/desistências e devoluções.....	11
5.5.	Definição de horários e locais da formação	12
5.6.	Alterações e interrupções das ações de formação	13
5.7.	Deveres de Assiduidade e Pontualidade.....	13
5.8.	Sistema de avaliação da formação	14
5.9.	Emissão de certificados	15
5.10.	Dossier Técnico Pedagógico (DTP).....	16
5.11.	Deslocações e estadias dos formadores.....	16
6.	Recrutamento e seleção de formadores.....	16
7.	Tratamento de reclamações e sugestões	17
8.	Direitos e Deveres dos Formadores	18
9.	Direitos e Deveres dos Formandos.....	19
10.	Privacidade e Proteção de dados pessoais.....	20
11.	Disposições finais	21

1. Disposições gerais

1.1. Âmbito do Regulamento

O presente regulamento define o funcionamento da atividade formativa da Humanize – Cuidados de Saúde, Lda (sumariamente referida por “Humanize”), e é aplicável a todos os intervenientes do processo formativo – formandos e entidades clientes, formadores, equipa pedagógica e todos os interessados na nossa atividade formativa.

A elaboração assim como a revisão do presente regulamento é da competência da pessoa responsável pela Gestão da formação). O número da versão consta no rodapé de todas as páginas a seguir ao código do documento. A emissão do documento é a versão 0.

Algumas das condições neste Regulamento podem diferir em função do alvo da formação:

- A **formação “Interempresa”** refere-se aos clientes particulares (público em geral) bem como às Organizações que pretendam que colaboradores seus frequentem algum dos nossos cursos “de catálogo”, ou seja, oferta formativa que elaboramos com base no nosso conhecimento do mercado e das suas necessidades formativas;
- A **formação “Intraempresa”** refere-se às Entidades Clientes, de todas as formas jurídicas, que queiram formação à medida (desenhada à medida das suas necessidades) ou ainda que queiram um dos nossos “cursos de catálogo” em exclusivo para os seus colaboradores.

1.2. Divulgação do regulamento

O regulamento será divulgado através do site (na secção da formação, presentemente a ser desenvolvida) e é disponibilizado a todos os que o solicitem, nas nossas instalações e via email, e consta de cada dossier técnico-pedagógico existente para cada ação de formação.

A oferta formativa é divulgada da seguinte forma:

- a. Formação Interempresa e Particulares - Mailling, site, redes sociais
- b. Formação Intraempresa - de forma interna pela Entidade Cliente junto dos seus colaboradores

Este documento pretende assim, ser uma forma de comunicar as regras de funcionamento da nossa atividade formativa, de forma livre e isenta de compromisso a todos os que tenham interesse na nossa atividade e queiram, cientes das nossas regras solicitar informação acerca dos nossos serviços / inscrever-se nas nossas ações de formação.

1.3. Horário e contactos

- Horário de atendimento ao público: Segunda a Sexta das 09h00 às 18h00
- Morada: Rua Henrique Callado, 4 – Edifício C – C04, 2740-303 Porto Salvo
- Contacto telefónico: 211 311 732

- Email:
 - academia@humanize.pt (específico para a formação)
 - geral@humanize.pt
- Website: www.humanize.pt

2. Departamento de formação da Humanize

2.1. Missão do departamento da formação

A Humanize – Cuidados de Saúde, Lda, através do seu Departamento de Formação (DF) tem funções especiais no domínio de ligação à comunidade e de organização de respostas às necessidades sociais e profissionais de formação.

Tem a missão de promover, organizar e gerir ações de formação certificada dirigidas a profissionais, tendo como públicos alvo enfermeiros, auxiliares de ação médica, cuidadores formais, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, terapeutas da fala, psicólogos e outros grupos para os quais as contribuições da enfermagem e das ciências humanas e sociais podem ser relevantes para as práticas profissionais e para a valorização dos recursos humanos: educadores, formadores, técnicos de serviço social, “cuidadores informais”, entre outros. Também organizamos as atividades de formação de profissionais que sejam solicitadas por entidades exteriores e outros departamentos ou serviços de outras empresas e instituições.

Assim sendo, as ações de formação podem ser organizadas da seguinte forma:

- Interempresa e Particulares – as turmas destas ações de formação são constituídas por formandos que se inscrevem a título particular e/ou inscritos pelas suas entidades empregadoras.
- Intraempresa – as turmas destas ações são constituídas por colaboradores da mesma entidade, sendo as inscrições feitas pela entidade empregadora.

2.2. Objetivos do departamento da formação

As atividades de formação promovidas pelo DF pretendem ser relevantes para as práticas profissionais, aumentar as capacidades para gerir problemas emergentes e contribuir para o desenvolvimento de competências, de forma a também contribuir para a melhoria da qualidade das intervenções dos profissionais.

Objetivos do DF:

- Dotar a empresa com atividades formativas com visibilidade social no domínio da formação contínua dos profissionais;
- Organizar uma oferta certificada regular e calendarizada de ações de formação relevantes e diversificadas dirigidas a vários grupos profissionais e “cuidadores informais” da comunidade;

- Elaborar projetos / programas de formação de acordo com as necessidades identificadas noutras organizações ou empresas;

2.3. Estratégia do departamento de formação

A satisfação dos formandos é a garantia da excelência do trabalho desenvolvido na prossecução e concretização da missão. A organização da formação é:

- Rigorosa no desenvolvimento das competências;
- Orientada para os resultados que visem a melhoria do desempenho
- Relevante para responder às necessidades dos formandos;
- Exigente na avaliação de competências e do processo de formação.

A estratégia do DF segue os seguintes princípios:

1. A conceção, organização e gestão das atividades formativas segue os princípios delineados nos requisitos que regem o processo de acreditação da DGERT;
2. É viabilizada uma prioridade à qualidade da formação e à proximidade entre a Humanize e o tecido empresarial, organizacional e social;
3. Respondendo às necessidades de formação pretende-se contribuir para o desenvolvimento pessoal, inserção no mercado de trabalho, assim como às necessidades de atualização e formação ao longo da vida dos outros profissionais e/ou educadores;
4. A oferta de produtos formativos inovadores tem como objetivo responder a novos problemas emergentes;
5. As atividades formativas devem ser relevantes para as práticas profissionais e contribuir para o desenvolvimento de competências, viabilizando a melhoria da qualidade das práticas profissionais;
6. O planeamento e controlo interno são auditados por um sistema de melhoria contínua da qualidade;
7. São privilegiadas as parcerias que permitam melhorar os resultados da formação;
8. A qualidade da formação é uma prioridade assim como o cumprimento rigoroso dos seus objetivos, programas e calendarização;
9. A gestão é orientada para os formandos, incluindo-os no planeamento, ouvindo-os periodicamente através da avaliação da formação, de forma a melhorar o serviço prestado.

3. Caraterísticas da formação Humanize

3.1. Áreas de formação

Nos termos da Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (Portaria 256/2005 de 16 de março), os cursos de formação desenvolvidos pela Humanize, enquadram-se nas seguintes áreas certificadas:

- 723 – Enfermagem
- 729 – Saúde: programas não classificados noutra área de formação

3.2. Tipo de cursos

- Catálogo da Humanize – programas de cursos desenvolvidos pela Humanize, passíveis de serem replicados em diferentes clientes e ações de formação;
- À medida – programas desenvolvidos em função de necessidades específicas de um determinado Cliente, podendo ser adaptações de cursos de catálogo;
- Catálogo CNQ (Catálogo Nacional nas Qualificações) – a Humanize poderá disponibilizar aos seus clientes formação inserida no CNQ, de acordo com as solicitações existentes.

3.3. Modalidade

- Outra formação profissional não inserida no CNQ;
- Formação inserida no CNQ mas apenas após a certificação e de acordo com as necessidades dos Clientes.

3.4. Forma de organização

- Presencial – em sala de formação e on job nas instalações do cliente/onde o cliente exerce a atividade.

3.5. Âmbito territorial

Nacional - ainda que o foco seja na região de Lisboa, podemos desenvolver formação intraempresa em qualquer localidade onde o nosso cliente esteja localizado.

4. Orgânica

Nesta secção apresentamos as funções e as responsabilidades dos elementos da Humanize do Departamento da formação. Noutro ponto deste regulamento elencamos também as responsabilidades (na forma de direitos e deveres) dos formandos e formadores – que são atores essenciais na formação profissional).

O Departamento de formação da Humanize é composto por:

1. Gestora da Formação
2. Conselho Pedagógico
3. Coordenação Pedagógica
4. Secretariado e Atendimento

4.1. Gestão de formação

A Gestora de formação é a pessoa responsável pela direção do Departamento de Formação da Humanize – Cuidados de Saúde Lda. é nomeado pelo Diretor Geral da Humanize, por um período de três anos, renovável.

Compete à Gestão de Formação:

1. Dirigir o DF de acordo com a política de formação definida pela Direção da Humanize – Cuidados de Saúde Lda. e representar o Departamento;
2. Elaborar e apresentar o plano de atividades e o orçamento anual do DF;
3. Definir as diretrizes que orientam gestão e funcionamento interno do DF, elaborar o regulamento interno e assegurar o seu cumprimento;
4. Promover processos de garantia e de melhoria contínua da qualidade científico-pedagógica e organizacional da oferta formativa;
5. Assegurar a gestão dos recursos humanos afetos ao DF, incluindo aprovação de horários de trabalho e propostas de novos colaboradores / formadores;
6. Assegurar a gestão adequada dos recursos financeiros e o controlo de execução orçamental;
7. Elaborar as propostas de prestação de serviços relativas e necessárias a ações de formação personalizadas solicitadas por empresas e organizações;
8. Propor a celebração de protocolos de colaboração e de contratos de prestação de serviços com outras entidades ou instituições, no âmbito das atividades de formação;
9. Propor objetivos de desenvolvimento estratégico da atividade do DF;
10. Garantir o cumprimento dos requisitos do sistema de certificação, sendo o interlocutor com a DGERT/DSQA.
11. Esta função é desempenhada a tempo inteiro pela Paula Caetano.

4.2. Conselho Consultivo

1. O Conselho Consultivo do DF é um órgão de consulta da Gestão da Formação competindo-lhe pronunciar-se sobre as políticas de formação e os objetivos de desenvolvimento estratégico das atividades formativas;
2. O Conselho Consultivo reúne pelo menos duas vezes por ano por convocação da Gestão da Formação e é constituído por personalidades com reconhecido mérito e experiência na área da formação, incluindo os formadores que colaboram com a Humanize.

4.3. Coordenação Pedagógica

A Coordenação Pedagógica é função responsável pela gestão Técnico-Pedagógica da formação e reporta diretamente à Gestão da Formação e compete-lhe assegurar a gestão administrativa do DF e a gestão das ações de formação, nomeadamente:

1. Colaborar na elaboração do plano de atividades anual, do orçamento e dos relatórios de atividade;
2. Desenvolver e gerir um sistema de informação eficaz e fiável;
3. Articular com o Secretariado e Atendimento do DF em todos os assuntos relacionados com a atividade do Departamento;
4. Organizar, gerir, acompanhar e avaliar as ações de formação;
5. Articular diretamente com os formadores para todos os assuntos relacionados com o desenvolvimento das atividades formativas;
6. Articular com outros serviços da empresa que colaboram na organização das atividades formativas e/ou fornecem serviços necessários à sua realização;
7. Informar a Gestão da formação sobre todos os assuntos relativos à gestão e administração do DF e elaborar os documentos que lhe forem solicitados;
8. Garantir o cumprimento dos requisitos face aos dossiers técnico-pedagógicos das ações de formação que coordena.
9. Esta função é assegurada por Joana Rodrigues e Armandina Antunes, que articulam o seu trabalho de modo que cada ação de formação seja acompanhada por uma das coordenadoras.

4.4. Secretariado e Atendimento

O Secretariado e Atendimento reporta à Gestão da Formação e articula com a Coordenação Pedagógica, competindo-lhe as funções de secretariado relacionadas com expediente geral, suporte à organização das ações de formação e com o sistema de informação, atendimento a clientes, nomeadamente:

1. Efetuar o atendimento presencial e telefónico durante todo o período de atendimento ao público para os serviços de formação profissional da Humanize, dando resposta às solicitações dos clientes, encaminhando os assuntos sempre que necessário;
2. Executar todas as tarefas de secretariado do Departamento e das ações de formação;
3. Secretariar a Gestão da Formação;
4. Dar suporte administrativo às coordenadoras pedagógicas, organizando e mantendo atualizadas as bases de dados relativas às ações de formação, formandos e formadores, o arquivo geral de correspondência e os dossiers pedagógicos individualizados das ações de formação;
5. Manter os outros serviços da empresa com informação completa e atualizada sobre as atividades formativas.

5. Funcionamento da atividade formativa

5.1. Condições de frequência das ações

1. A inscrição numa ação de formação só se torna definitiva após o pagamento da mesma e validação por parte da Humanize, após verificação do cumprimento dos requisitos de seleção, nos casos aplicáveis.
2. As ações só terão lugar no caso de haver número mínimo de inscrições, fixado caso a caso pelo DF.
3. Os formandos devem frequentar as ações nos locais e horários comunicados pela Humanize nos momentos de divulgação. Na formação intraempresa, os locais e horários são ajustados com a Entidade Cliente, que os comunica aos seus colaboradores.
1. Todos os clientes devem assinar um contrato de formação com a Humanize para cada ação em que se inscrevem. No caso de empresas que inscrevem os seus colaboradores, o contrato é assinado com a Entidade Cliente.
4. Todos os formandos são alvo de avaliação das aprendizagens da assiduidade nos termos definidos neste regulamento e superiormente em cada programa de formação.

5.2. Processo de inscrição e seleção de formandos

1. Os interessados em frequentar formação da Humanize deverão preencher a Ficha de inscrição nas instalações no Secretariado da Humanize. A ficha de inscrição poderá, futuramente, também ser preenchida em formato digital via internet através do nosso site (funcionalidade ainda em desenvolvimento).
2. Mediante a receção das fichas de inscrição, a Coordenadora Pedagógica que acompanha a ação de formação, verifica o cumprimento de todos os requisitos que existam para cada ação

de formação, e valida ou não a inscrição, comunicando ao Cliente, usando preferencialmente o mesmo meio de contacto que o Cliente usou para se inscrever. Caso o Cliente não cumpra com algum requisito obrigatório e não possa por isso ser aceite na ação, será informado dos motivos.

3. Para a inscrição não é necessário adicionar cópias de documentos (excetuando os que sejam obrigatórios na comunicação de cada ação de formação), devendo o cliente assegurar que os campos da Ficha de inscrição estão corretamente preenchidos.
4. Os candidatos à frequência das nossas ações são selecionados de acordo com os seguintes critérios:
 - a. Ordem de receção da inscrição (é considerada a data e hora em que realizou o pagamento parcial ou total de acordo com o comunicado para cada ação de formação);
 - b. Idade igual ou superior a 18 anos (podendo ser admitidas exceções se menores de idade comprovadamente estão inseridos no mercado de trabalho);
 - c. Cumprimento dos requisitos de cada curso comunicados no programa – verificável através de contacto telefónico ou entrevista pessoal se possível, e aplicável nos casos em que existam requisitos de acesso;
 - d. Habilitações literárias adequadas à frequência do curso, nos casos aplicáveis;
 - e. Adequação do curso à realidade profissional e capacidades atuais do formando;
 - f. Motivação e interesse para a frequência do curso;
 - g. Outros requisitos que sejam aplicáveis, em função do curso, são comunicados previamente no Programa do Curso.
5. A inscrição pode ser efetuada até ao dia de início úteis da ação de formação (em função das vagas existentes), mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição e o pagamento da mesma.
6. O número de vagas é comunicado na divulgação de cada curso. Sempre que uma ação de formação tenha as vagas esgotadas, a Humanize encerra as inscrições para essa ação, e procurará calendarizar (caso já não esteja) outra ação comunicando a todos os interessados para que se possam inscrever.
7. Sempre que o número de candidaturas não seja considerado suficiente, ou em casos de força maior, estas poderão ser transferidas para cursos a iniciar em data oportuna, após aviso prévio aos Clientes. A procura do melhor equilíbrio das sessões pode conduzir-nos a propor modificação de datas.
8. Na formação intraempresa:
 - a. a divulgação dos cursos é feita diretamente para a Entidade Cliente e este comunica nos seus canais internos aos seus colaboradores;

- b. O processo de seleção e comunicação /convocatória para participação nas ações é feito pelo responsável/interlocutor da Entidade que solicita as inscrições, mas também pode ser feito pela Humanize, desde que tal seja acordado;
- c. Todo o processo de inscrição é assim conduzido com o Interlocutor da Entidade Cliente, que deve fornecer à Entidade os dados necessários para a frequência das ações, através da ficha de inscrição de cada formando ou em alternativa um mapa com todos os dados necessários.

5.3. Pagamentos

- 1. Todas as ações de formação são alvo de pagamento, e é sempre exigido um pagamento aquando da inscrição. Esse montante varia em função do valor do curso e é sempre comunicado em cada instrumento de divulgação.
- 2. Na formação intraempresa todos os cursos são também alvo de pagamento, estando os valores e modalidades de pagamento descritas em proposta comercial apresentada, bem como em contrato assinado entre as partes.
- 3. São admitidos pagamentos através de transferência bancária que devem ser posteriormente enviando comprovativo por email para academia@humanize.pt.
- 4. Os valores de cada ação de informação incluem frequência da ação nos moldes publicitados, bem como o acesso à documentação de apoio e certificado.

5.4. Cancelamentos/desistências e devoluções

- 1. Para qualquer efeito de cancelamento/desistência os formados ou responsáveis pelas inscrições devem notificar sempre a Coordenação Pedagógica que acompanha cada ação através do email academia@humanize.pt ou preenchendo um formulário da Humanize para o efeito, devendo solicitar o mesmo ao Secretariado.
- 2. Aceitamos cancelamentos das inscrições nos seguintes termos:
 - a. Até 5 dias úteis antes da ação de formação, devolvendo 100% dos valores pagos;
 - b. Após o prazo referido no ponto anterior, podem ser feitos cancelamentos, mas não há devolução de valores pagos.
 - c. Os formandos que desistirem durante a formação, não têm direito a devolução e devem proceder ao pagamento de valores que estejam em falta face à totalidade do valor da ação de formação.
- 3. A Humanize poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível, e incorrerá em devoluções nas condições aqui definidas:

- a. Serão devolvidos 100% dos valores pagos sempre que uma ação de formação não seja executada por motivos imputáveis à Humanize.
 - b. Serão devolvidos 100% dos valores pagos e não frequentados relativamente a cursos que sejam interrompidos e/ou recalendarizados por motivos imputáveis à Humanize a todos os formandos que não possam frequentar a ação nas novas datas agendadas.
4. Em qualquer cenário de devolução, a Humanize apenas devolve valores que tenha recebido, não sendo responsável por despesas ou compromissos relacionados com deslocação ou alojamento em que o formando incorra para a frequência da formação.
5. No caso de impossibilidade de participar, o formando pode solicitar ser substituído por pessoa por si referenciada, ficando dependente da verificação dos requisitos de acesso que estejam definidos e do pagamento dos valores devidos pela frequência da formação.
6. São aceites substituições até 2 dias úteis antes do início da ação. Prazos posteriores poderão ser autorizados pela Gestão Técnico-Pedagógica, desde que não implique o incumprimento do regime de assiduidade definido em cada programa de curso.
7. O formando pretenda desistir e ingressar numa ação seguinte, deve saldar os valores devidos pela ação de que desiste, e custear os valores de nova ação em que deseje ingressar, sendo que decisão contrária, cabe à Humanize, em função da justificação apresentada pelo formando, bem como da manutenção da viabilidade da ação de que o formando desiste.
8. Na formação intraempresa outras condições podem ser definidas por comum acordo entre as partes, descritas em contrato de formação.
9. O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a Humanize como o Cliente Particular e Cliente Organização, na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, etc.) para a frequência do curso para o qual se inscreve, e no caso “intraempresa” que garante a disponibilidade dos colaboradores.

5.5. Definição de horários e locais da formação

1. Cabe à Coordenação Pedagógica em conjunto com a restante equipa pedagógica definir e comunicar os horários e locais de desenvolvimento da formação – a liderança desta atividade é feita pela coordenadora responsável por acompanhar cada ação de formação.
2. As sessões de formação podem decorrer em horário diurno ou noturno, não devendo exceder a duração de 8h nas sessões diurnas e de 4h nas sessões noturnas.
3. As ações de formação são realizadas em salas de formação alugadas para o efeito, desde que reúnam as condições necessárias, sendo a morada e nome das instalações devidamente comunicada em qualquer divulgação de uma ação de formação.
4. Na formação intraempresa, as ações podem decorrer nas instalações do Cliente e em horários acordados com este.

5.6. Alterações e interrupções das ações de formação

2. A Humanize reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário dos cursos e dos formadores, assim como anular ações para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível.
3. No decorrer das ações dos cursos, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação tenha que ser interrompida, a Humanize reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos formandos e Clientes.
4. Sempre que se verifique a necessidade de interromper a ação de formação, a Humanize empreenderá todos os esforços para retomar a normal execução do curso, garantindo o cumprimento da duração do curso bem como as condições para que todas as pessoas que estão a frequentar ação, a possam concluir com aproveitamento.
5. É permitida a repetição de um ou mais módulos (nos cursos que pela sua estrutura curricular o permitam) em que o formando não o pôde frequentar/concluir com aproveitamento, sendo que a repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas. As repetições implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao Cliente.

5.7. Deveres de Assiduidade e Pontualidade

1. A assiduidade e pontualidade são registadas e controladas através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação.
2. Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que os formadores têm que cumprir com 100% de assiduidade e os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação do curso que frequentarem.
3. Atrasos ou saídas antecipadas superiores a 15 minutos por parte dos formandos, são contabilizados como tempo de falta.
4. Todas as faltas devem ser justificadas e admitimos como justificação de faltas: incapacidade temporária por doença, casamento, e acompanhamento de terceiros doentes. Outros motivos carecem de análise por parte da Humanize. O processo de justificação de falta deve ser sempre dirigido à Gestão Técnico-Pedagógica, através do preenchimento de formulário da Humanize ou e-mail.
5. Na formação intraempresa aplicam-se os mesmos deveres, sendo que podem ser definidos outros por comum acordo entre a Humanize e a Entidade Cliente.

5.8. Sistema de avaliação da formação

1. O sucesso da atividade formativa é avaliado sob diversas formas: de forma mais específica em cada ação de formação, através da verificação/mediação do sucesso das aprendizagens dos/as formandos/as, da satisfação dos formandos, dos formadores e das Organizações Clientes, bem como analisando o decorrer em geral da ação (ocorrências, desvios, reclamações, etc.); e de uma forma mais geral, olhando olímpicamente para a atividade formativa, abrangendo o impacto das ações de formação.
2. Cada ação de formação é objeto das seguintes metodologias: avaliação da satisfação/reação, avaliação das aprendizagens, da eficácia, do desempenho.
3. Relativamente à **avaliação das competências / aprendizagens**, está contemplado o seguinte:
 - a. Avaliação diagnóstica: realizada no início da formação através de observações, perguntas orais. O objetivo é analisar/perceber que conhecimentos sobre a temática os formandos poderão já ter, contribuindo essencialmente para esclarecer muitas más-concepções e/ou vícios que por vezes os formandos já têm e que serão prejudiciais para as aprendizagens. Esta avaliação pode ocorrer no momento de diagnóstico de necessidades que venha a ser realizado na tipologia "intraempresa".
 - b. Avaliação formativa: aplicável no decurso da formação através da observação direta, colocação de perguntas, exercícios formativos com o objetivo de dar feedback, de corrigir as técnicas e as competências a aprender, bem como regular o processo formativo.
 - c. Avaliação sumativa: realizada no final de cada módulo e/ou do curso através de testes escritos e/ou testes práticos ou outros instrumentos adequados em função de cada Programa de Formação, com o objetivo de validar as aprendizagens e certificar os formandos.
4. A classificação final é alcançada através de critérios, cuja definição e ponderação estão de forma transparente definidos e comunicados em cada Programa de Formação. De uma forma geral os critérios de avaliação incidem sobre a "Aquisição e aplicação das competências (média dos instrumentos de avaliação das aprendizagens realizados)", podendo ser incluídos critérios comportamentais como a "assiduidade e pontualidade" e "participação e empenho". A escala de avaliação e definição de aproveitamento consta também em cada Programa de Formação.
5. De uma forma geral, todos os cursos da Humanize preveem a aferição do aproveitamento, o nível de alcance das competências/objetivos visados. Os formandos que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência.
6. Para cada curso procede-se ainda à **avaliação da satisfação dos formandos, das Entidades Clientes e dos formadores** através do preenchimento de um inquérito no final de cada ação de formação que visa aferir a reação/satisfação dos intervenientes com a organização e

execução da ação de formação, incluindo as condições de realização, o desempenho dos recursos humanos intervenientes (equipa pedagógica e de suporte).

7. O **desempenho de cada formador** é também avaliado a cada ação de formação pela Gestão Técnico-Pedagógica, em formulário próprio. O desempenho dos formadores é igualmente avaliado pelos formandos através do preenchimento dos inquéritos de satisfação.
8. Procedemos também ao **acompanhamento após a realização da formação** de modo a perceber se as/os formandas/os conseguiram (ou tiverem oportunidade de) transferir as aprendizagens corretamente para o exercício da sua atividade profissional, bem como tentar avaliar o impacto que a formação teve, procedendo assim à aferição da satisfação, mas “a frio”, tendo já decorrido pelo menos 3 meses após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação. Com as Entidades Clientes procuramos obter via questionários (ou outro método possível) juntamente dos responsáveis da Entidade (ou chefes de equipa, RH, etc.) e sempre que permitido aplicamos o referido questionário aos colaboradores que participarem na ação.
9. Igualmente avaliamos e procedemos à revisão das nossas práticas, com vista à melhoria contínua do sistema de formação e orientação para resultados e disseminação da qualidade dos nossos serviços. Para tal implementamos um plano de melhorias, procedemos a auditoria interna e/ou externa bem como resumimos e publicamos os resultados da atividade a cada ano formativo, consubstanciado no Balanço de Atividades Formativas.

5.9. Emissão de certificados

1. As condições para a emissão do Certificado estão definidas em cada programa de curso, sendo que por defeito, devem ser cumpridas, cumulativamente, as seguintes condições:
 - a. Concluir o curso com aproveitamento (avaliação das aprendizagens positiva);
 - b. Cumprir com o regime de assiduidade definido no programa de curso;
 - c. Ter saldado todos os valores que sejam devidos pela frequência do curso, nos casos aplicáveis.
2. Os certificados seguem os modelos definidos pela legislação aplicável à modalidade formativa da ação de formação, e serão emitidos na plataforma SIGO.
3. A todos os que assim solicitarem, será emitida a chave de acesso ao Passaporte Qualifica.
4. Os formandos que não tiverem acesso ao Certificado, poderão requerer uma Declaração comprovativa da frequência do curso e que atestará os motivos da não emissão de Certificado.
5. A emissão de qualquer documento referido nesta secção, está isenta de custos.

5.10. Dossier Técnico Pedagógico (DTP)

1. A Humanize organiza para cada ação de formação um DTP, consubstanciando assim o registo fiel e completo de formação.
2. Na formação intraempresa, o original deste DTP é fornecido à Entidade Cliente, reservando-se a Humanize ao direito de efetuar uma cópia (digital) do mesmo para arquivo seu.
3. A Coordenadora Pedagógica que acompanha cada ação de formação, auxiliada pelo Secretariado e Atendimento, é responsável pelo controlo e correto preenchimento do DTP, sendo que há secções cujo preenchimento é da responsabilidade do formador da ação, tais como as avaliações das aprendizagens, os planos de sessão, os sumários.

5.11. Deslocações e estadias dos formadores

1. Os formadores têm direito ao pagamento das deslocações e estadias, que têm que ser aprovadas pela Gestão da Formação.
2. Só haverá lugar a pagamento de deslocações quando o local onde se realiza a ação de formação distar mais de 50 Km da residência do formador. Este pagamento será feito ao Km, no valor que estiver em vigor na Humanize para o efeito.
3. O pagamento de estadias só terá lugar quando o formador lecionar em 2 ou mais dias seguidos e/ou o local onde se realiza a ação de formação distar mais de 150 Km da sua residência.

6. Recrutamento e seleção de formadores

1. Todos os formadores devem ser detentores de Certificado de Competências Pedagógicas emitido pelo IEFP, ou de título que os isente.
2. Apenas serão selecionados para uma determinada ação de formação, os formadores que tenham disponibilidade horária e de mobilidade para assegurar o cronograma definido e que tenham boas avaliações de desempenho, no caso de já terem dado formação na área.
3. A Humanize, sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos. Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados.
4. Todos os formadores devem ter experiência pedagógica e profissional relevante, sendo valorizável os que mais experiência apresentarem.
5. Situações excecionais ao anteriormente expostos, são decididas casuisticamente pela Gestão da Formação.

6. Todos os formadores externos assinam com a Humanize contrato de formação para cada ação de formação, podendo em casos particulares ser celebrado um contrato que abranja diversas ações.

7. Tratamento de reclamações e sugestões

1. As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, colaboradores e fornecedores da Humanize.
2. As reclamações devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a ocorrência do facto que motivou a reclamação. Para tal a Humanize dispõe de:
 - a. nos termos legais, de um Livro de Reclamações em papel bem como no seu formato eletrónico, conforme legislação em vigor;
 - b. formulário próprio da Humanize, que consta de qualquer Dossier Técnico Pedagógico em sala de formação, bem como pode ser fornecido presencialmente, via email desde que solicitado.
3. As reclamações devem ser endereçadas à pessoa responsável pela Gestão da Formação: Paula Caetano, para o email academia@humanize.pt ou via CTT para a morada da sede na Rua Júlio Diniz 24, 2750-671 Cascais, ou ainda presencialmente preenchida/entregue nas instalações da Humanize sitas em Estrada da Luz, nº 90 – 7ºE, 1600-160 Lisboa
4. O tratamento das reclamações será feito pela Gestão da Formação que se compromete a dar uma resposta ao reclamante pelo mesmo meio utilizado para a apresentar a reclamação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundamento ou não.
5. Todas as respostas devem ser emitidas de uma forma imparcial, e deve a Humanize zelar pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo.
6. Todas as reclamações são do conhecimento da Gerência, e são registadas no plano de ações de melhorias da Humanize.
7. A Humanize encara as reclamações que lhe sejam apresentadas como uma oportunidade de crescimento e de melhoria, pois se não soubermos onde estamos a falhar, não podemos evoluir. Queremos sempre prestar o melhor serviço aos nossos clientes, parceiros, fornecedores.
8. Qualquer interveniente e participante nas ações de formação pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que entendam relevantes, preenchendo o formulário próprio da Humanize. Todas as sugestões são analisadas pela Gestão da Formação, dando entrada no plano de ações de melhoria de cada ano formativo. Serão introduzidas e aplicadas as sugestões se se verificar

que de facto são contribuidoras para o processo formativo e estão alinhadas com a estratégia da Humanize.

8. Direitos e Deveres dos Formadores

1. 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 monitoria de ações de formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação, garantindo a adequação ao grupo de formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.
2. São direitos do formador:
 - a. Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
 - b. Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a Humanize (no caso de “externo”);
 - c. Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, na sala de formação;
 - d. Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação/curso, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
 - e. Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações por e-mail.
3. São deveres do formador:
 - a. Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;
 - b. Entregar toda a documentação pessoal à Humanize (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes);
 - c. Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários e promovendo a melhoria contínua da formação;
 - d. Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo o primeiro a entrar e o último a sair da sala de formação;
 - e. Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;

- f. Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
- g. Tratar com respeito qualquer elemento da Humanize e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão;
- h. Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação.

9. Direitos e Deveres dos Formandos

- 1. São os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes profissionais a aplicar na sua realidade profissional.
- 2. São direitos dos formandos:
 - a. Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
 - b. Receber toda a documentação de apoio relativa à ação frequentada;
 - c. Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
 - d. Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da Humanize;
 - e. Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da Humanize de acordo com o procedimento em vigor;
 - f. Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
 - g. Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação;
 - h. Receber no dia da formação o Kit de formação comunicado no programa de formação;
 - i. Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação, um Certificado de Formação Profissional ou outro aplicável de acordo com o perfil do formando;
 - j. Assinar contrato de formação com a Humanize beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente na formação – aplicável apenas aos casos em que o formando não esteja abrangido pelo Seguro de Acidentes de Trabalho, decorrente do seu Contrato de Trabalho (situações intraempresa e em que a inscrição é feita via Entidade Empregadora);
 - k. Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos;
 - l. No caso de “intraempresa”, a Entidade Cliente tem direito ao DTP da ação de formação.

3. São deveres dos formandos:
- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
 - Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a Humanize ou para a ação de formação;
 - Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da Humanize, ou noutras onde decorra a formação;
 - Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição;
 - Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
 - Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
 - Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação, nos períodos estabelecidos;
 - Cumprir com contrato de formação assinado com a Humanize;
 - Na intraempresa, o interlocutor da Entidade Cliente deve garantir que fazem chegar todas as informações essenciais sobre a organização das ações de formação, acordadas com a Humanize, bem como a entregar toda e qualquer documentação (ex: Certificado) que é devido aos formandos, emitido pela Humanize (ou em alternativa facultar forma de contacto com os colaboradores).

10. Privacidade e Proteção de dados pessoais

- Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a Humanize cumpre com a legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Assim, nenhum colaborador da Humanize pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos e clientes sem que sejam exclusivamente aos fins enunciados, não sendo disponibilizados em qualquer momento a terceiros, respeitando sempre a opção tomada por parte do cliente/candidato em matéria de autorização de partilha dos seus dados/informações. Os titulares dos dados têm o direito de solicitar atualizações, modificações e anulações de quaisquer elementos respetivos, devendo para o efeito contactar a Humanize. Todas as nossas condições nesta temática devem ser consultadas na nossa Política de Privacidade, disponível nas nossas instalações e site.
- A Humanize procede à inscrição de todos os formandos na plataforma SIGO, para efeitos de inscrição na ação de formação e emissão do Certificado de Formação Profissional.

11. Disposições finais

1. Regemos as nossas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na nossa oferta formativa, seja na frequência seja na colaboração como formadores/as, nomeadamente a não discriminação por ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou profissional, capacidade de trabalho reduzida ou deficiência, nacionalidade ou origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas.
2. Qualquer contrato decorrente da realização das ações de formação não gera nem titula relações de trabalho subordinado e cessará por caducidade no momento de conclusão da ação de formação.
3. Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.
4. A Humanize reserva-se ao direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento, sendo as mesmas devida e prontamente comunicadas.
5. Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gerência da Humanize.
6. Em caso de dúvida não hesite em contactar a Gestora de Formação responsável pela redação, controlo e implementação do presente regulamento através dos contactos da Humanize.
7. As ações de formação na tipologia “intraempresa” pelas suas especificidades, terão sempre as condições particulares plasmadas nas propostas comerciais apresentadas, e em contrato de formação celebrado entre a Humanize e a Entidade Cliente.
8. A Humanize é uma entidade formadora certificada pela DGERT nas áreas de educação e formação 723 – Enfermagem e 729 - Saúde programas não classificados noutra área, desde 10 de novembro de 2021.
9. Qualquer formulário ou modelo próprio aqui referido pode ser solicitado à Humanize através do Secretariado.