

REGULAMENTO

DA

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Academia Angelica Santos

Designação do documento: Regulamento da formação profissional

Âmbito: Formação profissional Angelica Santos -Instituto de beleza unipessoal LDA

Responsável: Angelica Santos | Gestora da Formação

Índice

1. Âmbito.....	3
2. A nossa identidade	3
3. Processo de candidatura, inscrição e seleção	4
4. Recrutamento e seleção de formadores.....	4
5. Igualdade de oportunidades	5
6. Proteção de dados pessoais	5
7. Condições de funcionamento da atividade formativa:.....	5
7.1. Horários e calendarização das formações.....	5
7.2. Locais de realização das ações de formação	5
7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade	5
7.4. Sistema de pagamentos.....	6
7.5. Cancelamentos e devoluções.....	6
7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos.....	7
8. Avaliação da formação	7
9. Emissão de documentos.....	8
9.1. Certificados.....	8
9.2. Declarações	9
10. Funções e responsabilidades na atividade formativa	9
10.1. Entidade formadora.....	9
10.2. Gestão da formação.....	9
10.3. Coordenação Pedagógica	9

10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo.....	9
10.5. Formadores	10
10.6. Formandos.....	10
11. Tratamento de reclamações e sugestões.....	11
11.1. Reclamações.....	11
11.2. Sugestões	12
12. Disposições finais.....	

1. Âmbito

O presente documento - Regulamento da Formação Profissional da empresa Angelica santos – instituto de beleza Unipessoal, Lda, foi concebido a pensar em todos os intervenientes na nossa formação visando, o bom

funcionamento da formação. Na atividade formativa a empresa é reconhecida por empresa Angelica santos – instituto de beleza Unipessoal, Lda

formações e será usada esta designação ao longo deste documento, podendo também ser referida

sumariamente por Academia.

Aplica-se a todos os intervenientes da nossa formação profissional: os Formandos, os Formadores e demais

colaboradores e/ou prestadores de serviços com intervenção na nossa atividade formativa.

O presente regulamento da formação profissional tem como objetivos:

- Prestar toda a informação de forma transparente sobre o funcionamento da atividade formativa a

todos os que na nossa formação tenham interesse.

- Estabelecer regras de funcionamento, em concreto os termos de direitos e deveres dos intervenientes

da formação.

- Contribuir para a melhoria contínua da nossa atividade formativa.

Este regulamento é sempre disponibilizado a todos os que nos peçam informações, de forma presencial (nas

nossas instalações) ou enviando por email. Consta também do Dossier de cada ação de formação a decorrer.

2. A nossa identidade

empresa Angelica santos – instituto de beleza Unipessoal, Lda dedica-se à formação profissional dedicada essencialmente aos profissionais da Estética,

sendo este o principal público-alvo.

Formação profissional na área da estética:

- Master Laser
- Intradermoterapia pressurizada corporal e Facial
- Depilação tradicional

- Fungos, derrames e remoção de tatuagens
- Aparatologias
- Remoção de tatuagens e pelling de Hollywood

Manicure e Pedicure

Verniz gel

Microgulhamento

A nossa formação profissional decorre em formato presencial e na modalidade “outra formação profissional não

inserida no CNQ”, de acordo com o Sistema Nacional das Qualificações.

Contactos:

- 933183677
- esteticaavancadaangelica@gmail.com
- <https://>

Horário de funcionamento

- Terça a Sabado – das 10h00 às 19h00

Morada:

- Sede: Rua Alzira Beatriz Pacheco n 26 2620-128

3. Processo de candidatura, inscrição e seleção

Comunicamos a calendarização através de Redes Sociais, Contacto Direto via Whatsapp e atualização de datas e cursos no Site.

Qualquer pessoa interessada nos nossos cursos pode pedir-nos informações através do site, redes sociais, telefone ou presencialmente e deverão consultar os requisitos de acesso ao curso, que quando existam, são comunicados em cada programa de curso, podendo depois efetuar a sua inscrição, preenchendo para tal a Ficha de Inscrição fornecida por nós, através de um dos seguintes meios:

- Presencialmente nas nossas instalações
- Através de email ou telefone/whatsapp (remetendo a ficha em formato eletrónico)

Todas as inscrições são alvo de análise do cumprimento dos requisitos e apenas são aceites as que cumpram com os requisitos, que estejam comunicados no programa de curso divulgado. Na inscrição, não é necessário adicionar cópias de documentos de identificação, devendo certificar-se que tem todos os campos preenchidos de forma correta. Situações em contrário, são devidamente comunicadas na divulgação de cada ação de formação. Apenas são aceites inscrições até 2 dias antes do início da ação de formação, de acordo com as vagas existentes para cada curso.

Os candidatos são selecionados de acordo com:

- Preenchimento da Ficha de inscrição;
- Pagamento de acordo com o comunicado para cada ação de formação;
- Idade igual ou superior a 18 anos (podendo ser admitidas exceções se menores de idade

comprovadamente estão inseridos no mercado de trabalho);

- Motivação profissional para a frequência do curso;
- Cumprimento dos requisitos de acesso que possam existir (comunicados no programa);
- Nos casos em que existam mais inscrições do que vagas, as inscrições são priorizadas por ordem de chegada.

Todas as inscrições são analisadas pela Academia, sendo apenas aceites os que cumpram com os requisitos acima indicados. Todos os candidatos recebem informação sobre o estado da sua inscrição (se é aceite ou não).

4. Recrutamento e seleção de formadores

Todos os formadores devem cumprir com o disposto na Portaria 214/2011 de 30 de maio que regulamente a

atividade de formador, sejam internos ou externos, ou seja devem ser detentores de Certificado de Competências Pedagógicas emitido pelo IEPF, ou de título que os isente tal como previsto no nº 2 do artigo 2º da referida portaria.

A Academia, sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos, sendo por norma feita a sinalização de potenciais formadores através de referência e por observação direta nos cursos (formandos com potencial para formadores). Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados. Entendemos que os formadores devem reunir de experiência pedagógica e experiência profissional relevante para a área a que se candidatam. 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 Academia. FP.04.0 - Regulamento da formação profissional Página 5 de 12

5. Igualdade de oportunidades

A Academia rege as suas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na sua oferta formativa, 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.

6. Proteção de dados pessoais

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a Academia 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 Academia pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos, clientes e colaboradores 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 Academia.

7. Condições de funcionamento da atividade formativa:

7.1. Horários e calendarização das formações

Os horários e calendarizações são definidos pela Academia e publicados nos canais de divulgação das formações.

As formações podem decorrer em qualquer dia da semana, preferencialmente em horário diurno, indo ao encontro das disponibilidades dos interessados. As datas são atualizadas em permanência no site e demais meios de divulgação. Todos os interessados que nos contactem, recebem todas as informações sobre o cronograma de cada ação de formação.

7.2. Locais de realização das ações de formação

As ações de formação decorrem nas instalações da Academia, onde se garantem as condições técnicopedagógicas para a execução das ações de formação com qualidade. Caso seja necessário, podem decorrer ações em instalações externa (em salas de hotéis), como era habitual no passado antes de termos instalações apropriadas no centro de formação.

7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação. Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação com pelo menos 30 minutos de antecedência nas sessões;
- Os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação;
- São admitidos atrasos ou saídas antecipadas sem prejuízo para o regime de acessibilidade, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador da sessão de formação.

Os formandos estão obrigados a uma assiduidade de 100% sobre a duração total de cada curso, uma vez que todos os nossos cursos são de curta duração. Outros regimes de assiduidade podem ser definidos em função de FP.04.0 - Regulamento da formação profissional Página 6 de 12 cursos com maior duração, sendo que a Academia comunica o regime de assiduidade em cada programa do curso e consta no contrato de formação entre a Academia e o Cliente. Caso se verifiquem faltas, as mesmas devem ser justificadas de imediato, uma vez que os cursos são de curta duração, através de email ou formulário da Academia ou qualquer outro meio de suporte escrito desde que enviado à Coordenação Pedagógica.

Todos os motivos apresentados pelo formando podem ser considerados válidos, no entanto a justificação não isenta o formando do cumprimento do regime de assiduidade, uma vez que tal é essencial para que o formando

consiga concluir com aproveitamento o curso em que se inscreve.

7.4. Sistema de pagamentos

Todos os cursos de formação estão sujeitos a pagamento, sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas na divulgação de cada ação de formação.

De uma forma geral, os cursos têm o seguinte sistema de pagamentos:

- 100€ do valor do curso no ato de inscrição;
- Valor remanescente do curso até ao primeiro dia de cada curso.
- (os valores apresentados não incluem IVA à taxa legal em vigor)

Em caso de outras modalidades, será comunicado na divulgação de cada curso. Todos os interessados, em casos

de dúvidas, devem entrar em contacto com a Academia.

Os pagamentos podem ser feitos das seguintes formas:

- À distância através do pagamento por transferência bancária, devendo enviar sempre o comprovativo

para sabermos quem efetuou o pagamento.

- MBWAY par ao número indicado pela Academia
- Pagamento em numerário nas nossas instalações.

Todos os pagamentos feitos são alvo de emissão do respetivo documento contabilístico, emitido de acordo com

os dados fornecidos no campo faturação no processo de inscrição.

Os valores comunicados na divulgação de cada ação de formação incluem o seguinte:

- Frequência da duração total do curso;
- Acesso às instalações durante o horário de funcionamento do curso, em concreto às instalações

sanitárias, à zona de espera e à da sala de formação com o respetivo mobiliário, equipamentos e material disponibilizado para as sessões de formação;

- Acesso a material/documentação de apoio;
- Acesso a certificado de formação profissional ou declaração de participação/frequência consoante conclua com ou sem aproveitamento, entregue no final no curso, nas instalações da Academia.
- Acompanhamento no whatsapp de forma vitalícia, para colocação de dúvidas ou outras questões que venham a existir.

Outras situações, além das indicadas no parágrafo anterior, não estão incluídas no valor do curso, tal como por

exemplo custos relacionados com deslocações, estadia, alimentação.

7.5. Cancelamentos e devoluções

A Academia poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível.

Os clientes podem solicitar o cancelamento da sua inscrição ou frequência nas ações de formação e a Academia

procederá a devoluções nas seguintes condições

- Não há reembolso dos valores pagos em casos de cancelamentos/desistência motivadas pelo formando.

7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos

A Academia reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário das formações e dos formadores, assim

como a anular ações de formação para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível e procedendo ao reembolso nos termos definidos neste regulamento, não estando incluídos valores referentes a despesas de deslocação, estadia ou outras incorridas pelo formando, que são da sua responsabilidade. No caso de desistência (o mesmo que cancelamento) é dever do interessado comunicar à Academia, por escrito, esse facto e as razões que motivaram a desistência. A comunicação deve ser feita através do preenchimento do formulário cedido pela Academia e entregue à coordenação pedagógica de forma presencial, por correio ou por email.

O formando que aquando da sua desistência, pretenda que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, devendo fazer essa menção na sua comunicação de desistência. Tal comunicação deverá ser feita até 2 dias úteis antes do início do curso, de forma escrita (email, carta ou formulário da Academia) dirigida à Coordenação Pedagógica, que avaliará a seleção da inscrição. Não são aceites substituições no decorrer do curso que impossibilitem o cumprimento do regime de assiduidade definido no Programa de curso. Toda e qualquer situação excecional é analisada pela Coordenação Pedagógica.

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a Academia como o Cliente na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, etc) para a frequência da ação de formação.

Os formandos podem repetir cursos ou módulos caso não obtenham aproveitamento ou necessitem de atualização das competências. A repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada, através do processo de inscrição. As repetições implicam custos por parte dos interessados, devendo por defeito considerar

8. Avaliação da formação

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 formandos, da satisfação dos Clientes e dos formadores, ocorrências, desvios, reclamações, etc; e de uma forma mais geral em toda a atividade formativa, abrangendo o impacto das ações de formação.

Avaliação das aprendizagens - Todos os cursos preveem a avaliação das aprendizagens, de acordo com o definido em cada programa. Os formandos que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência, e podem repetir o módulo/curso nos termos definidos neste regulamento.

A avaliação das aprendizagens é feita da seguinte forma:

- 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. FP.04.0 - Regulamento da formação profissional Página 8 de 12

- 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.
- Avaliação sumativa: realizada no final de cada módulo e/ou do curso através de testes práticos e/ou testes escritos ou outros instrumentos adequados em função de cada Programa de Formação, com vista à certificação do formando.

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 das aprendizagens incidem sobre a “Aquisição e aplicação das competências” e é usada uma escala de 0 a 5 valores (sendo que para ter aproveitamento, os formandos devem ter uma nota igual ou superior a 3 valores). Os critérios de avaliação são sempre comunicados em cada Programa de formação.

Avaliação da satisfação:

No final de cada curso procede-se ainda à avaliação da satisfação dos formandos e dos formadores através do preenchimento de um inquérito no final de cada curso 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).

Desempenho dos formadores:

O desempenho de cada formador é também avaliado a cada ação de formação pela coordenação pedagógica,

em formulário próprio. O desempenho dos formadores é também avaliado pelos formandos através do preenchimento dos inquéritos de satisfação.

Avaliação pós-formação:

Procedemos também ao acompanhamento após a realização da formação de modo a perceber se os formandos 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 tempo suficientes (em média 3 meses) após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação/de eficácia. 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, através de planos de melhoria contínua, auditorias e elaboração de balanços de atividades.

9. Emissão de documentos

9.1. Certificados

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação profissional emitido no SIGO,

segundo o modelo definido na Portaria 474/2010 de 8 de julho.

Para a emissão dos certificados, é obrigatório que os formandos preencham os dados pessoais (atualizados) solicitados na ficha de inscrição.

Para a obtenção do certificado de formação os formandos deverão cumprir as seguintes regras:

- Cumprir o regime de assiduidade definido em cada programa de curso.
- Obter aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
- Ter saldado quaisquer valores devidos referentes à ação frequentada.

Os certificados podem ser recolhidos nas instalações da Academia, podendo ser remetidos via CTT (se solicitado pelo cliente) sendo os custos de envio imputados ao Cliente. A generalidade dos nossos clientes manifesta a necessidade de ter um Certificado com menos dados pessoais seus, para poderem divulgar / afixar no seu local de trabalho (como forma de mostrar aos seus clientes a formação que têm). Por esse motivo, a Academia fornece a todos os clientes que solicitarem um “certificado de divulgação”, que não substitui o Certificado de Formação Profissional e serve apenas para divulgar/expor a FP.04.0 - Regulamento da formação profissional Página 9 de 12 formação frequentada com sucesso. Neste documento aparece a identificação da Academia, o nome do participante, o nome do curso, duração e data.

9.2. Declarações

A Academia emitirá gratuitamente Declarações de frequência (ou outro cariz) aos formandos das ações que o solicitarem, sendo que devem sempre informar a Academia das finalidades das mesmas. Os formadores têm direito a Declarações de Experiência Formativa, contendo a indicação das ações asseguradas, e são emitidas geralmente no final de cada ano formativo (podendo os formadores solicitar a sua emissão noutra altura).

10. Funções e responsabilidades na atividade formativa

10.1. Entidade formadora

A Academia é a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os formandos e formadores;
- Assegurar as instalações e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local da formação;
- No final de cada ação emitir gratuitamente aos formandos que concluírem com aproveitamento um Certificado conforme legislação aplicável a cada modalidade formativa;
- Assegurar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

10.2. Gestão da formação

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

10.3. Coordenação Pedagógica

- É a pessoa responsável pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção, acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação, a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- É a pessoa mediadora no processo de aprendizagem juntamente com todos os envolvidos;

- Coordena e supervisiona todas as atividades relacionadas com o processo de formação e aprendizagem, estando presente nas ações de formação de modo a garantir o correto funcionamento, a dar suporte aos formadores e formandos, bem como assegurar os registos nos dossiers técnico-pedagógicos de cada ação de formação;

- Coordena e supervisiona todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação;10.4. Responsável de Atendimento e AdministrativoFP.04.0 - Regulamento da formação profissional Página 10 de 12

- Assegurar o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial nas instalações, telefónica e eletronicamente;

- Prestar todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação ou encaminhar para a Coordenação Pedagógica;

- Apoiar no processo de inscrição e faz follow-up de todas as intenções de inscrições de modo a formalizar as mesmas;

- Dar suporte administrativo e logístico à gestão da formação e coordenação pedagógica.10.5. Formadores

- São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação, a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, a 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.

- São direitos do formador:

- o Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;

- o Estabelecer um contrato de prestação de serviços com a Academia;

- o Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, na sala de formação ou outras instalações para sessões práticas; o Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis; o Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.

- São deveres do formador:

- o Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;

- o Facultar (cópia de) documentação à Academia (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;o

Preparar de forma adequada e prévia cada ação/curso 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;o Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual;o Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação; o 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; o Tratar com respeito qualquer elemento da Academia e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão. o Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;

10.6. Formandos

- 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.

- São direitos dos formandos:

- o 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;

- o Receber toda a documentação de apoio relativa à ação frequentada;

- o Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;^{[1][1][1][1]}_{[SÉP][SÉP]}

FP.04.0 - Regulamento da formação profissional Página 11 de 12

- o Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da Academia;

- o Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da Academia de acordo com o procedimento em vigor;

- o Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;

- o Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação

- o Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação de formação,

- um Certificado de acordo com a modalidade formativa;

- o Assinar contrato de formação com a Academia beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente na formação;

- o Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.

- São deveres dos formandos:

- o Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
- o Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a Academia ou para a ação de formação;
- o Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da Academia, ou noutras onde decorra a formação;
- o Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição;
- o Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- o Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
- o Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação de formação, nos períodos estabelecidos – nos casos em que exista lugar a pagamentos;
- o Cumprir com contrato de formação assinado com a Academia.

11. Tratamento de reclamações e sugestões

11.1. Reclamações

As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, colaboradores e fornecedores da Academia.

As reclamações devem ser formalizadas à Gestão da Formação por escrito, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a ocorrência do facto que motivou a reclamação.

As reclamações podem ser apresentadas das seguintes formas:

- Preenchimento no Livro de Reclamações nas nossas instalações ou no Livro de Reclamações eletrónico acessível via nosso site, nos termos definidos pela legislação em vigor.
- Em formulário próprio da Academia, que consta de qualquer Dossier Técnico Pedagógico em sala de formação, bem como pode ser fornecido presencialmente ou via email desde que solicitado;
- Por email para esteticaavancadaangelica@gmail.com, devendo colocar “reclamação” no assunto;
- Em carta registada enviada para morada da sede;

- Reclamações que não sejam apresentadas por uma destas vias e/ou fora do prazo indicado, não são consideradas.

O tratamento das reclamações será feito pela pessoa responsável 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 dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundamento ou não. Todas as respostas devem ser emitidas de uma forma imparcial zelando pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo, e são registadas no plano de ações de melhorias da Academia.

A Academia 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.FP.04.0 - Regulamento da formação profissional
Página 12 de 12

11.2. Sugestões

Qualquer interveniente e participante nas nossas ações de formação dos cursos pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da nossa atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que entendam relevantes, preenchendo preferencialmente o formulário próprio (solicitando o mesmo à Academia)

– pode ser utilizado outro meio para o efeito, por exemplo envio de email ou contacto telefónico. Todas as sugestões são analisadas pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, dando entrada no plano de ações de melhoria. 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 Academia.

12. Disposições finais

Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.

A Academia 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 devidas e prontamente comunicadas. Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gestão da Formação da Academia.

Em caso de dúvida não hesite em contactar (através dos contactos da Academia) a pessoa responsável pela Gestão de Formação, a quem compete a redação, controlo e implementação do presente regulamento