



# Regulamento da Formação Profissional

<b>Âmbito</b>	Serviço de formação profissional
<b>Código</b>	FP.01
<b>Nº de revisão</b>	1
<b>Designação</b>	Regulamento da formação profissional
<b>Em vigor desde</b>	28/Março/2024
<b>Responsável</b>	Marta Lamas – Gestora da formação

## Índice

<b>Capítulo I - Disposições gerais</b> .....	<b>3</b>
Artigo 1º - Identidade .....	3
Artigo 2º - Contactos.....	3
Artigo 3º - Serviços.....	3
<b>Capítulo II - Formação profissional GeroSAD</b> .....	<b>3</b>
Artigo 4º - Enquadramento .....	3
Artigo 5º - Áreas de formação .....	4
Artigo 6º - Modalidades formativa .....	4
Artigo 7º - Formas de organização.....	4
Artigo 8º - Direção da oferta formativa .....	4
<b>Capítulo III – Processo de inscrição e seleção</b> .....	<b>4</b>
Artigo 9º - Informação/ divulgação .....	4
Artigo 10º - Passos do processo.....	4
Artigo 11º – Critérios de seleção .....	4
<b>Capítulo IV – Condições de funcionamento da atividade formativa</b> .....	<b>5</b>
Artigo 12º - Modelos pedagógicos.....	5
Artigo 13º - Acompanhamento de formandos e formadores .....	5
Artigo 14º - Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância .....	5
Artigo 15º Definição de horários, locais e cronograma .....	6
Artigo 16º - Alterações e interrupções.....	6
Artigo 17º - Suspensões .....	7
Artigo 18 º - Substituições.....	7
Artigo 19º - Repetição de cursos .....	7
Artigo 20º - Cancelamentos e desistências .....	7
Artigo 21º - Pagamentos .....	8
Artigo 22º - Devoluções .....	8
Artigo 23º - Contratos de formação.....	9
Artigo 24º - Seguro.....	9
<b>Capítulo V – Deveres de assiduidade/participação</b> .....	<b>9</b>
<b>Capítulo VI – Avaliação da formação</b> .....	<b>10</b>
Artigo 25º - Avaliação da satisfação e desempenho .....	10
Artigo 26º - Avaliação das aprendizagens.....	11
Artigo 27º - Classificação final e emissão do certificado.....	11
Artigo 28º - Acompanhamento pós-formação .....	11
<b>Capítulo VII – Funções e responsabilidades na formação</b> .....	<b>12</b>
Artigo 29º - Gerência.....	12
Artigo 30º - Gestão da formação .....	12
Artigo 31º - Coordenação pedagógica .....	12
Artigo 32º - Atendimento e administrativo .....	13
Artigo 33º - Formadores: funções, direitos e deveres .....	13
Artigo 34º - Formandos e clientes: funções, direitos e deveres .....	14
<b>Capítulo VIII – Tratamento de reclamações</b> .....	<b>15</b>
<b>Capítulo IX – outros documentos / legislação</b> .....	<b>15</b>
<b>Capítulo X – Disposições finais</b> .....	<b>15</b>

## Capítulo I - Disposições gerais

### Artigo 1º - Identidade

A GeroSAD Unipessoal LDA. é uma empresa privada com fins lucrativos especializada no apoio domiciliário a Pessoas Idosas e, na Formação Profissional a profissionais e cuidadores informais no âmbito do envelhecimento e pessoas adultas com deficiência e/ou incapacidade. Criada em 2019 por uma equipa jovem, dinâmica e motivada pelas exigências e necessidades dos nossos clientes, é composta por uma equipa multidisciplinar, marcada pela ética e pelo profissionalismo.

- **Visão:** A GeroSAD é uma empresa que se direciona para a concretização de cuidados diferenciados e especializados nas pessoas idosas e, na formação profissional a profissionais e cuidadores informais da área do envelhecimento e pessoas adultas com deficiência e/ou incapacidade.
- **Objetivos:** O objetivo da GeroSAD é oferecer um serviço de excelência e dedicação no domicílio do cliente, garantindo a qualidade de vida da nossa população. Enquanto entidade formadora, a GeroSAD pretende dotar os formandos de competências para a melhor prática profissional.

### Artigo 2º - Contactos

- Morada: Rua Padre Estêvão Cabral, nº 72, 2º andar, sala D, Coimbra 3000-316
- Site: [www.gerosad.pt](http://www.gerosad.pt)
- Plataforma de e-learning: Moodle GEROSAD + MS TEAMS
- Email: [Geral@gerosad.pt](mailto:Geral@gerosad.pt)
- TLM: 914376138 | 912938907
- Horário de atendimento ao público: Segunda a Sexta das 09:00 às 18:00 (fecha para almoço das 13:00 às 14:00)

### Artigo 3º - Serviços

#### Saúde:

- Avaliação multidisciplinar
- Cuidados básicos
- Enfermagem
- Fisioterapia
- Terapia da fala

#### Formação

- Cursos de formação profissional contínua
  - De longa duração (em processo de construção)
  - De curta duração
- Outras atividades de (in)formação, tais como sessões informativas e de partilha de conhecimento. São sessões de duração muito curta, genericamente em formato remoto.

Este regulamento e respetivas regras aplica-se apenas aos cursos de formação profissional contínua.

## Capítulo II - Formação profissional GeroSAD

### Artigo 4º - Enquadramento

Iniciamos o serviço de formação profissional em 2021, motivado por solicitações das entidades nossas clientes. Ainda num cenário de pandemia, iniciamos a formação num formato simples à distância através de aulas/sessões síncronas, ou seja, ao vivo através de videoconferência (usando ferramentas como Zoom e Teams) com a partilha da documentação e apoio através dos nossos contactos e servidor.

Em 2022 e 2023 confirmou-se o serviço de formação profissional, tendo sido tomada a decisão da organização de todo o sistema, mediante o referencial de certificação das entidades formadoras. Em 2024 submetemos a nossa candidatura à Certificação DGERT. Com formação profissional de qualidade daremos ainda mais força

à nossa Visão, através da capacitação contínua dos profissionais que diariamente trabalham nas áreas social e saúde.

#### **Artigo 5º - Áreas de formação**

De acordo com a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (Portaria 256/2005 de 16 de março), as nossas áreas de formação são as seguintes:

- 347 – Enquadramento na Empresa/Organização
- 723 – Enfermagem
- 726 – Terapia e reabilitação
- 762 – Trabalho social e orientação

#### **Artigo 6º - Modalidades formativa**

Nos termos do Sistema Nacional das Qualificações (DL396/2007 de 31 dezembro, alterado e republicado pelo DL14/2017 de 26 de janeiro), desenvolvemos formação profissional contínua na modalidade OFP – outra formação profissional não inserida no Catálogo Nacional das Qualificações.

#### **Artigo 7º - Formas de organização**

Os nossos cursos de formação profissional podem ser organizados e distribuídos da seguinte forma:

- Presencial
- À distância

#### **Artigo 8º - Direção da oferta formativa**

Os nossos cursos de formação profissional dirigem-se a profissionais particulares / individuais e às entidades de todas as formas jurídicas. As turmas de formação podem organizar-se das seguintes formas:

- Formação calendarizada – organizamos turmas onde podem inscrever-se pessoas a título particular / individual ou através da sua entidade empregadora (interempresa)
- Formação à medida – cada ação de formação é organizada em exclusiva para um cliente entidade (intraempresa)

### **Capítulo III – Processo de inscrição e seleção**

#### **Artigo 9º - Informação/ divulgação**

A nossa atividade é divulgada através do nosso site e redes sociais, via email com informação detalhada enviada para a base de dados de respostas sociais a nível nacional.

Qualquer pedido de informação sobre a nossa atividade formativa é prontamente respondido, e no caso de formação calendarizada, facultamos o acesso ao programa de curso, calendarização e regulamento.

#### **Artigo 10º - Passos do processo**

Após a análise da informação, a pessoa interessada pode propor a sua inscrição através do preenchimento da ficha de inscrição (de forma eletrónica ou em papel nas nossas instalações), anexando a informação que seja solicitada.

Aceitamos inscrições até à data de início do curso, desde que existam vagas, e todas as inscrições são analisadas para verificar o cumprimento dos requisitos para que possam ser selecionadas.

#### **Artigo 11º – Critérios de seleção**

Todas as candidaturas recebidas são analisadas e, enquanto existirem vagas, são analisadas para seleção, mediante os seguintes critérios:

- Entrega/preenchimento completo da ficha de inscrição
- Enquadrar-se no público-alvo profissional comunicado no programa de curso
- Cumprir com todos os requisitos específicos comunicados no programa de curso
- Nos cursos que tenham formação à distância, os formandos têm que adicionalmente garantir:
  - competências básicas no domínio das tecnologias de informação e comunicação;
  - acesso a computador, tablet ou smartphone com ligação a internet

No caso em que existam mais inscrições do que as vagas disponíveis, priorizam-se as inscrições pela ordem de chegada à GeroSAD.

No caso de formação à medida, não há seleção dos candidatos, sendo esse processo da responsabilidade da entidade empregadora que solicita a formação. Poderá a GeroSAD proceder ao processo de seleção, desde que tal fique acordado com a entidade cliente.

## Capítulo IV – Condições de funcionamento da atividade formativa

### Artigo 12º - Modelos pedagógicos

Tendo em conta as formas de organização e direção de público-alvo, é necessário ter modelos pedagógicos diferenciados:

- Modelo presencial: as sessões de formação decorrem 100% em formato presencial, em salas da responsabilidade GeroSAD ou nas instalações do cliente, lideradas por formador com competência técnico/científica e pedagógica. As sessões podem ser teóricas e /ou práticas de acordo com a natureza de cada curso. Os formandos e formador estão em contacto direto na sala/espço onde decorre a formação.
- Modelo à distância: as sessões de formação decorrem totalmente à distância, sendo a interação dos formandos, formadores e conteúdos feita através de plataforma de e-learning, ou seja, através do acesso a um ambiente virtual de aprendizagem, com credenciais pessoais/individuais. O acesso pode ser feito através de computador, smartphone ou tablet com ligação a internet. Os cursos podem combinar sessões síncronas (formandos e formadores ligados ao mesmo tempo) e trabalho assíncrono, em que tanto os formandos como formadores podem aceder à área reservada de cada ação de formação a qualquer hora (e qualquer lugar), desde que seja dentro dos prazos estipulados no cronograma de cada ação de formação.
- Modelo misto: combinação de sessões presenciais com formação à distância.

### Artigo 13º - Acompanhamento de formandos e formadores

A Coordenação Pedagógica acompanha os formandos, formadores e clientes através de:

- Contactos diretos, visitas às sessões de formação e controlo da atividade na plataforma de elearning (cursos com formação à distância).
- Nos cursos que contemplem formação à distância:
  - Na área reservada do curso, existe fórum da coordenação, para partilha das dúvidas, questões, bem como documentação de suporte (cronograma de atividades, regulamento, programa de curso);
  - Manual de formando utilização da plataforma de elearning;
  - Instruções acesso às sessões síncronas;

Os formadores, responsáveis pela condução das sessões acompanham de perto os formandos, através das seguintes formas:

- Contacto direto nas sessões presenciais e à distância síncronas
- Através de email
- Nos cursos com formação à distância:
  - Através do controlo da participação nas atividades assíncronas designadas em cada curso
  - Através do mecanismo de mensagens e fóruns na plataforma de elearning;  
Todas as solicitações são respondidas com a maior celeridade possível, sendo ideal que não se ultrapassem as 48 horas úteis.

Outros mecanismos de acompanhamento e feedback

- Instruções nas atividades a realizar na plataforma de e-learning.
- Sinalização das atividades realizadas e por realizar na plataforma de e-learning.
- Os testes de resposta fechada permitem a cada formando receber de forma automática o resultado do teste e aceder à correção.
- Consulta de relatórios de atividade.

### Artigo 14º - Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância

Para assegurar um correto funcionamento do sistema que dá suporte à formação à distância é necessário:

- acesso a um computador/smartphone/tablet com ligação à internet e um browser (ex: Chrome, Internet Explorer, Firefox), câmara e microfone (se o curso tiver sessões síncronas), sendo cada

formando (ou a entidade empregadora que inscreve os formandos) responsável por garantir os equipamentos, o acesso e suportar os respetivos custos, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos;

- O formando deverá possuir competências básicas no domínio das tecnologias de informação e comunicação;

A GeroSAD não se responsabiliza por problemas de natureza técnica nos equipamentos dos formandos ou das suas entidades empregadoras que usem para aceder à formação (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, problemas de acesso à Internet, entre outros), que ocorram durante o período da formação e que impossibilitem completar todo o percurso formativo.

O formando deve seguir regras de boa conduta online e seguir as instruções nesse sentido, do formador e da equipa pedagógica.

Em todas as sessões síncronas devem ser respeitadas as seguintes regras:

- Os formandos devem aceder 5 minutos antes da hora marcada como o início;
- Câmara: consideramos que a câmara ligada promove uma melhor relação/proximidade entre formador-formando. Por isso, aconselhamos a manter a câmara ligada.
- Microfone: pedimos que os formandos mantenham o microfone desligado, para evitar ruídos e falhas de comunicação. Sempre que o formando se mostrar interessado em participar deve “levantar a mão” no Teams e aguardar que o formador lhe dê a palavra.

#### **Artigo 15º Definição de horários, locais e cronograma**

- Compete à GeroSAD a definição do cronograma de cada ação de formação, que contém informação clara dos horários e locais de realização. Esta informação é incluída na divulgação de cada curso e partilhada com todos os interessados.
- No caso de formação à medida, esta definição é feita em articulação com o cliente.
- Os formandos têm acesso às instalações físicas e/ou tecnológicas (acessos à plataforma de elearning) durante o período definido para a realização da atividade formativa.
- A formação à medida presencial decorrerá, por norma, nas instalações da entidade cliente.
- A plataforma de elearning está disponível em permanência e por isso os formandos podem aceder a qualquer hora e em qualquer dia, desde que cumpram com os prazos que estejam definidos no cronograma da ação de formação. A plataforma de elearning poderá ser também usado para os cursos 100% presenciais, como local de partilha da documentação.
- Os links para sessões síncronas apenas são válidos para a hora e dia da sessão síncrona.
- As sessões (presenciais ou a distância síncrona) podem decorrer em horário laboral ou pós-laboral e em qualquer dia da semana, sempre de acordo com o comunicado na divulgação de cada ação de formação.
  - As sessões síncronas à distância têm idealmente uma duração de 2h, podendo ir até no máximo 4h, havendo intervalo de 15 minutos por cada 2 horas.
  - As sessões presenciais têm durações máximas de 4h se em horário pós-laboral, e no máximo 8h se em horário laboral/diurno. Por cada 2h de formação deve ser feito um intervalo de 15 minutos, e se a formação for organizada num dia completo, deve existir num mínimo 1h para intervalo de almoço.

#### **Artigo 16º - Alterações e interrupções**

- A GeroSAD reserva-se ao direito de interromper o acesso ao local da formação, à plataforma de elearning e/ou outras ferramentas de suporte à formação pelo período que determine como necessário, por quaisquer razões de ordem técnica, administrativa de força maior ou outras que possam surgir e não estar aqui referidas, procurando que o restabelecimento do serviço seja feito com a maior brevidade possível.
- A GeroSAD reserva-se ao direito de proceder a alterações no cronograma de cada curso 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 dos valores que tenham sido pagos referentes à sua frequência na ação de formação, não estando incluídos valores referentes a despesas de

deslocação, estadia ou outras (como por exemplo acesso a computador e internet) incorridas pelo formando ou pela sua entidade patronal, que são da sua responsabilidade. Caso se preveja uma nova data, a GeroSAD informará sobre as mesmas e os inscritos podem optar por manter a sua inscrição para as novas datas (já agendadas ou ainda a agendar) ou solicitar a devolução dos valores que tenha pago.

- No decorrer das ações de formação, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação de formação tenha de ser interrompida, a GeroSAD reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos envolvidos.

### **Artigo 17º - Suspensões**

Caso algum formando se veja obrigado a interromper/suspender a frequência, deve informar a GeroSAD dessa necessidade e apresentar os motivos, para possa vir a ser inscrito noutra ação futura, desde que a mesma possa ser calendarizada pela GeroSAD, podendo o formando usufruir de equivalência de módulos que já tenha frequentado com aproveitamento na GeroSAD, bem como a concluir pagamentos associados à ação de formação em que se inscreveu.

### **Artigo 18º - Substituições**

- Os formandos que cancelem inscrições, podem solicitar que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, até 3 dias antes do início da ação de formação via email para [Geral@gerosad.pt](mailto:Geral@gerosad.pt)
- A nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar os requisitos de acesso, e a sua elegibilidade para a vaga da pessoa que deseja ser substituída.
- Não são aceites substituições nas seguintes condições:
  - no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de curso, em concreto as condições para que o participante atinja os objetivos/competências visados.
  - nos casos em que as credenciais de acesso à plataforma de elearning e/ou links para sessões síncronas já tenham sido disponibilizadas ao formando.
- Toda e qualquer situação excecional é analisada e passível de autorização pela Coordenação Pedagógica.
- Em formação à medida, a entidade cliente pode solicitar a substituição de formandos até ao dia em que a ação inicia, devendo fazê-lo através dos contactos que já mantém com a GeroSAD.

### **Artigo 19º - Repetição de cursos**

- A GeroSAD abrirá mais edições/ações de formação do mesmo curso, de acordo com a planificação feita e sempre que se verificar mais procura por parte dos clientes e capacidade de resposta por parte da GeroSAD.
- É permitida a repetição de um ou mais módulos dos cursos presenciais e/ou com sessões online síncronas (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 aos interessados.
- Nas atividades online/à distância assíncronas as pessoas podem aceder às atividades as vezes que entenderem dentro do período em que as suas credenciais estão ativas, excetuando as que tenham definidas regras de acesso (por exemplo a realização de um teste de avaliação que só permita até um determinado nº de tentativas).

### **Artigo 20º - Cancelamentos e desistências**

- Qualquer cliente pode solicitar o cancelamento ou desistência da sua inscrição (ou dos seus colaboradores), devendo ser inequívoco e fazê-lo por escrito (suporte duradouro) via correio postal ou e-mail para:
  - Morada - Rua Padre Estevão Cabral, 72, 2º andar – Sala D, 3000-316 Coimbra
  - Endereço de email – [geral@gerosad.pt](mailto:geral@gerosad.pt)
- Para efeitos de cancelamentos ou desistências pelos clientes, importa esclarecer o seguinte:

- “Cancelamento” corresponde à manifestação por parte do formando (ou da sua entidade patronal) em não querer iniciar o curso, sendo esta manifestação antes de aceder ao curso plataforma (no caso dos cursos online assíncronos) e/ou da sessão presencial ou síncrona que marque o arranque do curso.
- “Desistência” corresponde à manifestação por parte do formando (ou da sua entidade patronal) em querer desistir do curso, após ter iniciado o mesmo, ou seja, após a primeira sessão presencial e/ou à distância assíncrona, ou ainda após o registo eletrónico gerado do primeiro acesso à plataforma com as credenciais fornecidas.
- O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a GeroSAD como o Cliente (individual ou entidade), na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, tecnológicas, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve ou inscreve os seus colaboradores.

### **Artigo 21º - Pagamentos**

Todos os cursos GeroSAD preveem o pagamento, sendo os valores, prazos e meios de pagamento informadas na divulgação do curso. Os formandos têm o direito de solicitar que a faturação seja em nome de terceiros, devendo facultar essa informação de forma clara à GeroSAD.

Os valores pagos pela ação de formação **incluem**:

- Participação na totalidade das horas de formação do curso, compreendendo todo o trabalho de preparação, organização, acompanhamento e conclusão feito pela equipa GeroSAD.
- Acesso à sala de formação e respetivas áreas comuns nas formações com componente presencial e na formação à distância à plataforma e/ou links de sessões síncronas;
- Material de apoio ao estudo em formato digital;
- Certificado no caso de conclusão do curso.

Os valores pagos pela ação de formação **não incluem**:

- Acesso a instalações, recursos ou materiais que não estejam afetos à ação de formação;
- Despesas de deslocação ou alojamento dos formandos para os locais de formação;
- Despesas de internet, equipamentos informáticos que o formando / entidade cliente tenha de suportar para aceder à plataforma de elearning.

Na formação intraempresa os valores e condições de pagamento são descritas em proposta comercial, existindo acordo entre as partes (GeroSAD e Entidade Cliente), plasmado em contrato.

### **Artigo 22º - Devoluções**

A GeroSAD procederá à devolução dos valores pagos pela formação nos seguintes casos:

- 100% do valor pago, sempre que no processo de análise da inscrição, o formando não for selecionado.
- 100% do valor pago, sempre que o curso não se realize por motivos imputáveis à GeroSAD;
- 100% do valor pago nos casos em que o formando/cliente cancele até 14 dias a contar a partir da data em que foi celebrado o contrato associado a cada ação de formação, devendo de forma inequívoca (indicar o seu nome completo e o nome do curso que adquiriu e do qual pretende cancelamento) e em suporte duradouro (carta escrita ou e-mail) comunicar a sua decisão à GeroSAD pelos meios indicados.
- Para efeitos do ponto anterior, o formando e/ou entidade cliente está impedido de frequentar uma sessão presencial ou síncrona, bem como de utilizar os conteúdos e/ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros, ou seja, não pode utilizar as credenciais que lhe foram fornecidas para aceder ao curso na plataforma de elearning, para o qual solicita o cancelamento. Caso o formando não cumpra com este ponto, no caso de desejar o cancelamento, perde o direito a qualquer devolução;

Não serão feitas devoluções nos seguintes casos:

- Cancelamentos após os prazos indicados nos pontos anteriores.

- O formando acedeu a uma sessão presencial ou à distância síncrona ou utilizou as credenciais de acesso à área reservada do curso na plataforma de elearning;
- Quando se verificar a ausência do formando na ação de formação (presencial ou à distância) ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à GeroSAD.

No caso de cursos mais longos, com diversos módulos, em que o formando tenha um plano de pagamentos associado, e em que o formando se veja obrigado a desistir, apenas tem de cumprir com os pagamentos associados aos módulos frequentados. Caso já tenha pago mais módulos do que os frequentados, a GeroSAD procederá à devolução dos valores pagos e não frequentados.

Todas as devoluções a serem efetuadas pela GeroSAD, serão feitas através de transferência bancária para o IBAN facultado pelo segundo outorgante, no prazo máximo 30 dias a contar da data em que a GeroSAD tiver sido informada pelo formando / entidade cliente do cancelamento ou desistência.

As credenciais de acesso à plataforma de elearning e/ou links de sessões síncronas são de utilização exclusiva pelo formando a quem foram atribuídas. Nos casos em que se confirme que o formando cedeu as suas credenciais a terceiros sem a devida autorização por parte da GeroSAD, as credenciais serão canceladas, perdendo o formando o acesso a todas as ações em que esteja inscrito/a frequentar.

### **Artigo 23º - Contratos de formação**

A GeroSAD celebra contratos com os seus clientes (entidades e particulares) e formadores, sendo um contrato de prestação de serviços, associado a cada ação de formação. Os contratos de formação salvaguardam as condições específicas de cada ação, bem como os direitos e deveres das partes. A celebração do contrato de formação, é uma obrigação de acordo com o sistema de certificação das entidades formadoras (Portaria 851/2010 de 06 de setembro). Ainda que a GeroSAD não seja, atualmente, uma entidade formadora certificada sujeita a esta portaria, é decisão da gerência a aplicação desta regra aquando da entrada em vigor deste regulamento.

É dever da GeroSAD elaborar o contrato de formação com cada cliente de forma prévia facultando-o ao cliente para assinatura de forma antecipada ao início da formação.

É dever do cliente (particular ou entidade) assinar o contrato (em formato digital ou se em papel, uma das vias) facultando-o atempadamente à GeroSAD.

A GeroSAD celebra com todos os formadores um contrato, podendo o mesmo ser específico para cada ação, ou ser mais generalista abrangendo diversas ações de formação, no caso de formadores com colaboração regular com a GeroSAD.

### **Artigo 24º - Seguro**

Os formadores, na qualidade de prestadores de serviços estão obrigados a deter um seguro de acidentes pessoais, conforme o artigo 3º da Lei nº 100/97 de 13 de setembro.

Os formandos estão abrangidos por um seguro de acidentes pessoais, da responsabilidade da GeroSAD que protege os formandos durante o tempo em que estão presentes nas sessões de formação presenciais.

No caso de formandos inscritos pelas suas entidades empregadora, os mesmos estão abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho no âmbito do seu contrato de trabalho, devendo a entidade empregadora facultar o número da apólice e nome da seguradora à GeroSAD para inserção no contrato de formação celebrado entre a entidade cliente e a GeroSAD.

## **Capítulo V – Deveres de assiduidade/participação**

Os formandos estão obrigados a cumprir com o seguinte regime:

- Assiduidade de 100% nas sessões presenciais e/ou à distância síncronas, nos cursos com duração inferior a 08 horas.
- Assiduidade mínima de 90% nas sessões presenciais e/ou à distância síncronas, nos cursos com duração igual ou superior a 08 horas.
- Participação em 100% das atividades assíncronas (excetuando as que são claramente definidas como “facultativas” na plataforma de elearning).

#### **Sessões presenciais e/ou online síncronas:**

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 presencial e/ou online síncrona.

Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação ou ferramenta de sessão síncrona online com pelo menos 30 minutos de antecedência;
- E os formandos devem comparecer com 5 minutos de antecedência;
- Os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação do curso;
- São admitidos atrasos, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação presencial e/ou à distância síncrona.

#### **Atividades assíncronas:**

- As atividades assíncronas a realizar na plataforma são todas de caráter obrigatório, excetuando as que sejam indicadas como facultativas.
- As atividades devem ser realizadas dentro dos prazos associados a cada ação de formação e comunicados no cronograma de cada ação de formação.
- A plataforma regista o acesso e realização das atividades por parte do formando, produzindo informação simples e objetiva ao formando, indicando o número de atividades /tarefas a realizar no número total de atividades / tarefas previstas em cada curso.

Todas as faltas ou incumprimento de realização de atividades e respetivos prazos, devem ser justificados à coordenação pedagógica, que poderá aceitar a justificação e em conjunto com o formador, decidirem sobre a viabilidade do formando compensar a falta. A viabilidade dependerá do número de faltas face à duração do curso, disponibilidade do formando e teor das atividades / tarefas em falta. O processo de justificação de falta deve ser feito através de formulário próprio fornecido pela GeroSAD ou ainda por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica.

Aceitam-se os seguintes motivos como justificação de faltas: baixa por doença, casamento, e acompanhamento de terceiros doentes. Outros motivos carecem de análise por parte da GeroSAD, na pessoa da Coordenadora Pedagógica.

## **Capítulo VI – Avaliação da formação**

### **Artigo 25º - Avaliação da satisfação e desempenho**

#### **Satisfação com o processo formativo:**

- De forma global, no final do curso, os formandos e formadores avaliam a globalidade do processo formativo, através do preenchimento de um questionário eletrónico;
- Todas as informações recolhidas são tratadas e analisadas, com vista à melhoria contínua da nossa atividade.

#### **Desempenho da equipa pedagógica:**

- O desempenho dos formadores é avaliado pelos formandos através do feedback dado no questionário final, bem como pela coordenação pedagógica no final de cada ação de formação em que o formador participe;
- Os formandos e formadores avaliam também o desempenho de toda a equipa pedagógica que acompanha e dá suporte através dos questionários de satisfação.

### **Artigo 26º - Avaliação das aprendizagens**

Todos os cursos da GeroSAD preveem a avaliação das aprendizagens, e a aferição do aproveitamento, sendo assim uma atividade essencial para determinar o sucesso no alcance dos objetivos visados em cada programa do curso.

O modelo de avaliação da aprendizagem é detalhado no programa de cada curso, sendo adaptado aos seus objetivos gerais e específicos, conteúdos, metodologias e forma de organização da formação. De uma forma geral, o modelo de avaliação das aprendizagens assenta no seguinte:

- **Avaliação diagnóstica:** regra geral é feita de forma simples, através de dinâmicas ou questões orais para o formador introduzir os temas nas sessões de formação. Em alguns cursos poderá haver a necessidade de avaliação diagnóstica como forma de selecionar o formando e nestes casos será sempre comunicado na divulgação de cada curso.
- **Avaliação formativa:** através da participação nas atividades promovidas pelo formador, colocação de questões/dúvidas, sendo assim um processo regulativo que permite ao formando dissipar dúvidas, retificar erros, etc, sendo assim uma forma de regular o processo formativo e introduzir melhorias nas ações de formação em curso e futuras.
- **Avaliação sumativa:** feita no final do curso (módulos e/ou atividades), através da realização de instrumentos de avaliação teóricos e/ou práticos, com vista a aferir o aproveitamento e determinar assim a emissão do certificado.

### **Artigo 27º - Classificação final e emissão do certificado**

A classificação final dos formandos assentará inteiramente em atividades para verificar o nível de aquisição das competências, tais como testes, trabalhos, atividades práticas, etc.

Nos cursos de curta duração, não se prevê a utilização de uma escala quantitativa, havendo apenas a indicação da conclusão “com aproveitamento” no certificado. Nos cursos de longa duração, a GeroSAD prevê a utilização de uma escala quantitativa de 0 a 20 valores, em que o aproveitamento se verifica com nota final igual ou superior a 10 valores. Os elementos e respetivo peso/ponderação que contribuem para a classificação final e decisão do aproveitamento são definidos e comunicados no programa de formação de cada curso, enviado a todos os que manifestem interesse.

É emitido um Certificado de Formação Profissional no SIGO (conforme modelo na Portaria n.º 474/2010, de 8 de julho, e Sistema Nacional das Qualificações) aos formandos que cumpram com as seguintes condições:

- Conclusão com aproveitamento;
- Cumprimento do regime de assiduidade/participação;
- Não se verificar incumprimento dos pagamentos devidos pela frequência da formação.

Os formandos que não concluírem com aproveitamento, podem requerer uma declaração que ateste a frequência do curso e os motivos da não conclusão com aproveitamento.

### **Artigo 28º - Acompanhamento pós-formação**

Em média, entre 3 a 6 meses após o final de cada ação de formação, a GeroSAD procura aferir o impacto que a formação frequentada teve no formando, nomeadamente na capacidade de aplicar as aprendizagens em contexto real de trabalho e na satisfação com as competências adquiridas, e sempre que possível em que medida é que a formação impactou a entidade onde o formando colabora (neste caso, quando a formação é solicitada pela entidade empregadora). Este acompanhamento é feito, por norma através da aplicação de um questionário e os dados daqui recolhidos contribuem para a melhoria contínua da nossa atividade formativa.

## Capítulo VII – Funções e responsabilidades na formação

### Artigo 29º - Gerência

Representa a GeroSAD, uma entidade formadora com competências e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os Clientes, formadores e demais fornecedores;
- Proporcionar formação interna aos seus colaboradores de forma direta ou de outra forma, dentro dos termos previstos na Lei Geral do Trabalho;
- Assegurar as instalações (físicas ou tecnológicas) 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, bem como normas de segurança nos acessos online, cumprimento de normas internacionais que permitam interatividade, autonomia e navegabilidade interna;
- No final de cada ação emitir gratuitamente aos formandos que concluírem com aproveitamento um Certificado conforme legislação aplicável a cada modalidade formativa;
- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos, Clientes entidade, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

### Artigo 30º - Gestão da formação

Esta função é exercida por uma pessoa que colabora a tempo inteiro na GeroSAD. Tem as seguintes responsabilidades:

- Definição da 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.
- É a pessoa interlocutora privilegiada com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na Entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação, sendo a responsável pela organização e submissão do processo de candidatura à Certificação DGERT, bem como pela manutenção da certificação.
- Estabelece parcerias contribuidoras para o desenvolvimento da atividade formativa.
- Avalia a GeroSAD e atividade desenvolvida.

### Artigo 31º - 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.
- Acompanha o desenvolvimento das sessões de cada curso, seja presencialmente seja através da plataforma eletrónica.
- Recolhe o feedback dos formandos e formadores, por auscultação das suas opiniões e aplicação de questionários de satisfação.
- Acompanha os formandos e formadores nos acessos à plataforma de elearning, dando o suporte e orientação necessários.
- É a pessoa mediadora no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos.
- Introduce os dados das formações no SIGO, assegurando a organização de um Dossier Técnico Pedagógico por cada ação de formação.
- Coordena e supervisiona todas as atividades relacionadas com o processo de formação e aprendizagem;

### **Artigo 32º - Atendimento e administrativo**

- Assegura o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial nas instalações, telefónica e eletronicamente;
- Presta todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação;
- Assessora os clientes no processo de inscrição;
- Colabora administrativamente na organização e gestão da informação da atividade formativa;
- Participa na organização logística das ações de formação de acordo com as orientações da gestão e coordenação, sendo o suporte da coordenação e gestão.

### **Artigo 33º - Formadores: funções, direitos e deveres**

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 e forma de organização da formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.

#### **São direitos do formador:**

- Ser tratado com respeito e correção por qualquer colaborador da GeroSAD, bem como pelos clientes desta e formandos;
- Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
- Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, no local (físico ou virtual) onde se desenvolver a formação;
- Ter acesso a apoio técnico, tecnológico, material ou documental necessário ao cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação da ENTIDADE FORMADORA;
- Ter acesso através de credenciais pessoais à plataforma de e-learning bem como suporte na sua utilização por parte da GeroSAD;
- 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, meios audiovisuais, meios tecnológicos e materiais disponíveis;
- Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.

#### **São deveres do formador:**

- Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;
- Facultar (cópia de) documentação (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;
- 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 forma de organização da formação, promovendo a melhoria contínua da formação;
- Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual nas sessões presenciais e online;
- Prestar a tutoria de forma ativa nos cursos com componente à distância em que participe como formador;
- Dar feedback a todas as atividades, participações ou questões colocadas pelos formandos, desde que relacionadas com a matéria do curso que está a ministrar;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação nas sessões presenciais, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
- Não instalar software/aplicações não autorizadas na plataforma de e-learning nem usar esta plataforma como meio de promoção/publicidade de outras atividades que não as diretamente relacionadas com o curso;

- Tratar com respeito qualquer elemento da GeroSAD e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão;
- Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;

#### **Artigo 34º - Formandos e clientes: funções, direitos e deveres**

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.

As entidades clientes, podem ser nacionais ou estrangeiras e de diferentes formas jurídicas, públicas ou privadas e são clientes da GeroSAD na medida em que inscrevem colaboradores em ações calendarizadas e promovidas pela GeroSAD ou recrutam os serviços da GeroSAD para a organização de formação à medida.

#### **São direitos dos formandos:**

- 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;
- Receber toda a documentação de apoio relativa à ação frequentada;
- Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
- Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da GeroSAD;
- Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da formação de acordo com o procedimento em vigor;
- Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
- Ter acesso às instalações, tecnologias equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação;
- Ter acesso pessoal e confidencial à plataforma de e-learning, utilizada para a distribuição de material de todos os cursos e realização de atividades nas ações à distância;
- Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação de formação, um Certificado de acordo com a modalidade formativa;
- Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.
- A Entidade Cliente tem direito a que os seus colaboradores usufruam dos direitos apresentados e poderão, no caso de formação à medida, obter o original do dossier técnico pedagógico, tendo a GeroSAD o direito de reservar uma cópia para seu histórico.

#### **São deveres dos formandos:**

- Frequentar com assiduidade e pontualidade as sessões presenciais e/ou à distância síncronas, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
- Realizar todas as atividades à distância assíncronas obrigatórias e dentro dos prazos estipulados;
- Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a GeroSAD ou para a ação de formação;
- Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da GerosAD, ou noutras onde decorra a formação, incluindo a plataforma eletrónica;
- Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição nas sessões presenciais;
- Cumprir com todas as regras definidas neste regulamento no que à utilização de ferramentas tecnológicas diz respeito;
- Autorizar a gravação da sua imagem e voz nas sessões de formação síncronas à distância, para efeitos de arquivo no dossier;
- Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- Assinar o registo de presenças em todas as sessões presenciais, sendo este registo validado pelo formador nas sessões à distância síncronas;

- No caso de entidades clientes, estas têm a obrigação de:
  - Facultar à GeroSAD os dados necessários para a inscrição dos colaboradores e informar sobre alterações dos dados, desde que as mesmas ocorram dentro dos prazos de execução da formação
  - Fazer chegar aos seus colaboradores o presente regulamento e outros documentos relevantes com informação prévia tal como o Programa do curso e o cronograma, facultado pela GeroSAD
  - Facultar à GeroSAD o nº da apólice e seguradora referente ao contrato de trabalho dos seus colaboradores que inscreve na ação, que é aplicável às horas de formação presenciais efetivamente frequentadas pelos colaboradores.

## Capítulo VIII – Tratamento de reclamações

A GeroSAD cumpre com a legislação em vigor em respeito ao Livro de Reclamações e tem procedimento próprio para que qualquer interveniente na atividade formativa possa apresentar reclamações:

- As reclamações podem ser apresentadas em qualquer altura por qualquer parte interessada nos nossos serviços através do preenchimento no Livro de Reclamações nas nossas instalações de atendimento ao público ou no Livro de Reclamações eletrónico acessível via site. O tratamento das reclamações é de acordo com o definido na Legislação em vigor (Decreto-Lei nº 371/2007, de 06 de novembro e alterações subsequentes);
- Via formulário da GeroSAD - disponível no dossier de cada formação e através da plataforma de elearning, fornecido em mãos ou via email
- Através de email para geral@gerosad.pt com ou de carta para a Rua Padre Estevão Cabral, 72, 2º andar – Sala D, 3000-316 Coimbra.
- As reclamações podem ser apresentadas em qualquer altura, devendo ser claras na sua exposição, para que a GeroSAD possa analisar o conteúdo e fazer o tratamento adequado;
- As reclamações serão tratadas pela Gestora da formação, no prazo máximo de até 15 dias após a receção da reclamação;
- Todas as reclamações serão acolhidas como oportunidades de melhoria e terão um tratamento imparcial.

## Capítulo IX – outros documentos / legislação

Além deste regulamento, todos os intervenientes devem consultar a “política de privacidade” da GeroSAD disponível no nosso site. Caso não consiga ter acesso ao nosso site, deve contactar-nos para lhe facultarmos o acesso por outra via.

Todos os participantes nas nossas ações de formação devem concordar com as regras constantes neste regulamento e política de privacidade, sendo essa concordância manifestada através da ficha de inscrição preenchida para cada curso.

## Capítulo X – Disposições finais

Este regulamento encontra-se disponível para consulta nas instalações da GeroSAD, no site e pode ser enviado por email sempre que solicitado.

Este regulamento está sujeito a revisão e alterações na sequência de alteração de legislação ou regras da GeroSAD. Qualquer dúvida de interpretação do atual documento é esclarecida e resolvida pela pessoa responsável pela gestão da formação.

A GeroSAD é uma entidade formadora que se candidata à certificação DGERT nas áreas 347 – Enquadramento na empresa/organização, 723-Enfermagem, 726-Terapia e reabilitação, 762 – Trabalho social e orientação, estando a aguardar resposta por parte do organismo certificador (DGERT).