REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

Índice

1. Introdução 4

1. Objeto e âmbito de aplicação 4

2. Apresentação da Viseu HealthCenter 5

2. Missão, visão e valores 5

2.1.1. Missão 5

2.1.2. Visão 5

2.1.3. Valores 6

2. Política da qualidade 6

2. Normas de Conduta 7

2.3.1. Deveres Gerais de Conduta 7

2.3.2. Confidencialidade da informação 7

3. Requisitos de acesso à formação e formas de inscrição 8

4. Critérios e métodos de seleção de formandos/as 9

5. Condições de funcionamento 10

5.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma 10

5.2. Interrupções e possibilidade de repetição de cursos 10

5.3. Regime de faltas 11

5.4. Pagamentos e devoluções 11

6. Critérios e métodos de avaliação da formação 13

6.1. Avaliação da aprendizagem 13

6.2. Avaliação da formação 14

6.3. Certificação dos/as formandos/as 14

7. Responsabilidades das partes 16

7.1. Formandos/as 16

7.2. Formadores 16

7.3. Entidade formadora 17

7.3.1. Gestor de formação 17

7.3.2. Coordenador/a Pedagógico/a 18

8. Procedimento de tratamento de reclamações 19

9. Formação a distância 21

9.1. Condições de funcionamento das formações a distância 21

9.1.1. Condições gerais 21
9.1.2. Modalidades 21
9.1.3. Assiduidade 22
9.1.4. Especificidades 22
9.1.5. Intervenientes no processo formativo da formação à distância 22

10. Plataformas tecnológicas de suporte à formação à distância 25

10.1. Moodle 25
10.2. Zoom 25
10.3. Requisitos tecnológicos para frequência de formação à distância 25

11. Orientações gerais para utilização das plataformas 27

11.1. Considerações gerais 27
11.2. Moodle 27
11.3. Zoom 28
11.4. Regras de conduta da formação a distância 29

1. Introdução

1. Objeto e âmbito de aplicação

O presente regulamento da formação visa definir e disponibilizar a todos os interessados as regras que regulam a atividade formativa realizada pela Viseu Health Center – Formação na qualidade de entidade formadora, definindo também direitos e obrigações das partes envolvidas. Estabelece, assim, as normas consideradas como fundamentais para o sucesso das intervenções.

O regulamento de formação integra os documentos do Dossier Técnico-Pedagógico pelo que está sempre disponível, em todos os locais de formação, para consulta por qualquer interveniente do processo aquando da frequência da ação de formação. Este documento está igualmente disponível no site da Viseu Health Center – Separador Formação, para consulta por qualquer parte interessada.

2. Apresentação da Viseu HealthCenter

A Clínica Médica e Dentária Viseu HealthCenter (marca comercial da entidade Bruno Soares & Vanda Pereira, Lda.), fundada em 2010, destaca-se como uma instituição de referência na área da saúde, oferecendo uma ampla gama de especialidades médicas e serviços complementares. A clínica assume o compromisso de proporcionar um atendimento de excelência, utilizando tecnologias modernas e mantendo padrões de qualidade rigorosos.

A Clínica oferece uma variedade de especialidades médicas, incluindo medicina geral, medicina estética, cirurgia vascular, neurologia, pediatria, psiquiatria, entre outras. Esta diversidade permite abordar diferentes necessidades de saúde dos pacientes e uma abordagem integrada à saúde e bem-estar.

Na área da medicina dentária, destaca-se por oferecer serviços abrangentes, como implantologia, ortodontia, estética dental, ortopantomografia, garantindo a oferta de cuidados completos da saúde oral dos pacientes.

A Clínica conta com uma equipa especializada e qualificada em cada área de tratamento. Os profissionais capacitados asseguram a aplicação de conhecimentos atualizados e técnicas avançadas para melhor atender às necessidades dos pacientes.

A Viseu HealthCenter – formação surge como uma extensão natural da missão e visão da Clínica, dedicando-se ao desenvolvimento de competências dos profissionais de saúde nas áreas da Medicina e Medicina Dentária, bem como em outras áreas complementares à saúde.

Esta iniciativa demonstra o nosso comprometimento com a partilha de conhecimento e a promoção de práticas de qualidade no setor da saúde e promoção do bem estar.

2. Missão, visão e valores

2.1.1. Missão

- Preparar profissionais habilitados para o desempenho das suas atividades através da realização de Ações de Formação Profissional e de Certificação Profissional.
- Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos/as formandos/as utilizando, para o efeito, modelos pedagógicos em constante evolução.
- Potenciar o crescimento de pessoas e organizações para garantir a sua eficácia e competitividade no mercado

2.1.2. Visão

- Procura ser uma entidade de excelência/referência na Formação Profissional e na Certificação Profissional, no setor da saúde.

2.1.3.Valores

- Rigor e ética
- Satisfação e Fidelização dos Clientes
- Inovação e Criatividade
- Trabalho em equipa
- Formação e Desenvolvimento
- Flexibilidade e adaptação à mudança

2. Política da qualidade

Ao nível da Política da Qualidade a Viseu HealthCenter – Formação obriga-se a cumprir e a atuar segundo os seguintes princípios:

- Afirmar o compromisso de atender aos requisitos para satisfazer as necessidades dos clientes e, na medida do possível, superar as suas expectativas;
- Contribuir para a melhoria da imagem da formação profissional como instrumento de elevados índices de produtividade nas organizações;
- Contribuir para o desenvolvimento de competências sociais que promovam a cidadania, igualdade de género, igualdade de oportunidades e inclusão social;
- Constituir-se como um fator diferenciador no mercado, diversificando a oferta de serviços e proporcionando formação inovadora;
- Aumentar e/ou consolidar uma imagem de singularidade e competência a nível regional e nacional nas áreas da formação profissional, nomeadamente na área da saúde;
- Otimizar a utilização de recursos humanos e técnicos para:
    - Desempenhar atividades de forma eficaz e eficiente, através da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
    - Cumprir a legislação inerente à atividade;
    - Constituir uma bolsa de recursos humanos externos com qualificações adequadas que permita acrescentar mais valor à prestação de serviços;
    - Estimular o desenvolvimento de uma cultura organizacional assente na satisfação, envolvimento e formação profissional contínua dos seus colaboradores.

2. Normas de Conduta

2.3.1. Deveres Gerais de Conduta

Respeito pelos Princípios da Empresa:
Os colaboradores devem desempenhar as suas funções respeitando os princípios da Viseu HealthCenter-Formação, seguindo padrões de competência e as regras de desempenho definidas.

Proatividade e Qualidade do Serviço:
Os colaboradores devem adotar uma atitude proativa a favor da qualidade do serviço, propondo iniciativas que contribuam para o cumprimento da Missão, Visão e Valores da empresa.

2.3.2. Confidencialidade da informação

Os/as colaboradores/as não podem divulgar ou dar a conhecer informações obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho, mesmo após a cessação das mesmas, salvo se essa informação já tiver sido tornada pública ou se encontrar publicamente disponível. Estão excluídas desta obrigação a prestação de informações sem carácter de confidencialidade, necessárias ao correto desempenho das suas funções. Durante o exercício de funções ou após a sua suspensão ou cessação, os/as colaboradores/as não podem disponibilizar nem utilizar, em proveito próprio ou de terceiros, direta ou indiretamente, as informações a que têm ou tenham tido acesso, no exercício de funções ou por causa delas.
Os/as colaboradores/as que acedam a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou coletivas ficam obrigados a respeitar as disposições legalmente previstas relativamente à proteção de tais dados, não os podendo utilizar senão para os efeitos impostos ou inerentes às funções que desempenham.

3. Requisitos de acesso à formação e formas de inscrição

A divulgação da oferta formativa é conduzida através da adoção de uma ou mais das seguintes metodologias:

- Divulgação da oferta no site – separador formação [preferencial e mandatório];
- Divulgação nas redes sociais;
- Publicação de anúncios na imprensa nacional, regional e/ou local;
- Distribuição de panfletos, brochuras ou outro material de divulgação com informação sobre as ações de formação a desenvolver.

Para todas as ações é sempre disponibilizada informação sobre os objetivos, estrutura programática, destinatários (com indicação de requisitos de acesso), condições de frequência e certificação, local, datas de realização e informação sobre desistências e pagamentos, na página WEB – separador formação, facultando a inscrição dos candidatos através do preenchimento de uma ficha de inscrição on-line aí disponível.
Em alternativa, os candidatos que se pretendam inscrever nas ações poderão ainda fazê-lo através dos contactos telefónicos, email ou presencialmente nas nossas instalações, sendo assegurado que o candidato tem/toma conhecimento da informação relevante para a inscrição (objetivos, estrutura programática, destinatários, ...).

A coordenação pedagógica ao rececionar o interesse do candidato/a, verifica se estão preenchidos todos os requisidos definidos para a frequência do curso e, confirmando-se, envia um email que compila as informações sobre o curso, link para o regulamento de funcionamento e respetivas condições da formação, nomeadamente:

- valor do curso, pagamentos e devoluções
- ficha técnica do curso, que inclui os requisitos de acesso
- cronograma

Nas situações em que o candidato não demonstre reunir os requisitos para a frequência da formação é notificado, dando-lhe um prazo suplementar para suprir eventuais elementos em falta. Mantendo-se a situação de não elegibilidade informa-se que a inscrição não foi aceite.
Nas situações em que possa ter existido o pagamento de quaisquer montantes no momento da inscrição do participante estes são integralmente devolvidos.

O pagamento da inscrição no curso pode ser feito em numerário, cheque, multibanco ou utilizando as referências bancárias que lhe são fornecidas aquando da submissão da inscrição.

4. Critérios e métodos de seleção de formandos/as

Em todas as situações a Coordenação pedagógica deve assegurar que constitui um grupo de formação homogéneo quer quanto ao perfil de entrada, quer quanto às próprias necessidades formativas e motivação para a frequência da ação de formação.

Sempre que um/a candidato/a se inscreva numa ação de formação, mas não demonstre possuir os requisitos exigidos para a sua frequência é informado/a de que a sua inscrição não será considerada válida caso não demonstre o cumprimento dos requisitos de acesso, sendo dado um prazo suplementar para suprir os eventuais elementos em falta.

Sempre que a coordenação pedagógica entenda justificado, os/as candidatos/as devem ser convocados/as para uma entrevista individual ou em grupo, de modo a assegurar a homogeneidade do grupo.

Quando, por razões de organização da formação, for considerada desnecessária qualquer entrevista de seleção, o critério final é centrado na ordem cronológica de receção das inscrições dos participantes, desde que cumpridos os requisitos de acesso à formação e o perfil do/a candidato/a se enquadre nos/as destinatários/as definidos/as para a ação.

Nos casos em que o número de candidatos/as seja superior ao número de vagas disponível, e quando a seleção não possa ser feita seguindo o critério preferencial da ordem de inscrição, a seleção será centrada na identificação das competências e experiências pessoais e profissionais, das aptidões e capacidades para a frequência da ação, bem como no critério da mais-valia da formação no desenvolvimento pessoal e profissional do/a candidato/a, potenciador da melhoria do seu desempenho profissional.

Sempre que um/a candidato/a não for integrado na ação de formação é informado/a, por escrito (preferencialmente correio eletrónico), dos motivos que estiveram na base da decisão. Caso tenha havido lugar a pagamento o valor é-lhe devolvido integralmente.

5. Condições de funcionamento

5.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma

Aquando da divulgação das ações de formação são indicadas as datas, horários e local de realização juntamente com a restante informação sobre o curso. Porém, a Viseu HealthCenter-Formação reserva o direito de não realizar a ação de formação sempre que não existir um número mínimo de formandos/as que justifique a sua realização ou, sempre que esse número seja inferior ao mínimo permitido pelas condições de homologação do curso.

Caso o curso não se realize pelo motivo indicado, até 48 horas antes do início previsto, será comunicada a todos os candidatos a decisão sobre a sua não realização ou adiamento.

Durante a execução das ações, qualquer alteração ao local de realização, aos horários ou interrupção da formação só é possível desde que esta resulte da plena concordância dos/as formandos/as, formador e coordenação.

No caso de cancelamento ou adiamento do curso, a Viseu HealthCenter- Formação compromete-se a devolver todas as importâncias já pagas ou, se for essa a vontade do/a participante, aplicá-las em outras inscrições.

O cancelamento da inscrição por parte do/a participante só dispensará o pagamento da ação se o mesmo for efetuado até 3 dias úteis antes do início da ação. O cancelamento da inscrição deve ser formalizado presencialmente ou na sua impossibilidade por qualquer meio escrito passível de confirmação (correio ou e-mail). Cumprido este prazo todos os pagamentos até à data são devolvidos, incluindo os valores de inscrição.

Qualquer alteração aos horários ou interrupção da formação, após o início da ação, só é possível desde que esta resulte da concordância de TODOS/AS os/as formandos/as, formador/a e coordenação.

5.2. Interrupções e possibilidade de repetição de cursos

Está prevista a possibilidade de interrupções e repetição de cursos por parte dos/as formandos/as, mediante solicitação escrita dirigida à coordenação pedagógica, sendo estas situações analisadas casuisticamente em função dos motivos apresentados. No caso de repetição de cursos está prevista a possibilidade de custos adicionais a suportar pelo cliente.

5.3. Regime de faltas

Em relação ao regime de faltas estão previstos os seguintes procedimentos:

- Entende-se por falta a ausência do/a formando/a a uma sessão de formação;
- As faltas podem ser justificadas ou injustificadas;
- As presenças/ausências do/a formando/a concorrem para o seu aproveitamento;
- O limite de faltas pode variar em função do curso pelo que é determinado nas condições de frequência (parte integrante da Ficha Técnica do Curso).

A falta justificada é toda a falta que se enquadre nos seguintes motivos, mediante apresentação de documento comprovativo:

- Doença ou acidente;
- Proteção na maternidade ou paternidade;
- Falecimento de cônjuge ou parentes, nos termos da legislação aplicável ao Contrato Individual de Trabalho;
- Casamento;
- Cumprimento de dever legal inadiável que não admita substituição e pelo tempo estritamente necessário ao seu cumprimento;
- Prestação de assistência à família nos termos da legislação aplicável ao Contrato Individual de Trabalho.

A falta injustificada é toda aquela que não se enquadra nos motivos anteriores;

- A assiduidade dos/as formandos/as é comprovada através da assinatura da folha de presenças (quando se trata de formação presencial);
- O/A formador/a pode recusar a entrada do/a formando/a na sala de formação sempre que exista um atraso superior a 15 minutos ou, ainda que inferior, seja reiterado;
- Ultrapassado o limite de faltas definido para o curso o/a formando/a perde o direito ao Certificado de Formação Profissional. Uma vez que o limite de faltas pode variar em função do curso, este encontra-se estabelecido na respetiva ficha técnica do curso.

5.4. Pagamentos e devoluções

O pagamento das ações de formação deverá ser realizado de acordo com as condições particulares estabelecidas entre as partes no contrato de formação, e que correspondem às condições de pagamento divulgadas aquando da inscrição, podendo incluir eventuais valores de inscrição.

O cancelamento da inscrição por parte do/a candidato/a só dispensará o pagamento do curso se o mesmo for efetuado até 3 dias úteis antes do início da ação.
O cancelamento da inscrição deve ser formalizado por qualquer meio escrito passível de confirmação (correio ou e-mail). Cumprido o prazo dos 3 dias uteis antes do início da ação, todos os pagamentos até à data são devolvidos, incluindo eventuais valores de inscrição.

Após o início da ação a desistência levada a cabo pelo/a formando/a por motivos alheios à Viseu HealthCenter deverá ser por este registada no Imp.014 Ficha de desistência e implica o pagamento integral do curso.

No caso de cancelamento ou adiamento do curso por responsabilidade da Viseu HealthCenter, esta compromete-se a devolver todas as importâncias já pagas ou aplicá-las noutras inscrições, caso seja essa a vontade expressa do/a participante.

6. Critérios e métodos de avaliação da formação

Os critérios e métodos de avaliação da formação deverão ser do conhecimento de todos de modo a assegurar pleno comprometimento com o processo de avaliação.

6.1. Avaliação da aprendizagem

Ao nível da avaliação da aprendizagem dos/as formandos/as estão previstos os seguintes momentos de avaliação, partilhados entre o/a formador/a e o Coordenador pedagógico:

- Diagnóstica – aplicada no início da ação, tem por objetivo a identificação das aprendizagens adquiridas anteriormente pelos/as formandos/as, por via da experiência ou formação, de forma a possibilitar ao/a formador/a uma perceção mais concreta sobre o nível de conhecimentos de cada formando, podendo ser aplicada informalmente ou com suporte escrito;
- Contínua – aplicada no decorrer da ação, tem por objetivo possibilitar informação sobre o percurso do/a formando/a face aos objetivos da formação, permitindo identificar eventuais desvios e introduzir ações corretivas;
- Comportamental – registada no final da ação incide sobre os critérios:
    - Motivação: Demonstra interesse e intervenções a propósito colaborando na dinamização das atividades formativas. Este critério é avaliado numa escala de 1 a 5, correspondendo 1 à total ausência de interesse, intervenções despropositadas e bloqueio das atividades propostas e 5 quando o/a formando/a demonstra, permanentemente, interesse nos temas, está sempre disponível para intervir e colabora ativamente na dinamização de atividades;
    - Relacionamento: Comunica com os colegas, formador e outros, demonstrando tolerância e espírito de equipa. Este critério é avaliado numa escala de 1 a 5, correspondendo 1 à negação da comunicação com colegas, formadores e outros elementos com quem se tenha de relacionar por força da formação, mostrando-se sempre intolerante e sem espírito de equipa e 5 quando o/a formando/a está sempre disponível para comunicar, contextualizadamente com os colegas, formadores e outros e é tolerante para com os outros e sempre disponível para colaborar;
    - Pontualidade: Apresenta-se na sala de formação, preparado para iniciar o curso, na hora de início. Este critério é avaliado numa escala de 1 a 5, correspondendo 1 a um atraso face ao início da formação igual ou superior a 15 minutos e 5 quando o/a formando/a se apresenta preparado para iniciar a formação 5 minutos antes do seu início;

- Capacidade de aprendizagem: Transfere ou generaliza os saberes adquiridos a novas situações. Este critério é avaliado numa escala de 1 a 5, correspondendo 1 às situações em que o/a formando/a demonstra total incapacidade para transferir ou generalizar os saberes para novas situações e 5 quando o/a formando/a espontaneamente transfere ou generaliza os saberes para novas situações, incluindo situações para além das suas funções.

- Final – aplicada no final da ação tem por objetivo percecionar os resultados alcançados pelos/as formandos/as no final do curso, nomeadamente ao nível dos conhecimentos adquiridos, devendo obrigatoriamente estar articulado com os objetivos pedagógicos definidos no programa do curso. A avaliação final deverá ser prosseguida através da aplicação de um instrumento de avaliação – teste. O teste deve traduzir nas questões os objetivos pedagógicos definidos no programa de formação. O resultado do instrumento de avaliação é apresentado numa escala de avaliação de 1 a 5, correspondendo 1 a Mau e 5 a Muito Bom, concorrendo para a sua avaliação final.

  Por fim, o resultado global traduzirá a média ponderada de todos os fatores (50% para os critérios de avaliação comportamental: motivação, relacionamento, pontualidade, capacidade de aprendizagem e 50% para os conhecimentos adquiridos – resultado dos testes) e serve de base de decisão à certificação do/a formando/a, considerando-se o/a formando/a como aprovado sempre que a média é igual ou superior a Suficiente (3).

6.2. Avaliação da formação

Para além da avaliação descrita no ponto anterior, de âmbito pedagógico, é ainda prosseguida uma avaliação da formação complementada pela perspetiva do/a formando/a e do/a formador/a:

- Avaliação da formação e do/a formador/a pelos/as formandos/as: a realizar pelos/as formandos/as no final de cada módulo/ação de formação com o objetivo de avaliar o desempenho do/a formador/a e as várias dimensões do processo formativo, com foco na satisfação com a qualidade global da formação;
- Avaliação do processo formativo pelo/a formador/a: a realizar pelo/a formador/a no final de cada módulo/ação de formação e visa avaliar as várias dimensões do processo formativo;
- Avaliação pós-formação: a realizar pelos/as formandos/as, entre 6 a 12 meses após a conclusão da ação de formação, visa a avaliação de satisfação “a frio” com os conhecimentos adquiridos e a sua oportunidade de aplicação.

6.3. Certificação dos/as formandos/as

Com base nos resultados da Pauta de classificação final e de acordo com as condições de certificação definidas na Ficha técnica do curso, procede-se à certificação dos/as formandos/as até 30 dias após a conclusão da ação.

Os certificados são emitidos de acordo com o disposto na Portaria n.º 474/2010, de 8 de julho sempre que se trate de outras formações profissionais (OFP).

7. Responsabilidades das partes

7.1. Formandos/as

Aos/às formandos/as são garantidos os seguintes direitos:

a) Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho;
b) Obter no final do curso um Certificado de Formação Profissional em caso de aproveitamento ou uma Declaração de Frequência;
c) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
d) Que a entidade formadora respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;
e) Faltar às sessões de formação, sem perder o direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda o limite definido;
f) Apresentar junto da Viseu HealthCenter- Formação informações sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação.

Como deveres do/a formando/a, são estabelecidos os seguintes:

a) Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados, em respeito do Regulamento de Funcionamento em vigor;
b) Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
c) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
d) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar nas componentes práticas, fornecidos pela entidade formadora e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
e) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação ou para as entidades participantes,
f) Consultar o Regulamento de Funcionamento e normas de funcionamento do curso.

7.2. Formadores

Ao/À formador/a são garantidos os seguintes direitos:

a) Ser avisado com antecedência do cronograma da formação;
b) Solicitar o apoio do/a coordenador/a sempre que considerar necessário;

c) Ter as condições necessárias ao desenvolvimento da formação;
d) Emitir opiniões no âmbito da análise crítica da formação;
e) Orientar pedagogicamente as ações de formação;
f) Participar nos processos de avaliação;
g) Ter apoio no desenvolvimento dos recursos necessários à formação.

Como deveres do/a formador/a, são estabelecidos os seguintes:

a) Ser assíduo e pontual;
b) Contribuir para a formação dos/as formandos/as, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, estimulando a sua autonomia e criatividade;
c) Planear as sessões de acordo com os planos de sessão e material didático disponibilizado para os cursos de formação
d) Verificar/garantir a atualização de toda a documentação da sua responsabilidade e métodos pedagógicos do curso;
e) Preencher a documentação obrigatória do DTP, da sua responsabilidade, e mantê-lo atualizado;
f) Assumir padrões de comportamento que favoreçam a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo;
g) Reconhecer e respeitar as diferenças culturais e étnicas dos/as formandos/as e demais membros da comunidade educativa, valorizando os diferentes saberes e culturas, combatendo processos de exclusão e discriminação;
h) Entregar atempadamente a documentação ao/à coordenador/a;
i) Informar o coordenador sobre o desenvolvimento e eventuais desvios do curso.

7.3. Entidade formadora

São responsabilidades da Viseu HealthCenter:

a) Desenvolver a formação programada com respeito pelas disposições legais e regulamentares em vigor e pelas condições acordadas entre as partes;
b) Facultar ao/à formando/a o acesso aos equipamentos que sejam compatíveis com o curso frequentado e sua duração;
c) Respeitar e fazer respeitar as condições de Segurança e Higiene do Trabalho;
d) Não exigir ao/à formando/a tarefas não compreendidas no objeto do curso;
e) Passar ao/à formando/a no final do curso um Certificado de Formação Profissional em caso de aproveitamento ou uma Declaração de Frequência.

7.3.1. Gestor de formação

São funções e responsabilidades do/a Gestor/a de formação:

a) Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
b) Gerir os recursos afetos à área formação;
c) Ser o interlocutor com o sistema de certificação de entidades formadoras;
d) Promover as ações de revisão e da melhoria contínua do sistema de qualidade da atividade formativa;
e) Desenvolver e implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implementação das práticas formativas, por forma, a estarem em consonância com os requisitos da certificação.

7.3.2. Coordenador/a Pedagógico/a

São funções e responsabilidades do/a Coordenador/a pedagógico/a da entidade formadora:

a) Apoiar no processo de seleção de formandos/as e constituição dos grupos de formação;
b) Efetuar o acompanhamento técnico-pedagógico às ações de formação, incluindo a validação dos materiais pedagógicos;
c) Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando/a formador/a/a e formandos/as nas suas necessidades;
d) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações;
e) Organizar o processo técnico-pedagógico e colaborar na gestão administrativa das ações.

8. Procedimento de tratamento de reclamações

No desenvolvimento da nossa atividade, procuramos atuar no respeito pelas normas legais em vigor, procurando prosseguir uma conduta exemplar no respeito pelos interesses e direitos dos nossos/as formandos/as, pautando a nossa atividade por princípios de lealdade, ética e correção.

Ora, neste campo, entendemos fundamental assegurar aos nossos clientes e formandos a manifestação da sua vontade, a livre expressão da sua satisfação ou insatisfação com os serviços de formação prestados pelo que está previsto o seguinte procedimento de tratamento de reclamações:

	Descrição	**Prazos**	**Documentos / Registos Associados**
1	Qualquer formando ou qualquer outra parte interessada, pode emitir uma Reclamação, registando-a na Ficha de reclamação que se encontra disponível em todos os locais de atendimento ao público e no Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação. As reclamações poderão igualmente ser registadas no Livro de reclamações disponível em todos os locais de atendimento ao público, no caso do Livro de reclamações físico, e no nosso Website, no caso do Livro de reclamações online. As reclamações poderão ser apresentadas oralmente (presencialmente ou telefonicamente) ou por outros suportes (por exemplo email), devendo nestas situações o recetor registá-la na Ficha de reclamação.	-----	Imp.017 Ficha de reclamação Livro de reclamações (físico) Livro de reclamações online
2	O Gestor de formação efetua uma análise à reclamação, apurando as causas da mesma, registando no Tratamento da Reclamação. Caso haja motivo para tal, encaminha para a Gerência, decidindo conjuntamente sobre o seu tratamento.	Até 5 dia após a data de registo da reclamação	Imp.040 - Tratamento da reclamação

	Descrição	Prazos	Documentos / Registos Associados
3	O Gestor de Formação informa o reclamante da decisão tomada e avalia o seu grau de satisfação relativamente à mesma, registando no Tratamento da Reclamação.	Até 7 dias após a data de registo da reclamação	Imp.040 - Tratamento da reclamação
4	No Tratamento da Reclamação, definem-se ações corretivas, de modo a eliminar as causas de ocorrência da Reclamação.	Até 7 dias após a data de registo da reclamação	Imp.040 - Tratamento da reclamação
5	Se o reclamante apresenta a reclamação no Livro de Reclamações, segue-se o definido por legislação em vigor para o decorrer do processo. A reclamação é enviada para as autoridades responsáveis. Tal não dispensa o seu tratamento de acordo com os pontos 2 a 4.	Definidos na legislação em vigor	Livro de Reclamações Imp.040 - Tratamento da reclamação
6	A avaliação da eficácia dessa implementação é realizada pelo Gestor de formação e registada no Tratamento da reclamação.	-----	Imp.040 - Tratamento da reclamação
7	Após implementação do tratamento definido e consequente avaliação da eficácia, arquiva-se o Registo e o Tratamento da Reclamação.	A avaliação da eficácia deverá, por norma, ocorrer até 3 meses após o registo da reclamação	Imp.017 Ficha de reclamação Imp.040 - Tratamento da reclamação

9. Formação a distância

9.1. Condições de funcionamento das formações a distância

9.1.1. Condições gerais

A modalidade de formação a distância segue as mesmas condições gerais estipuladas pela Viseu HealthCenter- Formação, para a formação presencial, o que garante consistência nas práticas e expectativas de qualidade nos dois formatos.

A diferença verifica-se no registo de presenças e a forma como são realizadas e dinamizadas as atividades a distância. Tendo em conta a modalidade, será adaptado o devido formato que as sessões podem assumir.

Assim, detalha-se, as diferentes modalidades de sessões a distância, orientações especificas para cada uma delas, procedimento estipulado para registo de presenças, realização de atividades a distância e ainda informação sobre a avaliação e monitorização do desempenho dos/as formandos/as.

9.1.2. Modalidades

A formação a distância pode ser organizada em duas modalidades:

- **E-learning** - totalmente a distância, decorre na(s) plataforma(s) escolhida(s) pela entidade formadora. Nesta modalidade, as sessões de formação poderão ser síncronas e/ou assíncronas.
- **B-learning**, formato misto, a formação intercala entre as sessões a distância e sessões presenciais, em contexto de sala.

As ações de formação a distância encontram-se divididas por sessões síncronas e/ou assíncronas. Entendendo-se por sessão síncrona como a forma mais similar de formação presencial, onde a interação é efetuada em tempo real e obriga à participação em simultâneo de formandos/as e formadores/as. Estas sessões são realizadas por videoconferência numa sala de aula virtual (plataforma Zoom) e com recurso à plataforma Moodle. Todo o material de apoio, como apresentações, fichas de trabalho, avaliações serão disponibilizadas na plataforma Moodle.

Nas sessões assíncronas, a comunicação ocorre de forma temporalmente diferida, a aprendizagem é centrada no ritmo de cada formando/a, sendo que neste caso não há a necessidade de comunicação em simultâneo de todas as partes. Cada sessão síncrona dispõe de determinadas tarefas/atividades bem como duração máxima de execução, estabelecida

através da articulação do/a formador/a/a e coordenador/a com vista a que o/a formando/a adquira os conteúdos formativos propostos.

9.1.3. Assiduidade

Nas sessões síncronas as presenças serão aferidas mediante o tempo de permanência na plataforma onde decorre a sessão. Nas sessões assíncronas, a assiduidade do/a formando/a, deve ser medida em função da sua participação regular e em tempo útil nas atividades e do cumprimento das datas impostas para a realização das atividades propostas.

9.1.4. Especificidades

Em ambas as modalidades, os/as formandos/as são sempre acompanhados por um formador/tutor que terá como função, dinamizar as atividades de formação, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa, bem como um coordenador/a de formação que terá como função a orientação, apoio e esclarecimento de dúvidas de carater pedagógico aos/as formandos/as.

A planificação desta modalidade de formação, requer uma definição clara do modo como se processa e articulam os momentos síncronos e assíncronos.

Deste modo em cada ação de formação será disponibilizado **o guião de formação a distância** que determinará as tarefas/atividades a realizar, bem como o tempo de realização para cada uma das tarefas/atividades.
Desta forma, o/a formando/a tem a possibilidade de planear o seu percurso de aprendizagem e gerir o seu tempo de acordo com as várias atividades propostas, incluindo os momentos de avaliação, presenciais e online em modo síncrono ou assíncrono.

9.1.5. Intervenientes no processo formativo da formação à distância

Coordenador/a de formação a distância [Responsável de formação a distância]
São responsabilidade do/a Coordenador/a de formação a distância:

- Conceber e/ou adaptar programas, conteúdos e recursos pedagógicos para formação a distância;
- Planear a organização do curso, combinando atividades síncronas e assíncronas na proporção adequada aos conteúdos e destinatários abrangidos e o cumprimento da tutoria ativa;
- Validar a adequação dos materiais pedagógicos e atividades propostas pelo/a formador/a tutor/a;

- Disponibilizar o calendário e articular com o/a formador/a tutor/a a definição das datas dos eventos, garantindo a parametrização dos diversos momentos (exemplo: sessões síncronas, atividades a desenvolver, atividades/momentos de motivação, avaliação das aprendizagens);
- Dinamizar, ao longo da formação, os pontos de controlo/pontos de verificação do progresso da aprendizagem dos/as formandos/as, utilizando para o efeito os meios mais adequados;
- Acompanhar a ação e assegurar a comunicação entre todos os intervenientes, bem como assegurar a resolução de questões técnicas;
- Garantir a assiduidade dos/as formandos/as, identificando e resolvendo dificuldades de acesso

Formador/a tutor/a

São responsabilidades do/a formador/a/a Tutor/a:

- Planear e elaborar, em estreita colaboração com a coordenação, o Guião da formação a distância;
- Disponibilizar na plataforma moodle as atividades e recursos educativos em acordo com o definido no Roteiro do curso | Formação a distância;
- Apoiar os/as formandos/as no seu processo de aprendizagem, contribuindo para o seu envolvimento e motivação e respondendo a eventuais dúvidas;
- Avaliar e dar feedback às atividades em curso no prazo definido;
- Disponibilizar os resultados das avaliações das atividades de modo a permitir aos/às formandos/as melhorar ou alterar estratégias no seu percurso de aprendizagem, no prazo definido.

Formando/a

São responsabilidades do/a formando/a/a:

- Consultar o Programa de curso e Manual de Funcionamento,
- Consultar o Roteiro do curso | Formação a distância, que inclui o itinerário sugerido para a aprendizagem, bem como identificação das atividades e regras para obtenção de aproveitamento;
- Ser responsável pelo seu percurso de aprendizagem e pela gestão do tempo, respeitando os compromissos assumidos, nas datas estabelecidas.
- Assegurar, se necessário e no menor tempo possível, a resolução de problemas de natureza técnica alheios à vontade da entidade formadora (exemplo: avarias no

computador, problemas com firewall, problemas de acesso à Internet, entre outros que comprometam a conclusão do curso).

- Assegurar estar na posse dos materiais necessários e adequados para frequência da formação à distância.

10. Plataformas tecnológicas de suporte à formação à distância

10.1. Moodle

O Moodle é uma plataforma de apoio à aprendizagem, Learning Management System – LMS (Sistema de gestão da aprendizagem), de base colaborativa que permite a criação e personalização do próprio ambiente de ensino virtual.

Pode ser utilizado em formato e-learning ou b-learning, uma vez que permite a criação de disciplinas em contexto virtual. Esta plataforma é utilizada em todas as ações de formação, quer para armazenamento de informação ou videoconferência.

Para acesso à plataforma, será disponibilizado a cada formando/a, credenciais de acesso individuais, pessoais e intransmissíveis.
Após a receção das credenciais e acesso à plataforma, o/a formando/a tem acesso ao/s curso/s em que se encontra inscrito.

10.2. Zoom

Zoom é uma plataforma de videoconferências com diversas funcionalidades, adequadas à modalidade de formação a distância, onde é possível desenvolver as sessões síncronas.

Este software de fácil utilização, pode ser acedido a partir dos recursos aconselhados pela entidade formadora, de forma simples e ainda assim, assegurar todos os requisitos de assiduidade e confiabilidade.

A partir do endereço www.zoom.us/pt, poderá aceder ou fazer download gratuito da aplicação e ainda aceder aos tutoriais sobre a instalação e utilização da mesma.

10.3. Requisitos tecnológicos para frequência de formação à distância

Para frequência da formação a distância os/as participantes necessitam de assegurar:

- Acesso a um computador com câmara de vídeo e ligação à internet (móvel ou fixa) com largura de banda igual ou superior a 100Mbps (recomendado para uma correta visualização dos vídeos, utilização do sistema de videoconferência e outras atividades interativas);

- Browser (software para navegação na Internet) como por exemplo Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari, ou outro, preferencialmente atualizados com as últimas versões;
- Software Zoom para participar nas sessões síncronas;

Quaisquer outros requisitos técnicos adicionais necessários à frequência de determinado curso, por exemplo ao nível do equipamento e software, são mencionados na Ficha técnica do curso.

11. Orientações gerais para utilização das plataformas

11.1. Considerações gerais

Após a formalização da inscrição, confirmada a sua seleção para participação na ação de formação e confirmação sobre o início do curso/formação, a coordenação irá enviar um email com o endereço da plataforma moodle, username e password de acesso. Estes são os dados que necessita para iniciar a sua formação.
O curso estará disponível desde a data de início até 30 dias após a data de fim. Para resolução de problemas no acesso à plataforma ou qualquer outro constrangimento, o/a formando/a poderá contactar o número facultado para auxílio na resolução destas situações.

Após aceder à plataforma moodle terá acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana aos cursos em que se encontra inscrito. Ressalvamos que não poderão ser imputadas responsabilidades à entidade formadora por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento da plataforma exclusivamente dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si. Caso seja necessário proceder a alguma intervenção técnica na plataforma informá-lo-emos com uma antecedência de 48 horas indicando o horário e duração prevista para a intervenção, através da colocação de um anúncio na página principal.

Durante o período do curso é dever do/a formando/a realizar as atividades propostas podendo sempre interpelar o/a formador/a ou a coordenação de formação em caso de dificuldade, utilizando para o efeito, preferencialmente, os Fóruns ou Mensagens privadas da plataforma. É garantida uma resposta num prazo máximo de 24 horas (dias úteis).

Reforçamos que, o processo formativo decorre com suporte na plataforma moodle pelo que deverá ser através desta que se desenvolve toda a aprendizagem, não sendo aceite trabalhos enviados por e-mail, correio, presencialmente ou em outros canais que não os do respetivo curso, mesmo que institucionais.

O facto do/a formando/a não ler as mensagens colocadas no(s) fórum(ns) ou não comparecer, às sessões síncronas agendadas, não lhe confere o direito de escusa à realização das atividades e eventuais consequências na sua aprovação.

11.2. Moodle

Na plataforma Moodle, os cursos têm uma aparência e design uniforme.

Ao entrar no Moodle, selecionando a opção" minhas disciplinas", os participantes encontram uma visão geral dos cursos em que se encontram inscritos.

Separador Disciplina – este separador fornece uma visão geral dos elementos fundamentais do curso:

- O que encontro neste curso
    - Roteiro - identificação dos módulos que compõem o curso, proporcionando uma visão estruturada e organizada do conteúdo.
    - Apresentação de Boas-vindas, pela coordenação do curso.
    - Guião do/a formando/a – instrumento de apoio ao autoestudo, oferecendo orientações e diretrizes para os participantes.
    - Programa de formação (inclui conteúdos e calendário do curso)
- Fóruns
    - Apresentação
    - Dúvidas
    - Sugestões
- Avaliação Diagnóstica - identificação das aprendizagens adquiridas anteriormente
- Módulo
- Atividades de Consolidação (atividades ou exercícios destinados a reforçar a aprendizagem)
- Avaliação
- Teste final
- Avaliação da formação e do/a formador/a
- Outros Separadores:

- Pauta, Participantes, Base de Dados de Perguntas e Competências estarão disponíveis conforme o avanço do curso, com orientação do/a formador/a/tutor sobre a sua utilização.

11.3. Zoom

As sessões síncronas são realizadas na plataforma de videoconferência Zoom. O/a formando/a deverá aceder via browser pelo endereço www.zoom.us ou em alternativa instalar o software no dispositivo (autorizado) que vai utilizar para acesso à sessão.
Para aceder às sessões síncronas e entrar na sala de aula virtual, serão igualmente facultadas as credenciais de acesso (disponibilizada via email e sempre disponível na plataforma Moodle).
Credenciais de acesso ao Zoom:

Antes de proceder à entrada na sala de aula virtual, o/a formando/a deve assegurar, preferencialmente, o registo prévio no Zoom. Desta forma assegura a correta identificação a cada entrada, mesmo em sessões diferentes. Após o registo, pode aceder à sala virtual, através de duas modalidades:

- Acesso via Link (enviado previamente pela entidade formadora)
- Acesso com ID da reunião e respetiva senha (disponibilizados igualmente pela entidade formadora)

As modalidades de acesso ao Zoom, estarão sempre disponíveis no Moodle, para consulta em qualquer momento.

Nota:
O acesso ao Moodle é ilimitado. Pode ser acedido e consultado em qualquer altura. O acesso ao Zoom, está vedado apenas às sessões previamente agendadas.

11.4. Regras de conduta da formação a distância

Nas salas de formação virtuais, a exemplo do que sucede nas salas de formação presenciais, deverá ter em atenção algumas regras de conduta:

- Entrar 5 minutos antes do início da sessão, na respetiva plataforma;
- Dispor do carregador do aparelho usado, junto do mesmo, de modo a evitar o corte da sessão;
- Manter a Moodle aberto em simultâneo com a plataforma de videoconferência (Zoom)
- Manter a câmara ligada para potenciar a interação e feedback não verbal;
- Evitar ruídos no espaço onde assiste à sessão de formação síncrona;
- Evitar falar em sobreposição ao/à formador/a e/ou outros/as formandos/as. Poderá utilizar o recurso “Levantar mão” para pedir a palavra;
- O chat é um recurso que permite interpelar o/a formador/a e colegas com dúvidas ou questões não urgentes (para as urgentes poderá utilizar o recurso “Levantar mão” para pedir a palavra), sem condicionar o normal desenrolar da sessão. Deverá utilizá-lo apenas para esse fim, abstendo-se de tecer quaisquer comentários ou observações contrárias à política de linguagem;
- As sessões síncronas não têm como objetivo a resolução de dificuldades técnicas pelo que nessas situações recomendamos o contacto direto com a coordenação via Fórum ou Mensagem privada ou através dos contactos disponibilizados para o efeito.

Caso tenha alguma questão ou pedido de esclarecimento adicional, estamos ao seu dispor através do telefone 232 414 439, 961 050 464, email geral@viseuhealthcenter.com e presencialmente na seguinte morada Quinta da Saudade, Lote 228 1º V, 3500-225, Viseu.