

## CAPÍTULO I: ÂMBITO

### *Aplicação*

O conteúdo do presente regulamento abrange todas e quaisquer ações de Formação Profissional concebidas, desenvolvidas e executadas pelo **Espaço Amar**.

As referidas ações de formação têm lugar nas instalações da Espaço Amar, podendo, em casos excepcionais, serem desenvolvidas fora das suas instalações.

## CAPÍTULO II: POLÍTICA E ESTRATÉGIA

### *Visão, Missão e Estratégia*

#### **Visão**

O Espaço Amar pretende promover a conquista do equilíbrio do corpo, da mente e do espírito.

Ser entidade de referência de formação na área da saúde e bem-estar, na área do desenvolvimento humano contribuindo para elevar os patamares de qualidade da formação. Investir no desenvolvimento pessoal dos recursos humanos está muito para além do desenvolvimento técnico. O que somos como profissionais é o resultado do que somos como pessoas.

#### **Missão**

A missão do Espaço Amar é contribuir para a valorização dos recursos humanos cujo desempenho é essencial para a afirmação competitiva do cluster da saúde e bem-estar, através de práticas inovadoras que lhes permitam uma maior adaptabilidade e melhoria das suas atividades profissionais

#### **Estratégia**

- Seleção de formadores/as, cujas competências e conhecimentos sejam adequados às ações de formação e ao público-alvo
- Melhoria contínua dos processos de formação, através da revisão e atualização dos métodos, técnicas e conteúdos formativos
- Promoção de serviços e oferta formativa de qualidade nas áreas do autoconhecimento e desenvolvimento pessoal, da medicina complementar, saúde e bem-estar.

## CAPÍTULO III: FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO

### *Forma e Método de Seleção de Formandos/as*

A constituição de grupos de formandos/as é realizada a partir da oferta formativa disponibilizada. Os destinatários das formações encontram-se previamente definidos nos programas dos cursos.

É da responsabilidade do Atendimento diário entrar em contato, por telefone, com todos os formandos/as selecionados/as e que manifestaram interesse, presencial ou por e-mail em frequentar a formação.

Os processos de candidatura são analisados com base nos critérios de seleção definidos pelo Espaço Amar, relativos a cada curso.

Os critérios de seleção gerais, são os seguintes:

- Preenchimento dos pré-requisitos definidos ou condições de elegibilidade (características dos formandos/as: idade, nível de formação, perfil profissional, situação perante o emprego, residência, outros requisitos impostos pela legislação aplicável);
- Análise curricular/motivação para a frequência da ação;
- Ordem de inscrição.

Os candidatos que não reunirem os requisitos imprescindíveis são automaticamente excluídos.

Após ponderação e seleção, é comunicado ao candidato a decisão tomada.

Os critérios de seleção de formandos/as advêm unicamente das exigências específicas dos programas de formação e/ou das normas definidas para os programas onde as mesmas estejam inseridas, não havendo lugar a discriminações de ordem social, política ou étnico-religiosa.

Como resultado do processo de seleção, nos casos em que tal se aplique, é elaborada uma listagem com a hierarquização das candidaturas, a lista de formandos/as selecionados para a frequência da ação e a lista de suplentes no caso de eventuais desistências.

O processo de seleção de formandos/as dar-se-á por completo com a assinatura de um contrato de formação, entre o/a formando/a selecionado e o Espaço Amar onde estão determinadas todas as condições de participação nas atividades formativas

## **Forma e Método de Seleção de Formadores**

O Espaço Amar dispõe de uma bolsa de formadores/as qualificados, com experiência profissional. Os/as formadores/as são alocados às ações de formação de acordo com as suas competências, experiência profissional, pedagógica e disponibilidade.

A bolsa de formadores Espaço Amar é permanentemente atualizada. Quando necessário recorre-se

á seleção de novos formadores/as através da publicação de anúncios.

Todos os interessados em integrar a Bolsa de Formadores do Espaço Amar deverão apresentar, por via de submissão online ou correio eletrónico, os seguintes documentos:

- Curriculum Vitae devidamente atualizado, detalhando a experiência profissional e pedagógica
- Certificado de habilitações académicas
- Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador
- Declarações comprovativas da experiência formativa

O Espaço Amar assume como preferencial a seleção de formadores com o seguinte perfil:

- Formação científica, técnica, tecnológica e prática, que implica a posse de qualificação de nível igual ou superior ao nível de saída dos/as formandos/as nos domínios em que desenvolve a formação;
- Competências pedagógicas e forte motivação pedagógica e capacidades de orientação e desenvolvimento dos/as formandos/as para o alcance dos objetivos da formação;
- Aptidão psicossocial, no sentido de desenvolver, designadamente, o espírito de cooperação, a facilidade de comunicação e relacionamento, a flexibilidade, a tolerância e a capacidade de auto e heterocrítica, bem como a assunção das funções cultural, social e económica da formação;

Para a seleção de novos formadores é utilizada a seguinte metodologia:

- Análise curricular;
- Entrevista pessoal de seleção, a realizar pela Gestora de Formação, para aferição da conformidade das características pessoais com o perfil pretendido;

A responsabilidade do recrutamento e seleção dos/as formadores/as é da Gestora de Formação, de acordo com os seguintes itens:

1. Identificação de critérios de seleção de formadores/as
2. Contacto dos/as formadores/as e confirmar disponibilidade
3. Realização de análise curricular e entrevista
4. Contratação de formadores/as

A realização da entrevista terá em conta os seguintes itens:

- Habilitações literárias e certificação profissional;
- Conhecimentos específicos na área;
- Experiência profissional;
- Interesse, motivação, expectativas, disponibilidade.

O resultado da entrevista com a GESTORA DE FORMAÇÃO é registada no guião de entrevista de seleção de formadores/as. Os formadores/as são contratados de acordo com os requisitos definidos e celebra-se um contrato de prestação de serviços para cada ação de formação.

## CAPITULO IV – DISPOSIÇÕES RELATIVAS A RESPONSABILIDADES, DEVERES E COMPETÊNCIAS

### **Responsabilidades/Deveres**

São responsabilidades/deveres da Espaço Amar:

- Respeitar os contratos com as entidades e/ou pessoas a quem presta os seus serviços;
- Proporcionar as melhores condições possíveis de formação, ambiente de trabalho entre todos os intervenientes, meios e instalações, equipamentos e materiais;
- Aplicar a lei em vigor, nomeadamente a que diz respeito Formação Profissional.

### **Responsabilidades/Deveres dos Formadores**

São responsabilidades/deveres dos formadores:

- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação organizadas pela Espaço Amar;
- Preparar atempadamente e com qualidade as sessões de formação, no respeito pelas metodologias indicadas nos programas de formação;
- Preparar e fornecer atempadamente os suportes pedagógicos de apoio aos/às formandos/as (e.g., manuais do/a formando/a, textos de apoio, baterias de casos práticos) adaptados aos níveis de formação e ao público-alvo e de acordo com o referencial proposto pela Espaço Amar;
- Preparar e aplicar instrumentos de avaliação de conhecimentos adquiridos, conforme o previsto nos programas de formação;
- Cumprir os horários de formação e procurar sempre o alcance dos objetivos tendo em consideração as particularidades dos destinatários;
- Zelar pelos meios materiais, técnicos e logísticos, colocados à sua disposição;
- Pautar a sua atuação por padrões de comportamento que estimulem a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo;
- Manter a Espaço Amar informada acerca das ocorrências de carácter pedagógico, logístico ou administrativo, que possam fazer perigar o normal desenvolvimento da formação;
- Assegurar a reserva sobre informação, dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e os seus intervenientes;
- Cooperar com a ESPAÇO AMAR e seus clientes, bem como com todos os outros intervenientes do projeto de formação em que participa no sentido de assegurar a eficácia da formação.

## **Competências do Pessoal não Docente/Pessoal não Exercendo Função de Formador**

### **Atribuições e competências da Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica:**

A Gestora de Formação tem por função principal a definição da política de Formação da Empresa. É responsável pela Gestão dos recursos afetos à formação, bem como pela elaboração, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de formação. Assim, a Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica terá as seguintes responsabilidades e deveres:

- Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção/Atividade Formativa;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos de Certificação e a ligação ao Sistema;
- Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da Organização;
- Ser o elo de ligação entre a gestão de topo, os/as formandos/as e, caso se aplique, as Empresas Clientes;
- Analisar os resultados da atividade Formativa;
- Propor e introduzir ações de melhoria de forma a garantir a satisfação de todos os intervenientes no processo formativo;
- Analisar, reencaminhar e/ou resolver todas as reclamações, garantindo a sua resolução de forma fundamentada e independente;
- Assegurar e fazer cumprir todos os procedimentos necessários a uma boa prossecução dos objetivos definidos para a Área de Formação.
- Coordenar a atividade administrativa inerente aos processos de formação;
- Assegurar o apoio à gestão da Formação, o acompanhamento pedagógico das ações de formação, a articulação com os Formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo;
- Apoiar e participar no levantamento de necessidades de formação e colaborar no planeamento e calendarização das ações de formação;
- Organizar e planificar as atividades de formação, supervisionando todos os processos e gerindo os projetos desenvolvidos de acordo com os referenciais de qualidade instituídos e em vigor;
- Reunir com os Técnicos envolvidos nos projetos para transmitir a informação necessária a uma adequada execução;
- Definir o calendário de reuniões com os técnicos no decurso dos projetos;
- Gerir e controlar os tempos de execução estabelecidos para os projetos;
- Reunir com os Técnicos no sentido de analisar e validar os projetos em execução;
- Analisar os questionários de avaliação das ações de formação.

### **Atribuições e competências do Responsável pelo Atendimento:**

- Assegurar o atendimento pessoal e telefónico;
- Organizar a correspondência;

- Elaborar as listas de presenças e emitir os certificados de formação;
- Agendar a formação de acordo com a disponibilidade da equipa de formadores/clientes;
- Reproduzir os materiais e documentos de apoio à formação;
- Assegurar toda a logística da formação, nomeadamente: disponibilidade de sala de formação, coffee-breaks, materiais para as atividades, disposição da sala;
- Entregar atempadamente aos clientes/Formandos/as todos os materiais solicitados;
- Organizar o Dossier Técnico Pedagógico inerente a cada curso/ação de formação.

## CAPITULO V – CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

### **Obrigações**

Aplicam-se aos/às formandos/as as obrigações estabelecidas pelas entidades que contratam os serviços de Espaço Amar, e/ou as seguintes regras:

- Cumprimento deste regulamento;
- Cumprimento da Legislação Nacional relativa à Formação Profissional;
- Respeitar colegas, funcionários e formadores;
- Ser assíduo e pontual durante a ação de formação;
- Cumprir as normas de higiene e segurança e de manutenção e limpeza de equipamentos usados na ação de formação, bem como todas as instalações usadas;
- Cumprir as normas, ordens e regras emitidas pela coordenação e gestão da ação;
- Responsabilizar-se por qualquer estrago provocado voluntariamente ou não em equipamentos ou nas instalações;
- Comunicar por escrito, ao coordenador da ação, mudança de dados pessoais, reclamações ou incidentes.

### **Interdições**

Aplicam-se aos/as formandos/as as interdições estabelecidas pelas entidades que contratam os serviços da Espaço Amar, e/ou as seguintes interdições:

- Consumir, guardar ou permutar qualquer tipo de bebida alcoólica, drogas ou estupefaciente;
- Fumar fora dos locais indicados para o efeito;
- Danificar qualquer conteúdo das instalações onde decorre a ação;
- Apresentar estado de embriaguez ou indiciar consumo de drogas.

## **Requisitos**

Aplicam-se as condições previstas na Legislação Nacional e Comunitária que regula a Formação Profissional, em termos gerais, e as condições particulares previamente divulgadas no caso de ações específicas.

## **Assiduidade**

Aplicam-se aos/as formandos/as o regime de assiduidade estabelecido pelas entidades que contratam os serviços de Espaço Amar, e/ou as seguintes regras.

Todas as ausências obrigam à comunicação escrita (em impresso próprio) das causas, no máximo dois dias úteis após o facto, sendo consideradas faltas justificadas e sujeitas a comprovação por escrito as originadas pelos factos seguintes:

- Falecimento de familiares;
- Casamento;
- Provas de exame em estabelecimento de ensino;
- Doença, acidente, cumprimento de obrigações legais, prestação de auxílio urgente à família.
- As ausências para além das apontadas anteriormente são consideradas faltas injustificadas.

Em cada ação de formação (ou módulo), o/a formando/a não poderá exceder 5% de faltas injustificadas.

O limite de faltas, quer sejam justificadas ou injustificadas, não deverá ultrapassar 10% da carga horária do Programa ou Curso, exceto indicação expressa por escrito em contrário por parte da Espaço Amar.

Determinadas ações de formação obrigam a uma assiduidade de 100% por parte do/a formando/a. Nestes casos, o/a formando/a será previamente informado por escrito.

É permitida a existência de outros regimes de assiduidade, resultantes da especificidade dos Cursos/Ações de Formação. Nestes casos, o/a formando/a será previamente informado por escrito.

## **Condições de Funcionamento**

As ações de formação presencial em sala só terão início quando estiver garantido o número mínimo de formandos, que permita um bom funcionamento da mesma.

## **Horários**

- O horário da formação é variável (laboral, pós-laboral), consoante a modalidade de formação e o projeto, em causa;
- A definição dos cronogramas e horários da formação é elaborada pela coordenação pedagógica;
- O cronograma é apresentado aos/às formandos/as, através dos elementos de divulgação da ação;
- Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a entidade formadora não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, poderá proceder aos convenientes ajustamentos, comunicando as alterações ocorridas aos/às formandos/as com a antecedência que lhe seja possível.

## **Locais de Formação**

As ações de Formação são realizadas nas instalações da Espaço Amar. Em qualquer dos casos, os/as formandos/as serão devidamente e atempadamente avisados do local selecionado para a realização do curso/ação.

## **Avaliação**

Utilizar-se-ão, conforme aplicável, os seguintes parâmetros de avaliação:

**Satisfação/Reação** – são definidos internamente procedimentos de acompanhamento do nível de satisfação dos participantes relativamente à formação (avaliação do desempenho dos formadores e outros intervenientes na formação, avaliação de espaços, recursos, equipamentos e outros aspetos envolvidos no desenvolvimento da formação);

**Aprendizagem** – são definidos critérios de avaliação das aprendizagens efetuadas pelos/as formandos/as no decurso da formação, para aferir o sucesso da formação, tendo como referência que novos conhecimentos, capacidades ou comportamentos adquiriram os/as formandos/as. A opção relativa ao modelo de avaliação a adotar será tomada com base nos objetivos gerais e específicos da ação/curso, nos seus conteúdos e na sua duração.

No final da ação o/a formando/a terá direito, consoante o tipo e resultado da avaliação, a:

- Certificado de formação profissional;
- Certificado de frequência de formação profissional.



## ***Direitos dos/as Formandos/as***

Nos termos do presente regulamento o/a formando/a tem direito a:

- Participar na ação de formação, de acordo com os programas estabelecidos;
- Ser integrado num ambiente de formação ajustado ao perfil profissional visado;
- Receber no final da formação, um certificado comprovativo da frequência ou aproveitamento;
- Receber informação e orientação para melhor desempenho da sua atividade profissional;
- Aceder ao processo individual o qual inclui todos os factos relevantes ocorridos durante a sua formação, designadamente, data de início e fim da formação, resultados das provas, faltas injustificadas e sanções aplicadas;
- Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu Processo Individual.

## **CAPÍTULO VI – INTERRUPTÃO E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS**

### ***Interrupção da Frequência por Parte do/a Formando/a***

Aplica-se ao/à formando/a o regime estabelecido pelas entidades que contratam os serviços da Espaço Amar, e/ ou a seguinte regra: a desistência do/a formando/a por motivo de força maior considerada válida pelo coordenador do curso/ação dará prioridade ao mesmo de frequentar o próximo curso ou ação similar.

### ***Interrupção da Ação ou Curso e Repetição***

Aplicam-se as regras estabelecidas pelas entidades que contratam os serviços da Espaço Amar, e/ ou a seguinte regra: se, por razões de força maior e alheias à vontade da Espaço Amar, a ação tiver de ser interrompida, serão os/as formandos/as avisados das razões. Serão envidados todos os esforços para permitir a repetição da ação.

## **CAPÍTULO VII – REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES**

Aplica-se ao/à formando/a o regime de pagamentos e política de devolução e isenções do Espaço Amar, ou as seguintes regras:

- O/a Formando/a que contrata os serviços de formação da Espaço Amar pagará a sua inscrição de acordo com a tabela divulgada no ato da inscrição;

- O pagamento deverá ser feito em dinheiro, cheque ou transferência bancária à ordem da Espaço Amar após a inscrição, de modo a que esta seja validada.

Na impossibilidade do/a formando/a poder participar na ação, terá este que avisar a Espaço Amar por escrito, até 15 dias antes da data de início da ação, de forma a se acionar os mecanismos para o reembolso do pagamento já efetuado.

Os cancelamentos recebidos após esta data estarão sujeitos a uma retenção de 75% do pagamento.

As desistências, após início do curso, não dão direito a qualquer devolução de pagamento de inscrição.

## CAPÍTULO VIII – PROCEDIMENTOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

### **Forma e Método**

A melhoria contínua do Processo formativo é parte integrante da Política da Qualidade da Espaço Amar. Neste sentido, promove-se o acompanhamento da satisfação do cliente, dando-se particular importância à recolha, análise e tratamento da opinião dos/as formandos/as.

São consideradas queixas - ou reclamações - todas as expressões de descontentamento que resultem de atitudes, atuações, procedimentos, condições logísticas ou materiais que violem as normas e regras definidas e acordadas e/ou coloquem em causa a aprendizagem ou atentem contra a dignidade e os direitos de qualquer das pessoas ou entidades envolvidas no processo formativo.

As queixas ou reclamações poderão ser comunicadas/apresentadas por Formandos/as, por Formadores/as ou outros intervenientes no processo formativo, oralmente ou por escrito.

Sugestões ou reclamações podem ser diretamente apresentadas ao gestor da Formação, através do nosso correio eletrónico [info@espacoamar.com](mailto:info@espacoamar.com), por correio postal, ou presencialmente na Espaço Amar | na Rua Rosa Araújo N°34 5ºAndar1250-195 Lisboa, recorrendo aos meios disponibilizados pela Espaço Amar, incluindo o Livro de Reclamações.

Todas as sugestões e reclamações serão apreciadas pelo Gestora de Formação e o resultado será dado conhecimento, com a devida fundamentação aos envolvidos, num prazo máximo de 15 dias.

## CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

### **Alteração ao Regulamento**

Este Regulamento é sujeito a alterações que podem ser devidas a publicação de novas leis, portarias ou regulamentos, considerando-se, neste caso, como fazendo parte do presente regulamento a partir da sua entrada em vigor.

Qualquer alteração introduzida a este regulamento, para além do indicado no primeiro ponto, será identificada como uma Revisão sequencial, mantendo-se este registo atualizado.

### ***Interpretação e Acesso***

Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual regulamento são resolvidas pelo Gestora de Formação da Espaço Amar.