

Regulamento Interno da Formação: CL.00.03

Revisão 00.01

---

**CENÁRIO DE LETRAS**

# REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO

**ÍNDICE**

<b>1. ENQUADRAMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2. EMPRESA</b>	<b>3</b>
Apresentação e funcionamento.....	3
Missão Visão e Valores.....	3
<b>3. REQUISITOS DE ACESSO, SELEÇÃO E FORMAS DE INSCRIÇÃO DE FORMANDOS/AS</b>	<b>5</b>
<b>4. NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>7</b>
<b>5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS E DESISTÊNCIAS</b>	<b>8</b>
<b>6. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES</b>	<b>10</b>
Formadores .....	17
Formandos/as .....	20
CENÁRIOS DAS LETRAS, UNIPESSOAL, LDA..	22
<b>8. REGIME DE FALTAS DE FORMANDOS/AS</b>	<b>24</b>
<b>9. ORGANIZAÇÃO DE CURSOS FORMAÇÃO / PROFISSÃO</b>	<b>25</b>
COMPONENTE TEÓRICA.....	26
COMPONENTE PRÁTICA.....	26
FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO – ESTÁGIO CURRICULAR.....	26
TRABALHO DE FINAL DE CURSO.....	35
<b>10. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO</b>	<b>35</b>
AVALIAÇÃO DO CURSO FORMAÇÃO / PROFISSÃO.....	37
<b>11. CERTIFICAÇÃO</b>	<b>39</b>
<b>12. PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>40</b>
<b>13. ACOMPANHAMENTO PÓS FORMAÇÃO</b>	<b>41</b>
<b>14. PROTEÇÃO DE DADOS</b>	<b>41</b>
<b>15. NOTAS FINAIS</b>	<b>42</b>

## **1. ENQUADRAMENTO**

O presente regulamento é aplicável a toda a atividade formativa desenvolvida pela Cenário das Letras, Unipessoal, Lda... Este regulamento destina-se a informar todos os intervenientes do processo formativo acerca das normas de funcionamento interno que regulam o desenvolvimento de formação profissional.

## **2. EMPRESA**

### **Apresentação e funcionamento**

*A Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, detentora da marca SchoolCenter é uma marca registada no INPI sob o nº 585036 com todos os direitos intelectuais reservados ao seu titular: Cenário das Letras, Unipessoal, Lda...

A Cenário das Letras, Unipessoal, Lda., desenvolve a sua atividade através da marca SchoolCenter como entidade formadora, certificada pela DGERT e nas áreas descritas abaixo neste regulamento, que opera a nível nacional.

Todo o processo formativo é desenvolvido através da sua Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógico – Dr<sup>a</sup> Maria de Lurdes Gaspar Cardoso.

### **Missão Visão e Valores**

#### **Missão**

Num contexto concorrencial cada vez mais acentuada a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* tem como missão desenvolver o capital humano promovendo o conhecimento, para acrescentar valor às

Organizações e acompanhar o desenvolvimento das suas potencialidades.

Proporcionar às pessoas e organizações, a aquisição de novos

conhecimentos e competências de forma a criar melhores oportunidades profissionais, permitindo o desenvolvimento e valorização pessoal e a melhoria do desempenho de uma função.

## Visão

A vontade de fazer sempre melhor, de forma a consolidar uma imagem de excelência e merecer a confiança dos nossos clientes e públicos.

Ajudar as organizações a melhorar a sua “performance” através do desenvolvimento das competências do seu capital e seus Recursos Humanos. Este desenvolvimento de competências é obtido a partir de uma componente formativa dirigida e adequada, com vista a acompanhar a evolução empresarial e aplicar os novos conceitos e técnicas.

Ser uma referência no setor da formação profissional.

## Valores

Ética e Integridade

Valorização das Pessoas

Qualidade

Responsabilidade Social

Comprometimento

Melhoria contínua

### **3. REQUISITOS DE ACESSO, SELEÇÃO E FORMAS DE INSCRIÇÃO DE FORMANDOS/AS**

#### **Requisitos de acesso**

Em função de cada tipo de formação, os requisitos de acesso, variam de acordo com critérios próprios e que são devidamente comunicados aos interessados.

#### **Inscrição dos formandos/as**

Após o pedido de informação ou pré-inscrição, é disponibilizada toda a informação referente ao curso.

No caso de interesse em efetivar a sua inscrição, o/a formando/a preenche uma ficha de inscrição e entrega a documentação pessoal solicitada pela empresa em função de cada tipo de formação.

*A Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, detentora da marca SchoolCenter compromete-se a guardar sigilo relativamente a todos os documentos fornecidos pelos formandos/as.

*A Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* detentora da marca SchoolCenter aceita inscrições de formandos/as nos cursos no decorrer da formação, desde que esta não tenha ultrapassado as 8 horas realizadas.

Nestes casos os/as formandos/as deverão ter sessões de nivelamento antes da integração no grupo e estas são ministradas em modelo individual ou em grupos de 2 formandos/as e a carga horária é correspondente a 50% das horas de formação em falta.

## Seleção dos/as formandos/as – Formação

Relativamente à seleção dos/as formandos/as, esta é efetuada tendo em conta:

- A entrega e validação dos documentos solicitados - Ficha de Inscrição;
- A ordem de inscrição;
- O perfil definido no programa de formação (análise curricular);
- Os requisitos legais e outros estipulados nos regulamentos próprios para cada tipo de formação.
- **Entrevista Exploratória (quando aplicável)**

A seleção do/a formando/a no curso é confirmada pela *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* detentora da marca SchoolCenter.

A Análise Curricular e a Ficha de pré-inscrição permitem averiguar do cumprimento (ou não) dos requisitos de acesso às diferentes intervenções formativas. Estes requisitos são, normalmente, os seguintes:

- a) Idade;
- b) Habilitações;
- c) Situação face ao emprego;
- d) Documentos (Identificação, NIF, etc.)

A constituição dos grupos de formação obedece, essencialmente, aos resultados da análise curricular e entrevista de seleção (quando existente). Estes materializam-se na atribuição de um parecer que pode assumir as seguintes formas: “favorável”, “com reservas” ou “desfavorável”.

Os grupos de formação são sempre constituídos exclusivamente por candidatos com parecer “favorável” e “com reservas”. Se aquele critério não for

suficiente para gerar a dimensão mínima para o início de determinado curso, a CENÁRIO DAS LETRAS procederá ao reforço da sua divulgação e promoção.

Sempre que resulte das atividades de seleção uma listagem de formandos superior ao número de vagas existentes, recorre-se ao critério de ordem de chegada da inscrição do formando.

### **Seleção dos/as formandos/as – Estágios**

Os critérios são:

- a) Área de actividade da entidade acolhedora;
- b) Proximidade geográfica;
- c) Entidade Sugerida pelos formandos
- d) Entidade sugerida pelos formadores e constam da Ficha de Seleção de Formandos/as para Estágio.

## **4. NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

- a) A entidade formadora Cenário das Letras, Unipessoal, Lda. detentora da marca SchoolCenter assegurará a realização de cada ação de formação profissional nos termos e condições em que a mesma for aprovada, segundo o quadro legal aplicável na formação certificada;
- b) As ações decorrerão nas datas e locais divulgados e presentes no cronograma, podendo por razões extraordinárias sofrer alterações, as quais serão comunicadas aos participantes atempadamente;
- c) O horário de formação é definido pela entidade formadora em conformidade com a disponibilidade dos formandos/as e da equipa pedagógica. O local de formação estará referido em todo o material de divulgação e promocional. Todavia, se por motivo de força maior, o local de formação for alterado para outras instalações, os serviços de

formação, deverão comunicar tal alteração a todos os envolvidos na ação de formação, com a maior brevidade possível. O cronograma é entregue aos formandos no início do curso juntamente com a restante documentação, sempre que haja uma alteração ao cronograma, esta será comunicada aos formandos e formadores, e as diferentes versões arquivadas no DTP.

- d) Quando, por razões alheias à sua vontade, a Entidade Formadora não puder cumprir integralmente o plano de formação previsto, procederá aos necessários ajustamentos, devendo sempre comunicá-los aos intervenientes, assim como, as razões que justificam as interrupções, a possibilidade de repetição de cursos e a previsão da sua realização;
- e) A duração das ações de formação respeita o enquadramento legal aplicável:
- A duração diária máxima para as ações de formação em sala e em contexto real de trabalho, é de 8 horas, num máximo de 40 horas semanais, quando se trate de formação em horário laboral;
  - Quando se trate de formação ministrada em horário pós-laboral, as sessões de formação não poderão ter uma duração superior a 4 horas de formação diárias.

## **5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS E DESISTÊNCIAS**

### **Preço**

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* com a marca SchoolCenter disponibiliza formação à medida. Os cursos de formação à medida devem ser liquidados de acordo com o estipulado na ficha de inscrição e no



contrato de formação e por via de: débito direto, transferência bancária ou dinheiro, de acordo com os meios disponíveis.

### **Condições de Pagamento**

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* com a marca SchoolCenter disponibiliza dois modelos de pagamento:

- **Pronto Pagamento:**

Pagamento da totalidade do valor da ação de formação no ato de inscrição, podendo ter um desconto automático de 5% apenas para cursos com parcelas mensais.

- **Pagamento em Parcelas Mensais:**

Pagamento parcelado do valor total da ação de formação, onde no ato de inscrição é liquidada a 1ª parcela e assim sucessivamente até ao final do plano de pagamentos acordado. Este plano é baseado e desenvolvido de acordo com a duração de cada ação de formação. A parcela mensal terá de ser liquidada até ao dia 8 de cada mês através dos meios de pagamento disponíveis. As inscrições efetivadas após o dia 15 contemplam o pagamento da segunda parcela apenas no mês subsequente ao mês seguinte face à data de inscrição.

As parcelas poderão ser liquidadas de duas formas: pelos meios já descritos ou diretamente nos serviços administrativos.

### **Desistências**

#### **Antes do início da ação de formação:**

- Apenas são admitidas desistências antes do início da ação de formação, e por qualquer motivo, desde que esta tenha acontecido 5 dias antes do início da mesma com preenchimento do formulário de desistência. Apenas nestes casos há lugar a devolução do valor total

entregue.

- Em caso de não cumprimento do prazo acima descrito, e independentemente do/a formando/a ter optado pela modalidade de pagamento a pronto ou em parcelas, o valor total da formação terá de ser liquidado pelo/a formando/a.

#### **Após o início da ação de formação:**

- Após o início da ação de formação, independentemente do volume de horas frequentadas, o/a formando/a deverá liquidar o valor total do curso de formação.

#### **Outras situações**

- No caso de formações financiadas, os formandos/as têm direito a receber subsídios presentes no contrato de formação, desde que entregue a documentação solicitada e que suportem o seu direito aos subsídios. Em caso de abandono do curso, o/a formando/a deixa de ter direito a qualquer bolsa ou subsídio. Deverá ser consultado o regulamento específico para estas situações.

## **6. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES**

### **Gerência**

O Gerente tem como função:

- Definir as políticas e estratégias da empresa;
- Gerir os recursos humanos da empresa;
- Gerir a dimensão financeira da empresa;
- Garantir a sustentabilidade da empresa;
- Assegurar a imagem e notoriedade da empresa;

- Proporcionar ao Gestor de formação as condições necessárias para o desenvolvimento da formação;
- Validar todas as decisões pela Gestora de formação associados à formação.

## Gestora de Formação

A Gestora de formação é responsável por planejar intervenções formativas e organizar e promover a formação. As suas principais atividades são:

- Definir a política de formação;
- Realizar diagnósticos de necessidades de formação, analisando e caracterizando o meio, as organizações e atividades profissionais;
- Elaborar propostas de planos de intervenção formativa, identificando perfis de formação, negociando prioridades, metas e apresentando orçamentos;
- Desenvolver e elaborar o PAF (Plano Anual de Formação);
- Planificar a atividade formativa, calendarizando intervenções, prevendo os meios físicos, recursos humanos e financeiros a afetar;
- Criar regulamentos internos de funcionamento;
- Conceber ou adaptar de programas de formação utilizando os objetivos operacionais da formação;
- Elaborar referenciais de formação, identificando destinatários, definindo objetivos, concebendo e estruturando conteúdos de formação e orientações metodológicas;
- Realizar o recrutamento e seleção de formadores, assegurando a adequação das respetivas competências aos referenciais de formação a desenvolver;
- Desenvolver, junto dos destinatários, atividades de promoção da

formação, através do contacto direto e dos meios de divulgação adequados;

- Assegurar as condições de execução física da formação, tendo em conta os meios logísticos previstos;
- Acompanhar a conceção e elaboração dos suportes didáticos para a formação, assegurando a sua adequação aos objetivos definidos;
- Ser interlocutor com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
- Supervisionar e fazer o acompanhamento das ações de formação nomeadamente a sua abertura, acompanhamento e encerramento, visando garantir as condições necessárias para o bom desenvolvimento da formação;
- Supervisionar e selecionar entidades Acolhedoras de prática em contexto de trabalho (aplica-se apenas aos cursos que no seu itinerário de formação contemplam o módulo de PCT);
- Fazer o acompanhamento da Prática em Contexto de Trabalho (aplica-se apenas aos cursos que no seu itinerário de formação contemplam o módulo de PCT);
- Elaborar o balanço de atividades e apresentar resultados à Gerência, identificando e referindo oportunidades de melhoria.

### **Coordenadora Pedagógica**

A Coordenadora Pedagógica\_\_tem vínculo contratual, tendo a responsabilidade de coordenar atividades de formação, realizando as seguintes tarefas:

- Coordenar e organizar ações de formação e garantir a boa relação com formandos/as e formadores;
- Zelar pela organização do processo administrativo-pedagógico dos

cursos;

- Garantir o funcionamento adequado do Centro de Formação;
- Verificar a documentação de apoio à formação;
- Acompanhar a realização da formação e verificar a concretização dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas;
- Verificar o cumprimento dos regulamentos, concebendo e aplicando instrumentos de controlo administrativo, pedagógico e financeiro;
- Assegurar o enquadramento e a orientação técnica e pedagógica dos recursos humanos afetos;
- Elaborar e supervisionar o DTP de cada ação de formação;
- Gerir os meios físicos necessários à realização da formação;
- Conceber e aplicar modelos e instrumentos de avaliação da formação;
- Proceder aos ajustamentos necessários, tendo em conta os resultados da análise quantitativa e qualitativa do processo e efeitos da formação;
- Fazer o acompanhamento das ações de formação nomeadamente a sua abertura, acompanhamento e encerramento, e avaliação de impacto, visando garantir as condições necessárias para o bom desenvolvimento da formação;
- Selecionar entidades Acolhedoras de prática em contexto de trabalho (aplica-se apenas aos cursos que no seu itinerário de formação contemplam o módulo de Prática em contexto de trabalho (PCT));

- Fazer o acompanhamento da PCT (aplica-se apenas aos cursos que no seu itinerário de formação contemplam o módulo de PCT).

## **7. Formadores/as - Consultar o ponto 7.**

### **DEVERES E DIREITOS DOS INTERVENIENTES DA FORMAÇÃO**

#### **Supervisores de Estágio**

Os Supervisores de Estágio, são designados pela entidade formador tem o papel de apoiar o bom desenvolvimento do Estágio, nomeadamente:

- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação do Estágio;
- Garantir a assinatura do Protocolo de Estágio;
- Colaborar na elaboração do Plano Pedagógico de Estágio;
- Garantir que o Estágio decorra de forma adequada em termos técnicos e pedagógicos;
- Resolver/encaminhar as questões que lhe sejam apresentadas pelo/a formando/a ou pelo Tutor da entidade;
- Orientar o/a formando/a na elaboração do Relatório de Estágio;
- Intervir no processo de Avaliação do estágio.

#### **Tutores**

Designados pela Entidade Acolhedora. Cabe ao Tutor de estágio da entidade acolhedora, criar e manter as condições adequadas ao bom desenvolvimento da Formação Prática em Contexto de Trabalho, nomeadamente:

- Colaborar ativamente na elaboração do Plano Pedagógico de

Estágio;

- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação do Estágio;
- Atribuir e planificar as tarefas a serem executadas pelo/a formando/a;
- Esclarecer as dúvidas técnicas colocadas pelo/a formando/a;
- Proporcionar ao/a formando/a o bom enquadramento sócio laboral;
- Intervir no processo de Avaliação do estágio.

### **Atendimento Diário ao Público**

Assegurado por um colaborador /a com vínculo contratual a tempo completo e ao/ à qual compete o atendimento telefónico e presencial e apoio administrativo no processo formativo.

Tem como principais funções:

- Apoiar o atendimento de clientes particulares e coletivos;
- Colaborar na concretização das políticas de divulgação da formação previamente definidas;
- Colaborar no desenvolvimento do processo de seleção dos formandos para formação, nomeadamente na recolha de documentação obrigatória;
- Assegurar a boa conservação e manutenção dos espaços e equipamentos onde decorre a formação;
- Reproduzir material didático
- Colaborar no processo de levantamento de necessidades de

formação;

- Assegurar tratamento de dados informáticos;
- Propor e participar nas ações de melhoria contínua.

### **Serviço de contabilidade**

É assegurado por uma empresa de contabilidade – *Mundo das Contas, Lda* sita na Rua do Mercado Municipal nº18, 3510-103 Viseu, com o contacto Tel. 232 414 068 e por um contabilista, reconhecido oficialmente, em regime de prestação de serviços.

## **8. DEVERES E DIREITOS DOS INTERVENIENTES DA FORMAÇÃO**

A equipa de Formadores possui formação científica, técnica e pedagógica adequada às ações e a cada área de educação e formação e com experiência profissional mínima de 3 anos nas áreas certificadas, têm como função:

- O desenvolvimento da formação em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Cumprir os objetivos do programa de formação e a metodologia pedagógica definida, tendo em consideração os objetivos da ação e os destinatários da mesma, com observância da entidade formadora;
- Elaborar a documentação, suportes e materiais pedagógicos da formação (plano de sessão, manuais, fichas de trabalho, testes de avaliação, entre outros), tendo em conta o conteúdo programático da mesma, os objetivos, os seus destinatários e a metodologia pedagógica;
- Participar nas reuniões com a equipa técnico-pedagógica;



- Criar um ambiente propício à aprendizagem, gerindo a diversidade pedagógica e progressão na aprendizagem de cada formando;
- Conduzir e mediar o processo de aprendizagem, desenvolvendo atividades adequadas aos objetivos da formação;
- Partilhar com outros formadores presencialmente ou online modelos, experiências, técnicas e métodos de formação com vista a potenciar o seu desenvolvimento pessoal ou da equipa;
- Propor e participar nas ações de melhoria contínua.

## Formadores

### DEVERES

- Ser portador de habilitação própria e de Certificado de Competências Pedagógicas, antigo Certificado de Aptidão Pedagógica;
- Disponibilizar-se para entrevista com responsável da empresa;
- Entregar toda a documentação pessoal solicitada e necessária para registo do mesmo: Documento de identificação, Certificado de habilitações, Certificado CAP/CCP, Curriculum Vitae;
- Conhecer e cumprir as regras e os procedimentos que constam no presente regulamento;
- Elaborar e entregar um exemplar, com uma antecedência de 5 dias úteis ao início da ação de formação, da documentação, suportes e materiais pedagógicos da formação (plano de sessão, manuais, fichas de trabalho, testes de avaliação, entre outros), tendo em conta o conteúdo programático da mesma, os objetivos, os seus destinatários e a metodologia pedagógica. Nos casos de ações de formação com uma carga horária superior a 20 horas, o formador deve entregar a documentação 5 dias úteis antes do início de cada módulo com o fim

de ser validada e avisar com 24 horas de antecedência os materiais para impressão para cada sessão;

- Cumprir os objetivos do programa de formação e a metodologia pedagógica definida, tendo em consideração os objetivos da ação e os destinatários da mesma, com observância da entidade formadora;
- Cumprir com assiduidade e pontualidade as suas obrigações de Formador. Nas situações de eventual ausência, deverá comunicá-la previamente ao Coordenador Pedagógico;
- Requisitar 5 dias úteis antes do início da formação ao Coordenador Pedagógico, os recursos didáticos ou pedagógicos necessários ao desenvolvimento das ações de formação que ministra;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos colocados à disposição durante o período da formação, comunicando de imediato à Coordenação Pedagógica qualquer anomalia que possa ocorrer;
- Elaborar sumários descritivos e precisos da matéria ministrada, bem como registar a ausência dos formandos/as, assinando os respetivos documentos;
- Proceder à avaliação dos formandos/as, preenchendo e assinando os impressos de avaliação próprios, de acordo com o regime de avaliação definido no presente regulamento;
- Comunicar qualquer ocorrência de carácter disciplinar ao Coordenador Pedagógico;
- Garantir a confidencialidade de informação e acontecimentos relacionados com a ação de formação;
- Efetuar um seguro de acidentes de trabalho;
- Assinar e cumprir o Contrato de Prestação de Serviços celebrado com

a Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.;

- Exercer com competência e zelo a sua atividade de formador;
- Ter consideração e guardar lealdade à Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.com a marca SchoolCenter e aos seus colaboradores e formandos/as.
- Participar nas reuniões com a equipa técnico-pedagógica.

### DIREITOS

- Apresentar propostas com vista à melhoria dos programas de formação;
- Receber atempadamente os *templates* próprios da Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.com a marca SchoolCenter para elaboração dos materiais pedagógicos da formação;
- Adquirir uma declaração de experiência formativa, emitida pela entidade formadora, comprovando a sua atividade enquanto formador em ações que ministrou, na qual conste especificamente a designação do curso e a duração da sua intervenção. Esta declaração deverá ser solicitada pelo formador à Cenário das Letras, Unipessoal, Lda. até 15 dias depois do final da ação ministrada.
- Ser integrado na bolsa de formadores internos;
- Ser remunerado de acordo com a função que desempenha, nos termos definidos no Contrato de Prestação de Serviços celebrado;
- Ter acesso a apoio técnico, material físico e pedagógico necessário ao cumprimento dos objetivos definidos no programa de formação.

Formandos/as

### DEVERES

- Entregar a documentação solicitada pela *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter para frequência da formação (verificar no presente regulamento o ponto 3 referente aos requisitos de acesso, seleção e formas de inscrição de formandos/as);
- Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição, no prazo de 2 dias úteis, a contar da data de ocorrência;
- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, participando nas sessões, conforme estipulado no cronograma da formação;
- Registrar a sua presença, assinando a folha de presenças de cada ação com hora de entrada e saída;
- Submeter-se a provas de avaliação sempre que for necessário para avaliação de conhecimentos;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e das instalações onde irá decorrer a formação;
- Não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer *software* sem autorização expressa do formador, em equipamentos da *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*;
- Não reproduzir ou divulgar, todo e qualquer material pedagógico colocado à sua disposição durante as ações de formação;
- Cumprir com o sistema de pagamento acordado com a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*;
- Assinar e cumprir o contrato de formação celebrado com a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*;

**Deveres Na Prática em Contexto de Trabalho:**

- a) Colaborar na elaboração do protocolo e do plano da Formação em Contexto de Trabalho;
- b) Participar nas reuniões de acompanhamento e avaliação da Formação em Contexto de Trabalho;
- c) Cumprir, no que lhe compete, o plano de estágio;
- d) Respeitar a organização do trabalho na entidade de acolhimento e utilizar com zelo os bens, equipamentos e instalações;
- e) Não utilizar, sem prévia autorização da entidade de acolhimento a informação a que tiver acesso durante a Formação em Contexto de Trabalho;
- f) Ser assíduo, pontual e estabelecer comportamentos assertivos nas relações de trabalho;
- g) Justificar as faltas perante o director de turma, o professor orientador e o monitor, de acordo com as normas internas da escola e da entidade de acolhimento;
- h) Elaborar o relatório final da Formação em Contexto de Trabalho.

**DIREITOS**

- Receber informações sobre a oferta formativa da *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda*;
- Participar na ação de formação e adquirir conhecimentos de acordo com as metodologias e programas definidos e divulgados;
- Receber o Kit de Formando de acordo com o curso a frequentar incluindo a documentação da formação;

- Receber, gratuitamente, no final de cada ação, um certificado de Formação profissional, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições, excepto alguns cursos em que avaliação difere (ver ponto 9 - sistema de avaliação):
- O/a formando/a tenha uma assiduidade de 80% relativamente à duração total da ação;
- O/a formando/a tenha concluído a ação com avaliação final positiva;
- O/a formando/a tenha efetivado o pagamento do curso.
- Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais nas suas atividades de formação. Este seguro é obrigatório, sendo a Cenário das Letras, Unipessoal, Lda., com a marca SchoolCenter o tomador da apólice e o/a formando/a o segurado.
- Faltar às sessões de formação, sem perder o direito à permanência no curso, desde que o número total de horas em faltas não exceda os 20% do total do número de horas da formação;
- Informar a Coordenação Pedagógica sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem o bom funcionamento e a qualidade da formação;
- Tomar conhecimento sobre as suas avaliações através do formador;
- Comunicar a sua satisfação da formação e apresentar sugestões de melhoria, utilizando formulários próprios para o efeito.

## **CENÁRIOS DAS LETRAS, UNIPESSOAL, LDA..**

### **DEVERES**

- Elaborar o regulamento interno de formação para que este seja entregue a formadores e formandos/as;

- Comunicar alterações no processo formativo;
- Dar suporte ao nível comercial e pedagógico;
- Formalizar contratos de formação com formandos/as e formadores;
- Deveres da Entidade Formadora – Prática em Contexto de Trabalho (FCT)
  - a) Assegurar a realização da FCT, nos termos definidos nos regulamentos aplicáveis;
  - b) Estabelecer os critérios de distribuição dos/ dos formandos/as e distribuí-los/las pelas diferentes entidades de acolhimento;
  - c) Assegurar a elaboração dos protocolos com as entidades de acolhimento;
  - d) Assegurar a elaboração do plano da FCT, bem como respectiva assinatura por parte de todos os intervenientes;
  - e) Assegurar o acompanhamento da execução do plano da FCT;
  - f) Assegurar a avaliação do desempenho dos/das formandos/das, em colaboração com a entidade de acolhimento;
  - h) Assegurar que o/a formando/a se encontra coberto/a por seguro em todas as actividades de FCT;
  - i) Assegurar, em conjunto com a entidade de acolhimento e o/a formando/a, as condições logísticas necessárias à realização e ao acompanhamento da FCT.
- Emitir certificados de formação profissional ou declarações de presença;
- Recolher e analisar todas as informações resultantes da formação;
- Verificar se cumprem todos os procedimentos da qualidade formativa

e se possuem as condições físicas para a execução da formação.

## DIREITOS

- Fazer cumprir o presente regulamento;
- Atuar de forma a garantir a qualidade das formações e o bom funcionamento da formação;
- Tratar e analisar internamente os dados que constam no Dossier Técnico-Pedagógico.

## **9. REGIME DE FALTAS DE FORMANDOS/AS**

A assiduidade dos formandos/as é um dos critérios de avaliação e um fator necessário para que o/a formando/a tenha direito a receber um certificado de formação profissional. Por esse motivo, a Cenário das Letras, Unipessoal, Lda., com a marca SchoolCenter definiu o seguinte regime de faltas de formandos/as:

- Considera-se falta, a ausência do/a formando/a durante o período normal de formação consignado no cronograma da ação;
- A assiduidade dos formandos/as é verificada através da assinatura diária na folha de presenças;
- Os formandos/as deverão assinar a folha de presenças e registar a hora de chegada e de saída;
- Os atrasos superiores a 15 minutos, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no regime de faltas;
- O limite máximo de faltas ao longo do curso é de 20% do número total de horas da formação. Ultrapassado o limite indicado, o/a formando/a não terá direito a avaliação e consequentemente ao



certificado de formação profissional;

- Todas as faltas devem ser justificadas por escrito em impresso próprio e acompanhada de comprovativos que justifiquem a necessidade do/a formando/a se ausentar no curso, reservando-se a Cenário das Letras, Unipessoal, Lda. direito de as considerar ou não devidamente justificadas;
- Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao/a formando/a e de obrigações legais do mesmo, nomeadamente:
  - Doença e acidente;
  - Avaliações Escolares;
  - Prestação de declarações na polícia e julgamentos;
  - Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;
  - Exame de condução;
  - Casamento;
  - Parto;
  - Morte Familiar.

## **9. ORGANIZAÇÃO DE CURSOS FORMAÇÃO / PROFISSÃO**

Na sua oferta formativa, a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* com a marca SchoolCenter disponibiliza cursos formação / profissão, que, para além de uma componente teórica possuem uma componente prática obrigatória.

### COMPONENTE TEÓRICA

A componente teórica consiste em sessões de formação realizadas em regime presencial e em sala ou através da plataforma moodle, caso estejam em regime e-learning, para aquisição de conhecimentos teóricos. Sempre que possível, o formador deve promover momentos mais práticos através de metodologias e técnicas pedagógicas para o efeito (role-play, simulações, entre outras).

### COMPONENTE PRÁTICA

Após a conclusão da fase anterior, o/a formando/a para concluir o curso terá de escolher uma das seguintes opções: realizar um Estágio denominado Prática em Contexto de Trabalho ou executar um Trabalho Final de Curso.

### FORMAÇÃO PRÁTICA EM CONTEXTO DE TRABALHO – ESTÁGIO CURRICULAR

O Estágio consiste na realização de uma atividade profissional desenvolvida numa entidade de acolhimento, sob a coordenação e acompanhamento da *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* e na elaboração de um Relatório Final de Estágio.

A formação em contexto de trabalho tem como objetivo que os formandos/as tenham contacto com a realidade do mundo do trabalho, especificamente na temática do curso, de forma a aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos anteriormente.

O/a formando/a só poderá realizar o estágio se tiver aproveitamento e assiduidade em todos os módulos do curso.

Os formandos/as têm um prazo de **30 dias** para iniciar o estágio, após o término da componente teórica e possui **90 dias** para concluir o mesmo.

No caso de formandos/as que não possuam disponibilidade para cumprir os prazos definidos, deve em substituição elaborar um Trabalho Final de Curso.

## ETAPAS DO ESTÁGIO

### SELEÇÃO DA ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter estabelece contacto com entidades com o objetivo de acolherem formandos/as para a realização de estágios, sendo que os formadores e formandos/as poderão sugerir entidades para integração, sendo aprovadas pela *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*

Em qualquer um destes casos, é necessário que a entidade de acolhimento preencha a Ficha de Candidatura da Entidade Acolhedora de Estagiários para que a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter proceda à avaliação e processo de seleção da mesma.

### SELEÇÃO DOS/AS FORMANDOS/AS

#### Critérios e Métodos –Entidade Formadora

Critérios: área de atividade da Entidade Acolhedora: proximidade geográfica, entidade sugerida pelos/as formandos/as e entidade sugerida pelos/as formadores/as.

Análise das informações constantes da Ficha de Seleção de Formandas/os para Estágio

### Critérios e Métodos – Entidade Acolhedora

Existe a possibilidade das próprias entidades pretenderem fazer uma seleção de formandos/as. Para tal, poderão alguns formandos/as ser submetidos a um processo de seleção no seio das mesmas. Nestas situações, é marcada com antecedência uma entrevista a que os/as formandos/as terão de comparecer, sendo comunicada á entidade formadora a aprovação, a aprovação com reservas ou a não aprovação do/a formando/a para integrar o estágio,

### PROTOCOLO DE ESTÁGIO

Para oficializar o estágio, é necessária a realização de um protocolo entre as várias partes envolvidas. Este será feito em triplicado, assinado pelo representante da Cenário das Letras, Unipessoal, Lda. com a marca SchoolCenter e entidade de Acolhimento e o/a formando/a, ficando um exemplar do documento para cada uma das partes.

### SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

Os/as formandos/as deverão estar segurados em todo o período de formação Prática em Contexto de Trabalho com seguro de acidentes pessoais. Este seguro é obrigatório, sendo a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda...* o tomador da apólice e o/a formando/a o segurado/a.

### PLANO PEDAGÓGICO DE ESTÁGIO

Para cada formando/a estagiário será elaborado um Plano Pedagógico de Estágio. Este plano é realizado com a participação ativa dos intervenientes envolvidos e devidamente assinado pelo Supervisor, Tutor e Formando/a.

### ACOMPANHAMENTO DO ESTÁGIO

A entidade que acolhe o/a formando/a nomeia um “Tutor” que irá efetuar o acompanhamento do/a formando/a. Por sua vez, a Cenário das Letras, Unipessoal, Lda., com a marca SchoolCenter nomeia um responsável pelo estágio, que realiza o seu acompanhamento científico e pedagógico e que faz a ligação entre a Entidade Acolhedora e a Entidade de Formadora, designado por “Supervisor” de estágio.

### FUNÇÕES DO TUTOR DA ENTIDADE ACOLHEDORA E DO SUPERVISOR DE ESTÁGIO

Cabe ao Tutor de estágio da Entidade Acolhedora, criar e manter as condições adequadas ao bom desenvolvimento da Formação Prática em Contexto de Trabalho, nomeadamente:

- Colaborar ativamente na elaboração do Plano Pedagógico de Estágio;
- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação do Estágio;
- Atribuir e planificar as tarefas a serem executadas pelo/a formando/a;
- Esclarecer as dúvidas técnicas colocadas pelo/a formando/a;
- Proporcionar ao/a formando/a o bom enquadramento sócio laboral;
- Intervir no processo de Avaliação do estágio.

O **Supervisor de estágio** tem o papel de apoiar o bom desenvolvimento do Estágio, nomeadamente:

- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação do Estágio;
- Garantir a assinatura do Protocolo de Estágio;
- Colaborar na elaboração do Plano Pedagógico de Estágio;
- Garantir que o Estágio decorra de forma adequada em termos técnicos e pedagógicos;
- Resolver/encaminhar as questões que lhe sejam apresentadas pelo/a formando/a ou pelo Tutor da entidade;
- Orientar o/a formando/a na elaboração do Relatório de Estágio;
- Intervir no processo de Avaliação do estágio.

### **ENQUADRAMENTO DO/A FORMANDO/A EM ESTÁGIO**

O/a formando/a, durante o período de Formação Prática em Contexto de Trabalho, mantém o seu estatuto de formando do curso promovido pela Cenário das Letras, Unipessoal, Lda. permanecendo, por esse motivo, sujeito ao Regulamento Interno de Funcionamento;

Durante este período de estágio, o/a formando/a deve respeitar o regulamento interno em vigor na Entidade Acolhedora, em matérias de segurança e sigilo profissional e ficando obrigado a cumprir o horário que ficou definido no Protocolo e no Plano Pedagógico de Estágio;

Em caso de não cumprimento pelo/a formando/a das normas internas da Entidade Acolhedora, o Tutor deve comunicar ao Supervisor, tendo direito este último de tomar medidas;

Caso o/a formando/a tenha necessidade de faltar, por motivo de força maior, fica obrigado a comunicar o facto, antecipadamente, ao Supervisor e ao Tutor da Entidade Acolhedora, devendo apresentar uma justificação.

### DEVERES DO/A FORMANDO/A EM ESTÁGIO

São deveres do/a formando/a durante o seu período de estágio:

- Cumprir o estágio na íntegra;
- Ser assíduo e pontual no cumprimento do horário de trabalho acordado;
- Ter um comportamento correto e cordial;
- Cumprir diligentemente as tarefas que lhe forem confiadas pelos seus orientadores, no cumprimento do plano pedagógico de estágio, aplicando os conhecimentos e as técnicas adquiridas na componente teórica do curso;
- Zelar pelos bens materiais que lhe forem confiados para sua utilização;
- Não fazer uso das informações, contactos, relações, trabalhos e estudos realizados, fora do respetivo estágio, sem que para tal obtenha autorização expressa;
- Cumprir todas as demais obrigações decorrentes no presente regulamento.

### ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Os formandos/as que realizam estágio terão de apresentar um relatório baseado nas experiências vividas e nos trabalhos realizados.

O relatório deverá ser revisto pelo Supervisor e pelo Tutor da entidade de acolhimento antes de ser entregue;

O relatório é impresso em triplicado, assinado pelo Tutor da Entidade Acolhedora e pelo Supervisor, sendo uma cópia para o/a formando/a e as restantes para o Supervisor (este exemplar será posteriormente devolvido ao/a formando/a com eventuais anotações) e para o Tutor de estágio na Entidade Acolhedora;

O relatório deve ser entregue 10 dias úteis depois da data de término do Estágio.

## ESTRUTURA DO RELATÓRIO

1. O relatório deve ser escrito num processador de texto, utilizando as seguintes indicações:
  - **Tipo de letra:** Calibri Light
  - **Tamanho de letra:**
    - a) Título do capítulo: 16 bold
    - b) Secção: 14 bold
    - c) Subsecção: 12 bold
    - d) Texto: 11
  - **Espaço entre linhas:** 1,5
  - **Margens:** Superior: 2 cm Inferior: 2 cm Esquerda: 3 cm Direita: 2 cm

Todas as páginas devem ser numeradas, agrafadas e furadas.

2. **O relatório deve ser organizado do seguinte modo:**
  - i. Capa e página de rosto
  - ii. Agradecimentos



O/a formando/a deve fazer referência à entidade e/ou local onde realizou o estágio, bem como o tipo de apoio que aí recebeu. Deverá agradecer a todas as pessoas que o ajudaram ou contribuíram para o seu período de estágio.

iii. Índice

iv. Introdução

Aqui devem constar os objetivos e o enquadramento do estágio no curso, bem como os objetivos do relatório. O/a formando/a pode referir, sucintamente, o modo como o relatório está organizado, ou seja, as partes que o constituem.

v. Corpo do Trabalho

Uma vez que o relatório tem um carácter eminentemente descritivo das tarefas realizadas durante o estágio, deverão ser abordados os seguintes aspetos:

- Breve apresentação da entidade e do local/secção onde o/a formando/a realizou o Estágio;
- Breve historial;
- Organigrama;
- Área ou tipo de atividade;
- Evolução vendas/produtos/pessoal;
- Reflexão sobre a qualidade e preocupações ambientais e/ou sociais da entidade Acolhedora, a partir da consulta de documentos e/ou da observação do/a formando/a;
- Descrição das tarefas e atividades desenvolvidas na entidade Acolhedora pelo/a formando/a.
-

**vi. Conclusão**

Na conclusão, deverá ser incluída uma reflexão sobre o contributo do estágio para a formação pessoal e/ou profissional do/a formando/a, sob forma de balanço final do mesmo. O/a formando/a poderá acrescentar um breve comentário sobre a relação curso/mundo do trabalho – o/a formando/a deverá referir as facilidades ou dificuldades de integração na entidade Acolhedora.

**vii. Bibliografia****viii. Anexos****Algumas notas a ter em consideração na elaboração do relatório:**

- O Relatório deve ser claro e objetivo, sendo que o texto deve ser agradável de ler e esclarecedor;
- Ter em atenção a pontuação e a ortografia;
- A divisão do texto em parágrafos que facilitem a leitura;
- A utilização de títulos, subtítulos, numerações e alíneas, quando necessário;
- Cuidado na apresentação;
- Não fazer um trabalho longo que se torne maçador;
- Não tentar impressionar com a quantidade, mas sim com a qualidade do trabalho;
- Não copiar integral ou parcialmente os textos consultados – identificar as citações e fazer resumos.

## TRABALHO DE FINAL DE CURSO

O Trabalho de Final de Curso será realizado pelos formandos/as que optaram pela execução de um trabalho de investigação, feito a partir da recolha de dados e análise dos mesmos.

Este trabalho poderá ser realizado por formandos/as que façam um estudo e recolham informações em várias entidades ou que sejam trabalhadores estudantes e que pretendam desenvolver uma atividade de investigação na entidade empregadora.

O Trabalho deverá ser o resultado de uma investigação/pesquisa/trabalho de campo, que se revele de particular importância, em função da atividade que poderá vir a desempenhar no futuro.

### **10. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO**

#### **10.1. Cursos Sem Componente Prática**

Num processo de ensino-aprendizagem, torna-se necessário que existam momentos de avaliação, com o intuito de perceber se os conteúdos programáticos estão a ser compreendidos pelos/as formandos/as e se as metodologias aplicadas são as mais adequadas.

Para além de uma avaliação contínua, deve existir uma avaliação de aprendizagem para que no final os/as formandos/as possam ter direito a receber um certificado de formação profissional, indicador de que estão aptos a aplicar os conhecimentos e competências adquiridas. Deste modo, a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter definiu um sistema de avaliação:

- A cada formando/a será atribuída uma nota final que resultará da conjugação dos vários critérios de avaliação contínua com a avaliação da aprendizagem;

- A avaliação contínua tem um peso de 40% da avaliação final, sendo que os restantes 60% correspondem à avaliação de aprendizagem:

Avaliação Contínua \* 40%

+

Avaliação Aprendizagem \* 60%

=

NOTA FINAL

A **avaliação contínua** (40%) é realizada ao longo da formação pelo formador tendo em conta os seguintes parâmetros:

- Motivação
- Participação
- Cooperação
- Trabalho em equipa
- Relacionamento interpessoal
- Aquisição e aplicação de conhecimentos
- Mobilização de competências
- Assiduidade
- Pontualidade

Para cada parâmetro o formador deve atribuir um valor utilizando a escala de 0 a 20.

A classificação final da avaliação contínua é a média dos valores atribuídos a cada critério.

A **avaliação de aprendizagem** (60%) tem por base os trabalhos de grupo, fichas de trabalhos e/ou testes de avaliação, aplicados. O formador deve atribuir uma classificação final utilizando uma escala de 0 a 20.

- No caso de cursos de línguas, a avaliação de aprendizagem, tem os seguintes critérios a ter em consideração: Escrita, Oralidade e Compreensão;

- Para que se considere ter havido aproveitamento, é indispensável que o/a formando/a obtenha uma avaliação global do curso igual ou superior a 9,5 valores;
- O presente sistema de avaliação é aplicado a todos os cursos em que é exigida avaliação para emissão de certificados de formação profissional, exceto os cursos do tipo de formação / profissão em que o sistema de avaliação difere e que consta no presente regulamento em “Avaliação de Cursos Formação / Profissão”.
- No caso de Workshops, a avaliação efetuada tem em conta apenas a assiduidade dos /as formandos/as, sendo que no final têm direito a um certificado de participação.
- No final da formação/módulo ocorrerá uma Avaliação de Satisfação, que visa avaliar a satisfação dos formandos/as e dos formadores relativamente a vários critérios que envolvem a formação. O Coordenador Pedagógico realiza uma avaliação de Desempenho do Formador. Estes resultados são tratados e analisados pela Cenário das Letras, Unipessoal, Lda., com a marca SchoolCenter com o objetivo de melhoria contínua dos seus serviços.

## 10.2. Cursos com Componente Prática

### AVALIAÇÃO DO CURSO FORMAÇÃO / PROFISSÃO

Uma vez que os cursos formação /profissão são constituídos por uma componente teórica e uma componente prática, a avaliação final do/a formando/a será o resultado de uma avaliação em cada componente, sendo que cada uma possui um peso de 70% e 30% respetivamente.

- Componente teórica (70%) - a avaliação a aplicar é a descrita no presente regulamento no ponto 9 referente ao Sistema de Avaliação:

A cada formando e em cada módulo do curso, será atribuída uma nota final que resultará da conjugação dos vários critérios de avaliação contínua com a avaliação da aprendizagem;

A avaliação contínua tem um peso de 40% da avaliação final, sendo que os restantes 60% correspondem à avaliação de aprendizagem:

$$\text{Avaliação Contínua * 40\%} + \text{Avaliação Aprendizagem * 60\%} = \text{NOTA FINAL}$$

A nota final será a média do resultado obtido em cada módulo.

- Componente Prática (30%) - Quanto à avaliação prática, esta consiste numa avaliação em contexto de trabalho tendo um peso de 60% e na realização de um relatório final de estágio tendo uma ponderação de 40%.

No final da formação prática em contexto de trabalho, é realizada a respetiva avaliação (60%) pelo Supervisor, tendo em conta a assiduidade do/a formando/a e a avaliação efetuada pelo Tutor registada na Grelha de Avaliação de Estágio.

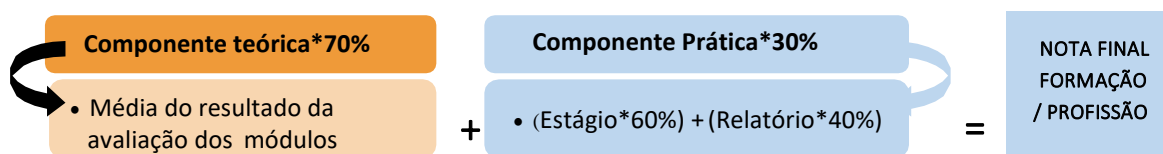
A avaliação do Tutor é realizada tendo em conta os seguintes critérios, numa escala de 0 a 20 sendo que o resultado será a média dos mesmos:

- Qualidade de trabalho desenvolvido
- Rigor, método e destreza
- Ritmo de trabalho
- Conhecimentos profissionais
- Domínio da Linguagem Técnica
- Capacidade de Aprendizagem
- Assiduidade e pontualidade
- Responsabilidade

- Espírito de Iniciativa
- Interesse
- Relacionamento Interpessoal

A avaliação do relatório de estágio (40%) é realizada pelo Supervisor, tendo em conta os requisitos necessários para a elaboração do mesmo: organização e estrutura, relacionamento de conhecimentos teóricos adquiridos e a aplicação no estágio, descrição de tarefas e atividades, reflexão sobre o trabalho desenvolvido e conclusões retiradas.

Assim, a **Avaliação Final** do/a formando/a é calculada da seguinte forma:



Em alternativa da realização do estágio, o/a formando/a poderá realizar um Trabalho Final de Curso sobre a temática em estudo, tendo um o peso total de 30%.

## 11. CERTIFICAÇÃO

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda...* depois de ser certificada como entidade pela DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, emite certificados de acordo com o tipo de formação.

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.* com a marca SchoolCenter emite certificados através da plataforma SIGO (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa).

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter é certificada nas seguintes áreas de formação ao abrigo da Certificação DGERT:

- 341 – Comércio
- 344 – Contabilidade e fiscalidade
- 729 – Saúde – programas não qualificados noutra área de formação
- 815 – Cuidados de beleza

Caso os formandos/as tenham participado mas não tenham concluído a formação, a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter emite uma declaração de participação indicando o número de horas frequentadas.

O certificado de formação profissional deverá ser entregue até 3 meses após o dia de término de formação.

## **12. PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

Todos os intervenientes no processo de formação, desde formandos/as, formadores, clientes, fornecedores e outras entidades que estabelecem contacto com a *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, poderão apresentar uma reclamação sempre que considerem que tenham sido lesados os seus direitos.

As reclamações poderão ser apresentadas das seguintes formas:



- Através de impresso próprio que consta no Dossier Técnico Pedagógico;
- Livro de Reclamações;
- E-mail: info@schoolcenter.pt

Perante todas as reclamações, é comunicada uma resposta de resolução, no prazo máximo de **15 dias úteis**.

Após a conclusão da análise e tratamento da reclamação, o processo é arquivado em dossier constituído para o efeito.

### **13. ACOMPANHAMENTO PÓS FORMAÇÃO**

A *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, com a marca SchoolCenter efetua um acompanhamento após a formação, tendo como objetivo conhecer o impacto das ações. Para tal, após *6 meses após o término da ação* de formação, é realizado um contacto telefónico direto com os formandos/as.

Este diagnóstico servirá para avaliar critérios como a empregabilidade e aplicação dos conhecimentos na atividade profissional.

Todos os formandos/as são contactados pela *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda...* que tratará os dados com critérios de privacidade.

### **14. PROTEÇÃO DE DADOS**

Os dados pessoais dos/as formandos/as ou outros colaboradores da *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda...* relativos à formação, serão processados informaticamente, destinando-se exclusivamente à organização, funcionamento e avaliação dos cursos em que participam, garantindo-se a estrita confidencialidade no seu tratamento. Nos termos legais, assegurar-se-á que a informação constante desses dados não seja

partilhada com terceiros e seja utilizada apenas, e mediante autorização do/a formando/a no ato de inscrição, respeitando o direito dos formandos à proteção dos seus dados pessoais.

## **15. NOTAS FINAIS**

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Gerência da *Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.*, de acordo com a legislação em vigor.