

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO (FORMANDO)

### Introdução

O presente documento - Regulamento de Funcionamento da Formação do **IRIL** foi concebido a pensar em si, visando o bom funcionamento da formação.

No **IRIL** vai encontrar um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, que lhe permitirá desenvolver as suas competências e atualizar os seus conhecimentos, com o auxílio de profissionais e formadores certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas.

### Disposição Gerais

1. Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e correções de eventuais desvios face aos objetivos estratégicos inicialmente programados.
2. Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação no **IRIL** impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação profissional no **IRIL**.
3. Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e, obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

### Objetivos

O presente regulamento de funcionamento da formação tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação do **IRIL**.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pelo **IRIL**.

## Apresentação do IRIL

**Instituto de Reflexologia Integrada de Lisboa - IRIL** nasceu no ano de 2007, com o objetivo de oferecer formação credível e de qualidade na área da Reflexologia. Desta forma, a missão do **IRIL** é formar terapeutas com sentido ético e bem preparados técnica e profissionalmente que possam fazer a diferença no mercado.

A estratégia do **IRIL** concretiza-se na aposta numa formação de qualidade de Terapeutas de Reflexologia, estando os valores do Instituto consubstanciados nos padrões do holismo, enquanto filosofia e paradigma emergente, defendendo a promoção da saúde e do bem-estar do indivíduo. O holismo é caracterizado pela visão de ser humano como um todo, interligado entre si. Desta forma, a saúde e bem-estar virão não só beneficiar as suas partes constituintes, mas também o trabalho do ser humano enquanto um todo.

Fazer este caminho norteado por esta estratégia, valores, e sentido de missão, é o que nos motiva a continuar este projeto, sendo o **IRIL** a única empresa em Portugal que oferece formação profissional acreditada internacionalmente na área da Reflexologia, associado à Rede Europeia de Associações de Reflexologia (RiEN).

## Formas e Métodos de Inscrição

1. Qualquer interessado em participar nas ações de formação dinamizadas pelo **IRIL** pode efetuar uma pré-inscrição nas ações de formação, via correio para as instalações do **IRIL**, e-mail ou telefone, indicando os seus dados pessoais (nome, morada, contato telefónico e atividade profissional).
2. Após este primeiro contato, será enviada via e-mail a Ficha de Inscrição, a qual contempla dados mais pormenorizados sobre o candidato. Em alternativa, o formando também poderá fazer o download do ficheiro a partir do site do **IRIL**.
3. Este formulário, designado Ficha de Inscrição, é de preenchimento obrigatório, sendo que o interessado pode preenchê-lo em suporte informático ou em suporte papel nas instalações do **IRIL** em Lisboa. O **IRIL** compromete-se a guardar sigilo relativamente a todos os dados fornecidos pelos formandos e assume a obrigação de não os revelar a terceiros, exceto sob autorização do próprio.
4. Este processo que se pode considerar ainda de pré-inscrição só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Coordenação Pedagógica do curso, para a frequência do mesmo.
5. De forma concreta, o processo de seleção traduz-se nas seguintes fases:
  - a) Recepção das inscrições e da documentação necessária ao processo de inscrição;
  - b) Análise do perfil do candidato de acordo com o perfil de enquadramento definido, classificando cada candidato ao nível das suas habilitações, experiência profissional e pertinência de participação no curso em questão, sendo que os critérios de classificação serão sempre definidos previamente em função do projeto formativo, no referencial do curso;
  - c) Sempre que necessário, procede-se à marcação de entrevista, no sentido de explorar os seguintes aspetos: descrição da atividade profissional do/a candidato/a, motivação do/a candidato/a para a realização do curso, expectativas e objetivos a atingir com o curso. As entrevistas poderão ser realizadas presencialmente, via skype ou por telefone;
  - d) A seleção dos formandos é comunicada aos mesmos no mais curto espaço de tempo possível, por escrito e por telefone. Em caso positivo, o formando deve pagar a taxa de inscrição e optar pelo pagamento a pronto ou em mensalidades;
  - e) Em caso de situação de empate, constitui critério de ordenação dos candidatos a ordem de chegada das inscrições;
  - f) Em suma, os formandos serão sempre selecionados de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo programa do mesmo, sendo que, de modo geral, a seleção dos formandos é efetuada tendo em conta: as qualificações, experiência

profissional, afinidade entre a área de trabalho e os conteúdos da formação, implicações para o desenvolvimento da carreira e data de inscrição.

- g) Os critérios subjacentes ao referido no ponto anterior serão sempre enquadrados pela legislação aplicável e serão conforme homologação do curso pelas entidades competentes.

## Direitos dos Formando

Os formandos da ação de formação têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à frequência do curso (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas) e à obtenção de aproveitamento na avaliação do formador.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar.
5. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 15 % do total de horas de formação.
6. Reclamar junto do **IRIL** quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada em impresso próprio disponível a solicitar junto da Coordenação Pedagógica.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
8. Estar coberto, durante o período da formação, pela apólice de seguro de acidentes pessoais do **IRIL**, com o número  .

## Deveres dos Formandos

Os formandos da ação de formação ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os formadores, os coordenadores e demais elementos que representam o **IRIL**.
3. Cumprir com os pagamentos estipulados para o curso nas datas previstas.
4. Consultar o **IRIL** sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
5. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
6. Guardar lealdade ao **IRIL**, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.
7. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
8. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.

9. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pelo **IRIL**.
10. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails durante as sessões de formação, sendo que em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o formando deverá sair da sala.
11. Assinar e cumprir o contrato de formação.

### Assiduidade e Pontualidade

1. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo;
2. A tolerância permitida é de 15 minutos após o início do período da ação de formação;
3. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, com aproveitamento, o número de faltas não deverá ultrapassar os 15% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.
4. A formação tem um carácter presencial o que supõe a frequência de, pelo menos, 85% do número total de horas (exceto quando expressamente indicado outro critério), no sentido de o formando receber um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a Portaria n.º 474/2010 de 8 de Julho.
5. As entradas e saídas precoces no horário estabelecido terão impacto na assiduidade do formando no curso. Assim, a análise da assiduidade do formando terá em consideração as faltas dadas às sessões de formação e os atrasos e saídas precoces ao longo do curso.

### Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso, só poderá reingressar no mesmo, caso não tenha excedido o número de faltas permitido, até à data do reingresso.
2. No que respeita à possibilidade de repetição de cursos, a Coordenação de Formação analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, pelo que reunir-se-á com o formando no sentido de analisar a situação e obter uma decisão.

### Política de pagamentos e devoluções

1. O curso completo pago a pronto tem o valor de €1.300,00.
2. O curso completo pago em 10 mensalidades tem o valor de €140.00 por mês.
3. Quer o curso seja pago a pronto, quer em mensalidades, aos valores apresentados deve sempre acrescentar-se €150.00 de inscrição.
4. No valor do curso está já incluído todo o material necessário.
5. Se um formando desejar conhecer melhor a Reflexologia Integrada que é ensinada pelo IRIL, antes de se inscrever no curso, poderá realizar um workshop de Reflexologia Integrada, disponíveis no IRIL, o qual será uma introdução do curso. O valor do workshop é de apenas 75€, e caso o formando decida inscrever-se no curso, o valor do workshop será descontado do valor da inscrição.

6. Após a confirmação da seleção dos formandos para o curso, por escrito e por telefone, por parte da Coordenação, o formando deve pagar a taxa de inscrição e optar pelo pagamento a pronto ou em mensalidades, sendo definida com o formando a forma de pagamento. As formas de pagamento poderão ser via transferência bancária ou em numerário, consoante o formando pretenda.
7. Em caso de desistência do formando, comunicada até 8 dias antes da data de início do curso, será restituído o total do valor pago.
8. Caso a desistência ocorra nos 8 dias anteriores ao início efetivo do curso ou no decorrer do mesmo, o formando não terá direito à devolução do valor já pago até essa data. Nos casos em que o formando tenha pago a totalidade do curso, os valores referentes ao período posterior à desistência ficarão em crédito para utilização em outras ações de formação do **IRIL**.

### Condições de Funcionamento e rescisão de contrato

1. Em termos do funcionamento do curso, o curso está estruturado com uma vertente bastante prática que permita que os formandos pratiquem a aplicação de um conjunto de conhecimentos e técnicas específicas associadas com a Reflexologia. Assim sendo, os formandos praticarão as técnicas com os seus colegas e com terceiros selecionados pelos próprios formandos para praticar as técnicas após as sessões de formação e apresentarão as conclusões junto do formador durante as sessões de formação seguintes.
2. A definição do horário da formação cabe ao **IRIL**, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.
3. O local da formação será indicado pelo **IRIL** constando do contrato de formação a celebrar com o formando.
4. Nas situações em que o **IRIL** se veja obrigado a alterar os horários ou locais de realização da formação, o **IRIL** compromete-se a avisar o formando com 8 dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para o participante, o **IRIL** compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição se esse for o desejo do participante.
5. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que o **IRIL** reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo nesse caso devolução do valor da inscrição na totalidade, sempre que os participantes demonstrem interesse em não aguardar pelo início do curso.
6. O **IRIL** reserva-se no direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação feito com os formandos.

### Crítérios e Métodos de Avaliação da Formação

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação passa pelos seguintes pontos: avaliação formativa: 10% da avaliação final; fichas de cliente: 20% da avaliação final; estudos de caso: 30% da avaliação final; exame escrito: 20% da avaliação final; exame prático: 20% da avaliação final. Cada um destes pontos que contribui para a avaliação final é devidamente explicitado no referencial do curso.
2. A avaliação final é traduzida na seguinte escala: 1 – Insuficiente; 2 – Suficiente; 3 – Bom; 4 – Muito Bom. Para que o formando conclua o curso com aproveitamento deve registar uma avaliação final

de pelo menos 2 – Suficiente no conjunto dos vários pontos de avaliação e deve registar uma assiduidade de pelo menos 85% do total de horas de formação.

3. Em termos da metodologia de avaliação do projeto formativo, esta pode assumir duas configurações: 1) os participantes da formação avaliam o projeto, através de inquérito por questionário, quando terminam a ação de formação; 2) os formandos avaliam o projeto, em termos da sua pertinência, aplicabilidade e eficácia num processo de acompanhamento pós-formação realizado 3 a 6 meses após a finalização do mesmo.

### Certificação

1. No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional, no qual, de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010 de 8 de Julho.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação do aproveitamento e da assiduidade nos termos do referido anteriormente.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação.
4. O Certificado de Formação Profissional só será entregue ao formando se este tiver todos os pagamentos do curso efetuados.

### Procedimentos relativos a Queixas e Reclamações

Em termos genéricos, a Metodologia de Tratamento de Reclamações do **IRIL** assume o seguinte funcionamento:

1. Sempre que um cliente do **IRIL** pretenda apresentar uma qualquer reclamação relativamente ao serviço que lhe foi prestado, esta deverá ser apresentada em formulário próprio ou no Livro de Reclamações, o qual poderá ser solicitado ao serviço de atendimento ao público, ao/à respetivo/a formador/a ou à Gestão/Coordenação da Formação. A apresentação de uma reclamação noutro formato poderá ser enviada, por seu turno, para os seguintes contactos ao cuidado da Gestão da Formação:

A/C Sérgio De Luigi  
Morada: Rua Dr. António Granjo n12 rc 1070-090 Lisboa  
Contactos: geral@institutoreflexologia.com | 913 159 902

2. A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser(em) apresentada(s) até ao máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação.
3. A apreciação da(s) reclamação(ões) é da responsabilidade do Gestor de Formação, a qual realizará uma leitura da reclamação, bem como da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que necessário, o **IRIL** procederá à convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, com o propósito de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
4. A resposta final à(s) reclamação(ões) será dada pelo **IRIL** à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

## Responsabilidades e deveres dos Agentes de Formação

### 1. Gestor de Formação

- Dinamizar a concretização do Plano de Atividades no que à atividade de formação diz respeito;
- Definir o Plano de Formação, definindo nomeadamente, locais de realização da formação, a cada ano, em função do interesse demonstrado no mercado;
- Recrutar e seleciona os formadores;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades, formadores e formandos;
- Planear e conceber os programas de formação;
- Rever e atualizar os programas de formação e suportes pedagógicos dos cursos do IRIL;
- Analisar o Balanço de Atividades a fim de introduzir as necessárias medidas de melhoria contínua, em função dos resultados obtidos;
- Dar resposta a reclamações registadas;
- Gerir toda a atividade formativa, cumprindo e fazendo cumprir os requisitos de Certificação da DSQA/DGERT, assim como os procedimentos definidos no Manual da Qualidade da Atividade Formativa do IRIL.

### 2. Coordenador de Formação

- Dinamizar os processos de diagnósticos de situação inicial dos formandos e garantir o processo de seleção dos mesmos;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa, seja a formação que decorre na sede, seja a formação deslocalizada;
- Gerir e organizar os recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos, bem como recursos para a formação prática), seja na formação que decorre na sede, seja na formação deslocalizada;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos;
- Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Coordenar todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração do relatório de avaliação da ação;
- Participar em reuniões ou contactar por diversas vias, em diferentes momentos pertinentes, com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo, seja na formação que decorre na sede, seja na formação deslocalizada, realizando visitas trimestrais às ações de formação;
- Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa, de acordo com o definido no Manual da Qualidade da Atividade Formativa e em articulação com o Gestor de Formação.

### 3. Formador/a

- Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação em diferentes momentos pertinentes;
- Planear as sessões de formação;
- Conceber as atividades pedagógicas;
- Executar as sessões de formação;
- Reformular, conjuntamente com a Coordenação e se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Colaborar, se necessário, na elaboração de um relatório de avaliação das ações de formação;
- Monitorizar o desenvolvimento da ação de formação e reportar todas as ocorrências à Coordenadora de Formação.

#### 4. Atendimento Permanente

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, a tempo, durante o horário de atendimento estabelecido;
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com o IRIL, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Colaborar em tarefas administrativas associadas à formação.

#### Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção do **IRIL**, respeitando sempre a legislação em vigor.

A Gerência

.....