



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO



Índice

Enquadramento	2
Artigo 1º	3
OBJETO	3
Artigo 2º	3
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
Artigo 3º	3
PRINCÍPIOS E VALORES	3
Artigo 4º	4
OBJETIVOS DO CENTRO DE FORMAÇÃO	4
Artigo 5º	4
PLANO DE FORMAÇÃO	4
Artigo 6º	4
FORMAS DE ORGANIZAÇÃO	4
7. Público-alvo	5
Artigo 7º	5
REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO	5
Artigo 8º	5
CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS	5
Artigo 9º	6
CONTEXTOS DE FORMAÇÃO	6
Artigo 10º	6
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA	6
I 0.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma	6
I 0.2. Interrupções e possibilidade de repetição de cursos	7
I 0.3. Pagamentos e devoluções	7
Artigo 11º	8
DEVERES DE ASSIDUIDADE	8
Artigo 12º	9
CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	9
Artigo 13º	9
ÓRGÃOS DE GESTÃO E COORDENAÇÃO	9



Artigo 14º	10
DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	10
7.1. Responsabilidades/Deveres dos/as Formandos/as	10
7.2. Responsabilidades/Deveres dos/as Formadores/as	10
7.3. Responsabilidades/Deveres do Gestor de Formação	11
7.4. Responsabilidades/Deveres do/a Diretor/a Pedagógico/a	12
7.5. Responsabilidades/Deveres do/a Coordenador Financeiro/a	12
7.6. Responsabilidades/Deveres do/a Assistente Administrativo/a	12
7.7. Responsabilidades/Deveres da Entidade Formadora (Responsáveis e Colaboradores)	13
7.8. Responsabilidades/Deveres dos clientes (empresas)	13
Artigo 15º	13
DIREITOS GERAIS DOS FORMANDOS	13
Artigo 16º	14
DIREITOS GERAIS DOS FORMADORES	14
PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	14
8.1. Não Conformidades Internas	15
8.2. Não Conformidades Externas/Reclamações	16
8.3. Ações Corretivas e/ou Preventivas	17
8.4. Sugestões	17
Artigo 17º	17
OMISSÕES	17
Artigo 18º	17
DIVULGAÇÃO	17
Artigo 19º	18
REVISÃO DO REGULAMENTO INTERNO	18

Enquadramento

A Reanima considera a formação como um pilar fundamental e determinante para a melhoria contínua da qualidade do desempenho dos/as profissionais que constituem o seu Público-alvo e, conseqüentemente, dos serviços prestados pelas organizações que estes representam.



Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo, que garantam desempenhos de excelência e correções a eventuais desvios. Assim, com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação, impõe-se a adoção de um documento referencial que garanta uma monitorização mais eficaz e eficiente do processo formativo.

Artigo 1º

OBJETO

O presente regulamento clarifica e sistematiza as condições e os procedimentos relativos à formação profissional promovida pela Reanima, mais especificamente, no que respeita a requisitos de acesso e formas de inscrição, critérios e métodos de seleção de formandos, condições de funcionamento da atividade formativa, deveres de assiduidade dos formandos, critérios e métodos de avaliação, descrição de funções e responsabilidades no departamento de formação e procedimentos no tratamento de reclamações. Este regulamento abrange toda a atividade da Reanima e foi aprovado, na sua versão atual, pela Direcção.

Artigo 2º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Regulamento Interno aplica-se aos colaboradores do Centro de Formação REANIMA e aos formadores e formandos que participem nas ações de formação promovidas pelo Centro de Formação.

Artigo 3º

PRINCÍPIOS E VALORES

2. O Centro de Formação REANIMA pretende também ser um espaço onde atua no desenvolvimento pessoal dos seus formandos, procurando promover a abertura à mudança e à reflexão crítica, culminando na aquisição de competências na área da Emergência e Medicina do Doente Crítico.
3. As ações a promover devem ter em linha de conta necessidades e aspirações dos formandos, anseios e objetivos da comunidade em que se inserem e as prioridades definidas a nível regional e nacional.



4. Os itinerários formativos deverão estimular a criatividade e a construção de aprendizagens duradouras de forma colaborativa e reflexiva, com recurso a metodologias de aprendizagem dinâmicas e ao acompanhamento pessoal de cada formando.

Artigo 4º

OBJETIVOS DO CENTRO DE FORMAÇÃO

O Centro de Formação visa a concretização dos seguintes objetivos:

- a) Incentivar a formação e o desenvolvimento pessoal e a inovação;
- b) Melhorar a qualidade do ensino e aprendizagem, através da permanente atualização e aprofundamento de conhecimentos;
- c) Promover a aquisição de competências e saberes que favoreçam a construção de novos ambientes de aprendizagem;
- d) Contribuir para que seja dada uma resposta positiva aos desafios colocados pela Sociedade;
- e) Elaborar Planos de Formação anual que permitam dar resposta às necessidades de formação diagnosticadas, podendo para tal ser celebrados protocolos de cooperação com outros Centros e/ou Instituições.

Artigo 5º

O Plano de Formação do Centro de Formação REANIMA inclui os cursos Reanima e ações formativas a realizar de forma autónoma ou em colaboração com outras entidades.

Artigo 6º

FORMAS DE ORGANIZAÇÃO

A Formação desenvolvida na Reanima apresenta-se sob as seguintes formas:

- Formação Presencial (em sala), promovendo a interação permanente entre formando/formador, privilegiando o grupo pedagógico, a partilha e troca de experiência bem como, o desenvolvimento de dinâmicas de grupo;
- Formação a Distância: E_Learning e B_Learning;



7. Público-alvo

São destinatários preferenciais da ação do Centro de Formação REANIMA profissionais e agentes da área da saúde com necessidade e interesse em se qualificarem nas áreas formativas e educacionais ministradas pela REANIMA.

Artigo 7º

REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

Para acesso à formação disponibilizada pela Reanima, as inscrições podem ser efetuadas individualmente (no caso de clientes particulares) ou por intermédio da entidade empregadora (no caso de clientes empresas).

As inscrições podem ser realizadas por correio eletrónico ou telefone ou presencialmente quando solicitado pelo formando nas Instalações da Reanima.

Morada: Candal Park SA, Rua 28 de Janeiro 350, 4400-335 Vila Nova de Gaia

Horário de funcionamento para atendimento presencial: Sujeito a agendamento de segunda a sexta das 09h00 às 12h00 e das 14h as 17h.

Correio eletrónico: secretariado@reanima.pt

Telefone: 912788869

Recorrendo aos meios supramencionados, os interessados poderão obter as informações necessárias à sua decisão de inscrição.

Para formalizar a inscrição é necessário preencher uma ficha de inscrição, podendo ser solicitados alguns documentos adicionais (por exemplo, o documento de identificação, certificado de habilitações ou formação profissional). A documentação é sempre anexada ao processo do formando e utilizada exclusivamente pela Reanima para este fim. A mesma só se considera validada após confirmação por parte da Reanima.

Artigo 8º

CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS

O número de participantes é definido previamente para cada ação de formação, em função das condições existentes e dos objetivos da mesma, de forma a constituir turmas com o número adequado de formandos.

A Reanima seleciona os formandos para as ações de formação em função de critérios que assegurem o alcance de todos os objetivos previstos.



No momento em que o candidato pretende efetuar a sua inscrição numa ação de formação, caso estejam estabelecidos pré-requisitos, estes são-lhe comunicados pelos serviços administrativos. Nas situações em que o candidato não cumpra esses pré-requisitos, não chega a efetuar a sua inscrição.

Sempre que a procura numa ação de formação exceda o número de vagas existentes, serão usados como critérios de seleção dos candidatos:

- a) Adequação do percurso curricular e experiência do formando relativamente aos conteúdos formativos;
- b) Domínio dos conhecimentos prévios necessários (ou pré-requisitos) para poder frequentar a ação de formação;
- c) Ordem de chegada da pré-inscrição.

Os formandos selecionados serão informados por correio eletrónico e/ou telefone e terão de confirmar a sua presença antes da data de início.

Uma vez que a Formação disponibilizada pela Reanima também se dirige a empresas/organizações, os requisitos de acesso à formação, bem como a seleção dos formandos, neste caso, são da responsabilidade da empresa que solicitou a intervenção formativa, tendo em atenção o número máximo de formandos para a ação em causa.

Artigo 9º

CONTEXTOS DE FORMAÇÃO

O Centro de Formação privilegia os seguintes contextos de formação:

- a) Selecionar, adaptar, produzir, organizar, utilizar e avaliar recursos de aprendizagem ligados à área da Emergência e Medicina do Doente Crítico;
- b) Promover o desenvolvimento pessoal dando ênfase à abertura à mudança e à reflexão crítica.

Artigo 10º

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

10.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma

Compete à Reanima a definição das condições de funcionamento da atividade formativa, nomeadamente horários, locais e cronograma, que serão oportunamente dadas a conhecer ao formando através dos diferentes meios de divulgação. No caso de clientes empresas, estas condições são definidas em articulação com as mesmas.



Quando, por circunstâncias imprevistas ou de força maior, a Reanima ou o cliente, não puder cumprir integralmente as condições de funcionamento previstas, poderá proceder-se a ajustes necessários, sempre em acordo entre ambas as partes, garantindo a qualidade do processo formativo.

As sessões em sala não deverão ter uma duração ininterrupta superior a 2 horas. No caso de sessões com uma duração superior, deverá ser realizado um intervalo/pausa.

O cronograma de formação previsto é disponibilizado aos formandos em cada ação de formação e o formando ou empresa/organização será informado antecipadamente de qualquer alteração que se venha a verificar necessária e que será definida de acordo com a disponibilidade do grupo (formandos/empresa e formadores).

O local ou locais de formação são definidos antes da realização da ação de formação e esta desenvolve-se normalmente em salas de Hotéis com os quais a Reanima tem protocolos de colaboração e que são devidamente preparadas e adequadas para o efeito.

10.2. Interrupções e possibilidade de repetição de cursos

Sempre que seja necessário interromper uma ação de formação, por questões incontornáveis e respeitantes à Reanima, esta deverá reunir os esforços necessários de forma a retomar a ação com a maior brevidade possível. Nestas situações o valor pago pela ação de formação é restituído ao cliente.

Os intervenientes na ação (formandos, formadores e outros técnicos) devem comunicar qualquer não conformidade detetada no decorrer da mesma à Reanima, de modo a que esta possa providenciar a sua correção. Nesse âmbito poderá ocorrer a necessidade de interrupção de um módulo ou a sua repetição.

Quando o número de inscrições numa determinada ação exceder o número máximo de formandos definido, a Reanima poderá equacionar a possibilidade de realização de uma ação extra, de forma a dar resposta às restantes necessidades de formação.

10.3. Pagamentos e devoluções

O preço por participante ou por Formação é divulgado na informação relativa a cada curso disponibilizado pela Reanima, nomeadamente no seu site: [www.reanima .pt](http://www.reanima.pt)

1. A formação ministrada pelo Centro de Formação REANIMA é regra geral paga pelo formando ou pela entidade a que este esteja ligado, podendo a formação ser total ou parcialmente financiada por programas de apoio específicos a que o Centro de Formação REANIMA ou o promotor dos cursos se candidatem.
2. O preço da formação deverá obedecer a critérios de equidade e rigor, capaz de ponderar com justiça a qualidade das ações e os recursos envolvidos no ato formativo.



3. O pagamento poderá ser efetuado por dinheiro ou por transferência bancária aquando da receção da fatura a ser emitida pela Reanima, antes do início da formação.
4. Na impossibilidade de a empresa/organização ou formando marcar presença na ação de formação, após a sua confirmação, a mesma terá de ser comunicada por escrito, até 2 dias úteis antes do início da formação, para que seja possível o reembolso da totalidade do pagamento. Os cancelamentos após este prazo darão lugar a uma retenção de 20% do pagamento efetuado para fazer face a custos administrativos. A não comparência no dia da ação, sem qualquer aviso prévio, ou desistência durante o decorrer da mesma, dará lugar à retenção total do pagamento efetuado.
5. São permitidas substituições de formandos, desde que se assegure o cumprimento de eventuais requisitos de acesso à formação.
6. A Reanima reserva-se ao direito de cancelar ou adiar a realização de uma intervenção formativa quando não se verifique um número mínimo de participantes ou por qualquer outro motivo relacionado com a gestão. Nestes casos será efetuado o reembolso na íntegra do valor da inscrição, caso este tenha sido regularizado. Qualquer cancelamento será comunicado a todos os participantes.

Artigo 11º

DEVERES DE ASSIDUIDADE

O formando deve comparecer no local de formação nos horários previamente estabelecidos, sendo a sua assiduidade verificada através da assinatura no registo de presenças na Folha de Presenças/Sumário (019).

Sempre que possível, o formando deverá comunicar a impossibilidade de comparecer à formação com a maior antecedência possível, a fim de avisar atempadamente o formador.

Para efeitos de aproveitamento e emissão do respetivo certificado de formação, o limite máximo de faltas é de 10% relativamente ao número total de horas da ação de formação, salvo requisito legal ou normativo aplicável. Ultrapassado este limite, caberá à Reanima, apreciar e decidir sobre as justificações apresentadas pelos formandos, bem como desenvolver os mecanismos de recuperação necessários ao cumprimento dos objetivos inicialmente definidos.

Os formandos com aproveitamento irão receber o Certificado de Formação Profissional do curso, nos termos da legislação em vigor.



Artigo 12º

CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

1. Para cada ação de formação está definida, no programa de formação do curso, a metodologia de avaliação que será seguida de forma a validar a aquisição de conhecimentos por parte dos formandos. Ainda assim, os instrumentos definidos e utilizados para o efeito são comunicados aos formandos, em momento apropriado, pelo formador.
2. A avaliação pedagógica preconizada pelo Centro de Formação REANIMA procura analisar de forma consistente as aprendizagens conseguidas face às aprendizagens planeadas, visando uma descrição que informe formadores e formandos sobre os objetivos atingidos e aqueles onde se levantaram dificuldades.
 - b) Pela demonstração da aprendizagem e competências adquiridas, durante o treino, pelos comentários e interações de grupo e pelo desempenho nas provas de avaliação escrita ou em demonstração em final de curso, quando indicado.
4. Para efeitos de obtenção do certificado, os formandos deverão obter uma classificação final positiva, cujos critérios são específicos de cada curso e anunciados ao formando previamente à ação formativa, e um índice de assiduidade de acordo com o previsto no Artigo 11º do presente Regulamento. Quando o formando não tem aproveitamento, poderá ser emitida uma declaração de frequência/participação.

Artigo 13º

ÓRGÃOS DE GESTÃO E COORDENAÇÃO

Os coordenadores do Centro de Formação REANIMA são designados pela Direcção da REANIMA e estão integrados num Grupo de Trabalho, designado por Equipa de Formação que é formada pelos seguintes membros:

- b) Coordenador Pedagógico;
- c) Coordenador Financeiro
- d) Assistente Administrativo.



Artigo 14º

DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

A realização de uma aprendizagem bem-sucedida implica a responsabilização de todos os intervenientes no processo formativo e concretiza-se em iniciativas que visem a promoção da melhoria da qualidade de formação profissional. Neste sentido, é necessário estabelecer as responsabilidades de cada um dos intervenientes no processo formativo.

7.1. Responsabilidades/Deveres dos/as Formandos/as

- Frequentar as atividades formativas até ao seu final, de forma assídua e pontual;
- Justificar, por escrito, mediante comunicação ao Director Pedagógico do Centro de Formação REANIMA, qualquer falta às atividades de formação.
- Respeitar a Reanima, os seus formadores e restantes colaboradores;
- Proceder ao pagamento da ação de formação de acordo com o estabelecido no ato da sua inscrição.
- Zelar pela conservação dos materiais que lhe forem distribuídos, bem como por todos os que lhe forem confiados durante a formação.
- Suportar os custos de substituição/reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pela Reanima, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Disponibilizar-se para acertos de calendário, devidos a motivos imprevistos.
- Respeitar o Regulamento Interno do Centro e o Regulamento da Formação;

7.2. Responsabilidades/Deveres dos/as Formadores/as

2. Os formadores do Centro de Formação REANIMA têm direito a remuneração pelas ações que orientem de acordo com o contratado com a REANIMA.
3. Os formadores que exerçam funções docentes em estabelecimentos de ensino público têm de solicitar autorização para acumulação de funções, nos termos da legislação em vigor.
4. Aos formadores podem ser associadas outras funções de colaboração.
5. Entre as atividades que devem assegurar estão:



- a) Participar na conceção técnico-pedagógica da ação;
- b) Preparar a formação, tendo em conta os objetivos da ação, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais adequada, a estruturação do programa, a preparação de documentação e de suportes pedagógicos de apoio, o plano da sessão e os instrumentos de avaliação;
- c) Requisitar os recursos necessários ao desenvolvimento da ação com uma antecedência mínima de dois dias;
- d) Cumprir com a carga horária e programas de formação estabelecidos, adaptando as suas metodologias às características específicas do grupo de formandos;
- e) Dar o apoio necessário aos formandos, dando-lhes acesso à informação e/ou material que possam contribuir para uma melhor compreensão da formação;
- f) Favorecer a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo;
- g) Manter o dossier técnico-pedagógico devidamente atualizado;
- h) Participar nas reuniões da equipa pedagógica;
- i) Registar a assiduidade dos formandos e o sumário da sessão;
- j) Entregar à Reanima os manuais pedagógicos, textos de apoio, artigos e toda a documentação que complemente os conteúdos programáticos transmitidos;
- k) Zelar pelas instalações e pelos meios materiais e técnicos colocados à sua disposição;
- l) Comunicar imediatamente à Reanima qualquer ocorrência que possa prejudicar o bom funcionamento da formação;
- m) Avaliar cada ação de formação e, globalmente, cada processo formativo, em função dos objetivos fixados e do nível de adequação conseguidos

7.3. Responsabilidades/Deveres do Gestor de Formação

- a) Promover a organização das ações previstas no plano de formação do Centro de Formação REANIMA, coordenar e dirigir o processo de formação;
- b) Ser o/a responsável pela criação e manutenção do Dossier Económico e Financeiro da Formação, em articulação com o Responsável Financeiro e com a Contabilidade;
- c) Proceder ao tratamento e recolha de dados dos instrumentos de avaliação;
- d) Analisar e sistematizar a informação constante das fichas de avaliação das ações de formação contínua realizadas e apresentá-las ao Director Pedagógico;
- e) Elaborar o relatório de avaliação interna do Centro;
- f) Estabelecer a ligação entre os formandos, o formador e o Centro de Formação;



- g) Verificar se estão a ser cumpridos os objetivos enunciados para cada ação;
 - h) Assegurar a divulgação da oferta de formação;
 - i) Estabelecer a ligação à gestão financeira e à contabilidade da organização;
 - j) Estabelecer a ligação ao sistema de acreditação e às entidades oficiais;
 - k) Representar o Centro de Formação;
 - l) Conceber e produzir materiais de divulgação da formação.
1. O Gestor de Formação reporta à Direcção da REANIMA

7.4. Responsabilidades/Deveres do/a Coordenador Pedagógico/a

O Coordenador Pedagógico deverá também ter competências para ser um formador com, pelo menos, três anos de bom e efetivo serviço.

1. As suas principais Responsabilidades/Deveres são:
 - a) Definir as metodologias de conceção e execução da formação;
 - b) Definir as metodologias de acolhimento e relacionamento com o formando;
 - c) Definir os instrumentos de avaliação da formação;
 - d) Recrutar e seleccionar formadores internos ou externos;
 - e) Ser o responsável editorial da divulgação informativa do Centro, em formato gráfico ou eletrónico;
 - f) Ser o responsável pelo balanço de atividades por curso ou ação;
 - g) Informar periodicamente a Direcção da REANIMA sobre a qualidade da formação ministrada pelo Centro de Formação REANIMA e os resultados alcançados.
 - h) Representar o Centro de Formação.

7.5. Responsabilidades/Deveres do/a Coordenador Financeiro/a

1. O Coordenador Financeiro deve pertencer à Direcção da REANIMA;
2. É o responsável pela revisão dos documentos contabilísticos afetos ao projeto e pelo seu tratamento e encaminhamento devido;
3. As suas principais funções colocam-se ao nível da responsabilidade técnico-financeira dos projetos de formação financiada e não financiada.

7.6. Responsabilidades/Deveres do/a Assistente Administrativo/a

1. O assistente administrativo é o responsável pela logística da atividade formativa e reporta ao Gestor de Formação.
2. As suas principais atribuições são:



- a) Ser o responsável pela criação e manutenção do Dossier Pedagógico e de Formação;
- c) Assegurar-se de que estão a ser garantidos os recursos físicos necessários à acção;
- d) Ser o responsável pela criação e manutenção do Dossier de Formando;
- e) Executar as demais competências que lhe vierem a ser atribuídas.

7.7. Responsabilidades/Deveres da Entidade Formadora (Responsáveis e Colaboradores)

- Divulgar a informação relativa à oferta de formação e seu respetivo Regulamento de Funcionamento junto de clientes e formandos;
- Cooperar com todos os intervenientes no processo formativo, contribuindo para o desenvolvimento de relações de respeito mútuo e garantindo o bom funcionamento das intervenções formativas que promove, prestando o adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos;
- Não exigir aos formandos tarefas não compreendidas no objeto da formação;
- Emitir aos formandos no final da acção, um Certificado, nos termos da legislação e normativos aplicáveis;
- Assegurar a confidencialidade de todas as informações relativas a clientes e formandos e a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor;
- Promover a melhoria contínua de todo o processo formativo;

7.8. Responsabilidades/Deveres dos clientes (empresas)

- Prestar à Reanima informação correta e completa sobre a organização e os formandos, nomeadamente para efeitos de inscrição dos participantes e emissão dos respetivos certificados, bem como, comunicar eventuais alterações dos elementos fornecidos;
- Efetuar o pagamento da intervenção formativa nas condições acordadas.

Artigo 15º

DIREITOS GERAIS DOS FORMANDOS

1. Conhecer o Regulamento de funcionamento da atividade formativa da Reanima;
2. Escolher as acções que mais se adequem ao seu plano de desenvolvimento profissional e pessoal, sem prejuízo do cumprimento de programas ou prioridades definidas pela organização a que pertencem.
3. Assinar um contrato de formação ou documento similar;



4. Participar nas ações de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e calendários estabelecidos;
5. Conferenciar com a coordenação pedagógica sempre que considere justificável, devendo para o efeito agendar com o/a coordenador/a do curso, dia e hora para se efetuar essa reunião;
6. Receber a documentação disponibilizada referente à ação de formação frequentada;
7. Obter gratuitamente, no final da ação/curso, um certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido, nos termos da legislação em vigor;
8. Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a entidade formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;
9. Ser tratado com respeito e correção pela entidade formadora e demais agentes envolvidos no curso de formação profissional;
10. Gozar de confidencialidade a todos os dados pessoais que faculte para efeito de inscrição e frequência do curso, podendo os mesmos serem utilizados somente para comunicação da Entidade Formadora, Entidades Oficiais, ou divulgação da oferta formativa caso assim o permita;

Artigo 16º

DIREITOS GERAIS DOS FORMADORES

1. Ser devidamente informado quanto a toda a informação técnico-pedagógica relativa aos cursos que ministre;
2. Ser informado acerca do presente regulamento, bem como outras normas internas que regulamentem a sua atividade;
3. Ser informado antecipadamente de qualquer alteração sobre as regras de funcionamento das ações;
4. Ver respeitado pela entidade formadora o teor das cláusulas contratuais estabelecidas no contrato, designadamente o pagamento dos honorários que forem objeto de contrato nos prazos estipulados.

Artigo 17º

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Sempre que se verificar uma situação que justifique a necessidade de melhoria e/ou reclamação/sugestão relacionada com o serviço de formação prestado, o Formando/Formador ou outra partes interessada pode usar esse direito, bastando que apresente a mesma por escrito, utilizando para o efeito o Registo de Ocorrências (Mod. 027) presente no dossier técnico-pedagógico, disponível no local de formação ou a Ficha de Não Conformidade, Reclamação e Sugestão (Mod. 028). Deverá



contactar, preferencialmente, o Gestor de Formação e poderá fazê-lo através do telefone 912788869 ou correio eletrónico (secretariado@reanima.pt).

- a) As reclamações e/ou sugestões serão efetuadas através do preenchimento do formulário existente na instituição para este efeito;
- b) O prazo máximo de resposta por escrito é de 10 dias úteis após o registo da entrada da respetiva reclamação e/ou sugestão no centro;
- c) Cada reclamação será analisada pelo Gestor de Formação/Coordenador Pedagógico a quem compete averiguar e responder à reclamação, procedendo à correção da situação e à avaliação das suas causas, podendo desenvolver ações corretivas ou preventivas.

De forma a permitir a melhoria contínua do funcionamento da Formação disponibilizada pela Reanima, as reclamações deverão depois ser analisadas no Balanço de Atividades de cada ano.

- d) Os impressos com as reclamações efetuadas serão arquivados no livro de reclamações/ocorrências.

Podem ser identificadas Não Conformidades Internas e Não Conformidades Externas bem como Ações Corretivas e/ou Preventivas e Sugestões de acordo com o descrito abaixo.

8.1. Não Conformidades Internas

As Não Conformidades Internas são as relacionadas com a execução dos produtos e podem ser identificadas por qualquer colaborador da Reanima, nas seguintes situações:

- Não conformidade organizacional - Sempre que a falha detetada seja decorrente de uma falha da organização ou do serviço (por exemplo, falta de comunicação ou comunicação deficiente, falha no prazo de entrega, entre outros). A deteção de uma não conformidade implica o preenchimento do impresso 028. *Ficha de Não Conformidade, Reclamação e Sugestão* por quem a identificou ou rececionou. A Coordenação Pedagógica procede à sua análise e descreve as causas da não conformidade (parecer), as ações de correção, avalia a implementação e faz a verificação da eficácia das ações implementadas.
- A análise é efetuada, se necessário, com a colaboração de outros elementos e, em caso de indecisão, compete à Direção decidir.
- Não Conformidades relacionadas com o sistema de gestão da qualidade nas atividades formativas - a deteção de uma não conformidade, relacionada com os requisitos de certificação da DGERT, dá origem ao preenchimento de uma não conformidade pelo elemento que a identificou, identificando o responsável pela não conformidade. O responsável pela não conformidade em conjunto com o(a) Gestor(a) de Formação/Coordenador(a) Pedagógico(a) procede à sua análise e



descreve as causas, as ações de correção e avalia a necessidade de definir ações corretivas e/ou preventivas.

- Todos os intervenientes na Não Conformidade tomam conhecimento da mesma com vista à implementação das ações corretivas. A análise da eficácia das ações implementadas é efetuada pelo(a) Gestor(a) de Formação/Coordenador(a) Pedagógico(a).

8.2. Não Conformidades Externas/Reclamações

As não conformidades externas/reclamações devem ser registadas no impresso 028 Ficha de Não Conformidade, Reclamação e Sugestão e enviadas ao Gestor de Formação/Coordenador Pedagógico, que procede da seguinte forma:

- Analisa a reclamação com outros elementos que considere necessários, determinando a causa que lhe deu origem e ações a implementar;
- Informa a Direção;
- Dá resposta ao cliente pessoalmente, telefonicamente, ou por escrito.

Caso o cliente pretenda, pode ainda apresentar reclamação no livro de reclamações. Este deve ser facultado de imediato, explicando ao cliente o procedimento a adotar de forma a apoiá-lo no registo da reclamação.

Quem recebe a reclamação deve confirmar se está corretamente preenchida a informação necessária (identificação e morada do fornecedor de bens ou prestador do serviço). Após o preenchimento da folha de reclamação, o colaborador que a recebeu tem ainda a obrigação de entregar o duplicado da reclamação ao cliente, conservando o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações (e dele não pode ser retirado). De imediato, deve ser informado o Gestor de Formação, que tem 10 dias úteis para enviar a reclamação para a entidade de controlo de mercado competente ou entidade reguladora do setor. O envio do original da folha de reclamação pode ser acompanhado pelas alegações que o Gestor da Formação entenda que deve prestar, bem como esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação.

Assim que rececione uma reclamação, o Gestor de Formação informa o reclamante de que o processo de resposta está em curso e que, após análise, será enviada uma resposta (previamente validada pelo Gestor de Formação), avaliando também as possíveis ações corretivas, com vista a prevenir a sua repetição, sendo os registos efetuados na Ficha de Não Conformidade, Reclamação e Sugestão (Mod. 028).

No decurso das ações de formação, sempre que se verifique alguma ocorrência, poderá ainda ser utilizado o Registo de Ocorrências (Mod. 027) presente no dossier técnico-pedagógico.



8.3. Ações Corretivas e/ou Preventivas

As ações corretivas e/ou preventivas podem ser desencadeadas, pelo menos, no seguimento de:

- Auditorias internas e/ou externas;
- Autoavaliação;
- Balanço de atividades;
- Análise dos Objetivos;
- Não cumprimento da legislação e regulamentação em vigor.

Além das situações acima referidas, sempre que qualquer colaborador do departamento de formação da Reanima entenda que deve solicitar o estabelecimento de ações, este comunica ao Gestor de Formação/Coordenador Pedagógico que, conjuntamente com o elemento que considere ser o responsável, coordena as atividades necessárias face à ação corretiva e/ou preventiva a desencadear. É dever do responsável pela não conformidade verificar através de evidências objetivas a implementação e a eficácia das ações estabelecidas, assim como informar o Gestor de Formação.

8.4. Sugestões

Qualquer Colaborador ou Cliente pode manifestar as suas opiniões sobre a organização. Estas sugestões são indicadas na Ficha de Não Conformidade, Reclamação e Sugestão (Mod. 028) e disponibilizadas ao Gestor(a) de Formação/Coordenador Pedagógico para análise e seleção das situações relevantes.

A decisão de implementação de uma sugestão é do Gestor de Formação em articulação com a Direção e, caso seja necessário, são planeadas as ações a realizar. É responsabilidade do Gestor de Formação verificar a implementação das ações estabelecidas.

Artigo 18º

OMISSÕES

Todos os casos omissos no Regulamento Interno serão resolvidos pela Direcção, no respeito pelas competências definidas na lei e neste Regulamento, na sequência da análise das situações em concreto.

Artigo 19º

DIVULGAÇÃO

Para consulta de todos os interessados, este Regulamento estará disponível em formato impresso nas instalações do Centro de Formação, no nosso site e na plataforma e-learning.



Artigo 20º

REVISÃO DO REGULAMENTO INTERNO

1. Este regulamento será revisto anualmente, quando as circunstâncias o exigirem ou a experiência o aconselhar.
2. A decisão de produzir alterações a este Regulamento é da responsabilidade da Equipa de Formação e da Direcção da REANIMA.
3. Todas as situações omissas serão resolvidas pela Direcção da REANIMA.