



## REGULAMENTO GERAL DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

O presente Regulamento está disponível, para consulta de formandos, formadores e outros intervenientes na formação, no site do CECOIA - [www.cecoa.pt](http://www.cecoa.pt).

### **Regulamento de Funcionamento: objectivo e âmbito de aplicação**

O presente Regulamento pretende enquadrar, de forma geral e sintética, as linhas de orientação pelas quais se rege a actividade formativa do CECOIA, com excepção da formação à medida.

### **Apresentação do CECOIA: política e estratégia de actuação**

O CECOIA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins é um centro de formação de gestão participada da CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal e do IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional. Criado em 1986 com a atribuição de promover actividades de educação e de formação profissional, incluindo a aprendizagem. Tem âmbito nacional, com a sua sede em Lisboa e Delegações no Porto e Coimbra.

O CECOIA tem o seu sistema de gestão da qualidade certificado pela norma NP EN ISO9001:2000, é entidade acreditada no âmbito do sistema nacional de acreditação de entidades formadoras (DGERT – Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) e entidade acreditada pela ANQ - Agência Nacional para a Qualificação para processos de reconhecimento, validação e certificação de competências.

O CECOIA tem como missão:

- Contribuir para o desenvolvimento e modernização do Comércio e dos Serviços, a nível nacional;
- Realizar acções de Formação Profissional dirigidas a jovens e activos;
- Promover estudos e projectos que visam o desenvolvimento de conteúdos, metodologias e instrumentos inovadores de apoio à formação profissional e de indicadores de caracterização do sector.

### **Formas e Métodos de Inscrição e Selecção**

As inscrições podem ser efectuadas pessoalmente, por correio, fax ou e-mail mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição disponibilizada directamente pelos nossos serviços ou no site do CECOIA.

A inscrição só é considerada definitiva após a recepção da Ficha de Inscrição devidamente preenchida e assinada, acompanhada dos documentos indicados nas Condições Gerais de Inscrição/Participação do curso ou no impresso Formação de Jovens – Documentos para Inscrição.

Caso a formação seja alvo de uma taxa de inscrição, a respectiva inscrição deverá ser acompanhada do respectivo pagamento ou comprovativo do mesmo, sem o qual não será considerada válida.

Caso o número de participantes inscritos no curso seja considerado insuficiente em termos pedagógicos, o CECOIA reserva-se o direito de adiar ou anular o mesmo, informando, desse facto, o candidato.



Caso existam inscrições supranumerárias, informam-se as pessoas inscritas da impossibilidade de frequentar a acção, tentando-se, sempre que possível, apresentar soluções para cada caso concreto.

Se o curso em questão tem selecção de formandos, os candidatos são informados da respectiva metodologia na sessão de informação sobre o curso.

### **Pagamentos, Devoluções e Isenções**

No caso dos cursos com taxa de inscrição, o montante é indicado no Folheto de Divulgação da Acção de Formação e no Plano de Formação onde consta a calendarização, disponibilizados directamente pelos nossos serviços ou no site do CECOIA. A participação no curso é condicionada ao pagamento prévio da inscrição, pelo que o mesmo terá que ser efectuado até à data de início da formação. O pagamento poderá ser efectuado por transferência bancária, cheque, dinheiro ou no Terminal Multibanco disponível nas instalações do CECOIA.

Caso o curso não se concretize por insuficiente número de inscrições ou outras razões alheias à vontade do CECOIA, proceder-se-á à devolução do pagamento efectuado.

No caso de desistência, se comunicada ao CECOIA até 2 dias úteis antes da data de início do curso, será reembolsado o montante pago. As desistências verificadas posteriormente e até à data de início do curso, darão origem à retenção de 20% do preço do mesmo. Relativamente às desistências ocorridas após o início da formação, o seu preço é devido na totalidade.

Poderá haver isenção de taxas de inscrição para públicos específicos mediante decisão da Direcção do CECOIA.

### **Condições de Frequência**

As condições de frequência do curso constam no Folheto de Divulgação da Acção de Formação e nas Condições Gerais de Inscrição/Participação, disponibilizados directamente pelos nossos serviços ou no site do CECOIA.

Se o curso em questão tiver selecção de formandos, as condições de frequência serão detalhadas na sessão de informação.

### **Condições de Funcionamento**

A duração, horário, local e datas de realização fazem parte do Folheto de Divulgação da Acção de Formação e do Plano de Formação.

As normas de assiduidade constam no Regulamento do Formando, para os cursos com carga horária igual ou superior a 400 horas; ou nos outros casos, nas Condições Gerais de Inscrição/Participação do respectivo curso, ou ainda, no Contrato de Formação, caso exista.

Iniciada a formação, qualquer alteração nas datas, horários ou locais de formação, será dado conhecimento aos formandos, com o máximo de antecedência possível.

As datas e horários da formação poderão ser, excepcionalmente, ajustados às necessidades dos formandos mediante acordo entre o formador e os mesmos, desde



que não ponha em causa os objectivos do curso e com a concordância prévia do técnico que coordena a formação.

A avaliação dos formandos, quando aplicável, e as condições para a certificação estão descritas detalhadamente no Plano Detalhado ou no Manual de Curso, caso se trate de acções de formação de curta duração ou de longa duração, respectivamente. De forma genérica, os candidatos são informados logo no acto de inscrição, através das Condições Gerais de Inscrição/Participação do curso, nas acções de curta duração; e na sessão de informação do curso quando este contemple selecção de formandos.

### **Adiamentos, Cancelamentos, Interrupções e Repetição de Cursos**

Caso o número de participantes inscritos no curso seja considerado insuficiente, o CECOIA reserva-se o direito de adiar ou anular o mesmo, informando todos os inscritos, logo que possível, e devolvendo o respectivo pagamento se se tratar de um curso com taxa de inscrição. Caso o curso seja adiado, os inscritos serão informados das novas datas de realização.

Sempre que um curso inicie e seja interrompido por motivo de força maior, o CECOIA compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar a formação tão rapidamente quanto possível. Na impossibilidade do formando vir a frequentar o curso nas novas datas, será considerada a possibilidade de frequentar uma nova acção do curso que venha a ser calendarizada.

### **Sugestões/Reclamações**

Os clientes CECOIA têm ao seu dispor uma Ficha de Sugestão/Reclamação que se encontra junto da Caixa de Sugestões/Reclamações, no Apoio Administrativo à Formação e na pasta do formando, no caso das acções que decorrem fora das instalações do CECOIA.

Os clientes podem, ainda, apresentar sugestões/reclamações através do site do CECOIA ou solicitando o Livro de Reclamações.

O tratamento das sugestões/reclamações é efectuado de acordo com o Procedimento "Sugestões/Reclamações" do Sistema de Gestão da Qualidade.

### **Principais Responsabilidades/Deveres dos Formandos, Formador e Coordenador do Curso**

#### *Principais Responsabilidades/Deveres dos Formandos*

- Frequentar com assiduidade e pontualidade a acção de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados, em respeito do Regulamento do Formando em vigor ou das Condições Gerais de Inscrição/Participação;
- Respeitar e tratar com civismo os formadores e os colegas de formação, assim como todos os funcionários do CECOIA e demais pessoas com quem se relacione durante e por causa da formação;
- Guardar lealdade ao CECOIA, nomeadamente assegurando a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;



- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pelo CECOIA, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Proceder à avaliação da formação através do preenchimento da ficha de avaliação fornecida pelo CECOIA;
- Cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação e do regulamento do formando, quando aplicáveis.

#### *Principais Responsabilidades/Deveres do Formador*

- Cooperar com o CECOIA, bem como com outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da acção de formação;
- Preparar de forma adequada e prévia cada acção de formação, tendo em conta os objectivos da acção, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa, a preparação de documentação e suportes pedagógicos de apoio, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da acção;
- Participar na concepção técnica e pedagógica da acção, adequando os seus conhecimentos técnicos e pedagógicos ao contexto em que se desenvolve o processo formativo;
- Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos colocados à sua disposição;
- Ser assíduo e pontual;
- Controlar a assiduidade e pontualidade dos formandos;
- Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos, quando aplicável;
- Proceder à avaliação da formação através do preenchimento da ficha de avaliação fornecida pelo CECOIA;
- Cumprir a legislação, os regulamentos aplicáveis à formação, o guia de procedimentos do formador do CECOIA, assim como o constante no contrato de prestação de serviços.

#### *Principais Responsabilidades/Deveres do Coordenador do Curso*

- Realizar o recrutamento e selecção de formadores/consultores e formandos de acordo com os requisitos de cada curso;
- Manter-se disponível para responder a eventuais solicitações por parte dos formandos e formadores;
- Acompanhar a realização da formação e verificar a concretização dos objectivos, conteúdos, orientações metodológicas e o cumprimento dos regulamentos em vigor, garantindo a intervenção necessária quando apropriado;
- Proceder à abertura/encerramento das acções, sempre que tal seja necessário para garantir o enquadramento/seguimento das matérias tratadas;
- Aplicar ou assegurar a aplicação dos questionários de avaliação da formação.