

REGULAMENTO DE FORMAÇÃO

Índice

1- Missão e Estratégia	2
2- Atendimento e horário de funcionamento.....	2
3 - Público-alvo	3
4 - Modalidade e Forma de Organização da Actividade Formativa	3
5 - Normas Institucionais.....	3
6 - Inscrições e selecção.....	4
7 - Condições de frequência das acções de formação	4
8 - Regime de pagamentos e política de devoluções	5
9 - Protecção de Dados	7
10 - Contrato de Formação	8
11 - Direitos do Formando	8
12 - Deveres do Formando	9
13 - Avaliação	10
15 - Descrição genérica de funções e responsabilidades.....	13

1- Missão E Estratégia

Eu Consigo é uma marca registada pertencente a António Pina Marques, Unipessoal Lda., Sociedade por quotas criada a 27 de Abril de 2015 pelo único sócio António Jorge Pina Marques, Terapeuta Ocupacional com a cédula profissional nº: C-021645167. A empresa desenvolve serviços especializados de Terapia Ocupacional e Formação.

Sob a marca Eu Consigo, e inspirada pela sua experiência no contacto com utentes e seus cuidadores formais e informais, a António Pina Marques Unipessoal Lda. construiu uma oferta formativa para cuidadores formais e informais, técnicos de saúde e da área social, e todas as entidades interessadas em melhorar o seu desempenho no que diz respeito à prestação de cuidados, ao funcionamento das suas equipas, e à diminuição do risco de doenças profissionais.

Com o trabalho que desenvolve na área da formação, usando recurso a formadores especializados em áreas de intervenção específicas, procuramos:

- Promover a saúde física e emocional dos cuidadores formais e informais;
- Contribuir para elevar o patamar de exigência da prestação de cuidados de saúde em Portugal;
- Contribuir para a real preparação de técnicos de forma a que adquiram mais segurança, eficácia e criatividade nas suas áreas de trabalho específicas;
- Ajudar a construir equipas profissionais mais fortes e coesas;
- Contribuir para a prevenção de doenças profissionais e o bem-estar no local de trabalho.

2- Atendimento e horário de funcionamento

Horário de atendimento: dias úteis das 9h30 às 13h e das 14h às 18h. Outros horários disponíveis por marcação.

Morada: Av. da República 120, 2780-132 Oeiras

Telefones: 214571477/ 966791799

Site: www.projectoeuconsigo.pt

E-mail: geral@projectoeuconsigo.pt

3 - Público-alvo

O público-alvo da atividade formativa desenvolvida pela António Pina Marques Unipessoal Lda. (Eu Consigo), é constituído não só por “formandos externos”, que a título individual buscam elevar as suas qualificações, como por formandos que participam na formação na qualidade de colaboradores das empresas e outras entidades coletivas, promotoras dos planos de formação. Enquanto entidade formadora, a Eu Consigo pode promover ainda planos de formação internos, dirigidos aos seus colaboradores.

4 - Modalidade e Forma de Organização da Atividade Formativa

A modalidade de formação prevista, enquadrada no âmbito de intervenção da Eu Consigo é a formação contínua com vista à atualização ou aperfeiçoamento.

A forma de organização da formação é exclusivamente presencial, realizando-se ou no local de trabalho dos formandos, em sala de formação disponibilizada pela entidade cliente ou, no caso da formação para particulares, em sala de formação alugada e disponibilizada pela António Pina Marques Unipessoal, Lda.

5 - Normas Institucionais

A António Pina Marques Unipessoal, Lda. (Eu Consigo) assegura o cumprimento do seu Plano de Formação e das ações nele inscrito. As ações devem decorrer nas datas pré-estabelecidas, podendo, no entanto, sofrer alterações que serão comunicadas atempadamente a todos os pré-inscritos ou inscritos. Quando por razões não imputáveis à António Pina Marques Unipessoal, Lda. (Eu Consigo) alguma ação seja cancelada, os pré-inscritos ou inscritos serão igualmente avisados e o Plano de Formação ajustado. A António Pina Marques Unipessoal, Lda. (Eu Consigo) pode assim anular qualquer ação programada para a qual não haja inscrições suficientes, ou por qualquer outro motivo de gestão, procedendo-se ao reembolso dos respetivos custos de inscrição, sempre que devidos. As alterações ao Plano de Formação não resultam em qualquer outro direito indemnizatório.

6 - Inscrições e seleção

O processo de pré-inscrição consiste no preenchimento do Formulário de Inscrição disponibilizado pela António Pina Marques Unipessoal, Lda. (Eu Consigo). O formando pode realizar o preenchimento diretamente através do site na página de cada formação (na qual estão disponíveis todas as informações de caracterização do curso) ou com o auxílio de um membro da equipa Eu Consigo no local de atendimento ou por via telefónica. Com vista à formalização da inscrição é solicitado ao formando o preenchimento da ficha de formando, bem como o envio do comprovativo de pagamento. A partir do momento da receção destes dois elementos a inscrição é formalizada e são disponibilizados ao formando por via eletrónica o Regulamento de Formação, o Contrato de Formação e o Programa do Curso.

O processo de seleção é efetuado de acordo com os seguintes critérios:

- Existência de todos os elementos solicitados no formulário de inscrição e ficha do formando;
- Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da ação;
- Análise curricular (quando aplicável)
- Verificação dos critérios de seleção específicos constantes no Programa de Curso e dos critérios de elegibilidade (quando aplicável);
- Data de entrada da candidatura.

Para além destes critérios gerais referidos, poderão ainda ser definidos critérios de seleção adicionais e etapas de seleção adicionais, tais como entrevistas ou a realização de testes ou provas de seleção.

A António Pina Marques Unipessoal, Lda. (Eu Consigo) reserva-se o direito de interditar a frequência na ação de qualquer candidato que revele conduta pouco própria ou inadequada e destabilize total ou parcialmente o decurso da formação.

7 - Condições de frequência das ações de formação

O formando, após o preenchimento da Ficha de Inscrição e ficha do formando, assume a sua vontade expressa em reservar lugar para a frequência da ação de

formação, o que sucederá após verificação do cumprimento de pré-requisitos determinados para a mesma.

O formando toma conhecimento expresso e aceita o início dessa Ação, quando reunido um número mínimo de formandos estipulado no Programa de curso.

O formando toma conhecimento e aceita que a emissão do seu Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Frequência de Formação está dependente da sua presença/assiduidade e da obtenção de aproveitamento, em função do descrito no Programa de Curso;

Assiduidade - O formando toma conhecimento de que deverá comparecer a 100% do tempo dos módulos/sessões para os quais se inscrevem. Essa assiduidade é verificada através da assinatura da respetiva folha de presenças. Os atrasos superiores a 15 minutos, relativamente aos horários estabelecidos carecem de justificação. Compete ao coordenador de cada formação a aceitação de justificações de faltas apresentadas pelos formandos, registando na folha de presenças se foi apresentada justificação e juntando os respetivos documentos. Consideram-se justificadas as faltas devidas a acidente grave ou doença devidamente comprovadas.

Pontualidade - O formando toma conhecimento de que, no caso das sessões presenciais, a pontualidade representa um dever a que se obriga sendo que o período válido de tolerância são os 15 minutos imediatamente seguintes à hora de início definida para a Ação – aceita ainda que os seus atrasos poderão ser contabilizados e somados para efeitos de aferição de assiduidade.

8 - Regime de pagamentos e política de devoluções

Todos os pagamentos serão efetuados por transferência bancária para o IBAN constante do formulário de inscrição ou em dinheiro entregue a um membro da equipa Eu Consigo.

Os pagamentos deverão ocorrer nas datas estipuladas para o efeito no momento da inscrição, estando em alguns casos prevista a possibilidade de pagamentos fracionados.

No caso de estar acordado o pagamento por mensalidades, o atraso de mais de 15 dias implica um agravamento de 20% do valor da mesma.

A Eu Consigo reserva-se o direito de impedir a frequência a formandos que não tenham liquidado os valores devidos nas datas estipuladas para o efeito.

No caso de se verificar a existência de algum valor a liquidar à Eu Consigo, não será emitido certificado.

A emissão de segundas vias de Certificados implica o pagamento de 15,00 euros.

Nos casos em que os formandos cancelem a sua inscrição, serão estes os procedimentos a atender:

Se o cancelamento ocorrer com a antecedência mínima de 10 dias, os valores que possam ter sido liquidados serão devolvidos;

Se o cancelamento ocorrer com a antecedência de 4, 5 ou 6 dias, será apenas devolvido 75% do valor liquidado;

Se o cancelamento da inscrição acontecer nos três dias antecedentes ao início da ação, será apenas devolvido 50% do valor já liquidado;

Se se verificar a ausência do formando no início da formação ou o seu abandono, não se verificará qualquer devolução e no caso de existir mensalidades por liquidar, as mesmas vencem de imediato;

Nos casos em que o formando não compareça ou não cumpra os requisitos de assiduidade descritos no ponto 7:

Caso o formando apresente atestado médico ou outro documento comprovativo da ocorrência de acidente grave ou doença, a Eu Consigo possibilita-lhe, a frequência na primeira ação a iniciar, tendo que pagar apenas uma taxa de 15% para despesas administrativas referentes à sua reintegração.

Caso o formando não apresente um comprovativo válido que justifique a sua ausência, não haverá lugar à restituição de qualquer montante, considerando-se devidos quaisquer valores relativos à inscrição que não se encontrem ainda liquidados.

Nos casos em que a formação seja cancelada por não estarem reunidas as condições necessárias para a sua realização, nomeadamente o número mínimo de inscrições:

Nos casos em que a formação seja cancelada por não se reunirem as condições mínimas de realização, haverá lugar à restituição do valor pago por inteiro. O formando deverá enviar o seu IBAN no prazo máximo de 15 dias após a data marcada para a formação, solicitando o reembolso. Passado este prazo sem que o IBAN tenha sido rececionado, a Eu Consigo reserva-se o direito de restituir apenas 50% do valor pago.

Nos casos em que, por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos/as formadores/as, a Eu Consigo se veja obrigada a fazer ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, essa informação será devidamente comunicada e justificada a todos os formandos. Caso surjam situações incontornáveis de continuidade de frequência da ação, por parte de algum/a formando/a, devido às alterações efetuadas, será disponibilizada a integração em futura turma, sem custos acrescidos, sempre que exista uma nova edição da mesma ação. Caso não exista uma nova edição da formação no prazo de seis meses haverá lugar à restituição do valor pago por inteiro. O formando deverá enviar o seu IBAN e solicitar o reembolso no prazo máximo de 15 dias após ter sido informado por escrito de que não haverá possibilidade de integrá-lo em nova ação de formação no prazo estipulado. Passado este prazo sem que o IBAN tenha sido rececionado, a Eu Consigo reserva-se o direito de restituir apenas 50% do valor pago.

9 - Proteção de Dados

Os dados pessoais constantes do formulário de inscrição, da ficha do formando ou de outros documentos relativos à formação serão processados informaticamente, 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. Para os fins diretamente relacionados com o(s) curso(s) em que o/a formando/a se inscreve, respeitando o direito dos/as formandos/as à proteção dos seus dados pessoais.

10 - Contrato de Formação

No início de cada ação de formação será celebrado um contrato entre a Eu Consigo e os formandos individuais externos ou entre a Eu Consigo e a empresa/organização cliente de onde provêm os formandos que integrem o grupo. Neste contrato ficarão estabelecidos todos os direitos e deveres dos intervenientes.

No caso dos formandos individuais, o contrato de formação será previamente enviado por e-mail para cada formando logo que seja recebida a sua pré-inscrição.

O formando toma conhecimento expresso e aceita que deve ler cuidadosamente o contrato de formação e que lhe será solicitado a assinatura do mesmo antes do início da ação de formação.

Da mesma forma, o representante da empresa ou organização que contrata formação para os seus colaboradores deverá assinar e devolver o contrato de formação antes do início da ação. “

11 - Direitos do Formando

São direitos do formando:

Ver respeitada a confidencialidade dos seus dados pessoais e elementos processuais. A informação disponibilizada pelo formando não será partilhada por terceiros, exceto os que nos termos da lei tenham competências para auditar e/ou fiscalizar a atividade da empresa formadora e será apenas utilizada para os fins diretamente relacionados com o curso em que se inscreveu;

Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais que o proteja contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades de formação,

Receber ensinamentos relacionados com o curso que se inscreveu;

Receber os ensinamentos em harmonia de acordo com o programa, metodologias e processos estabelecidos;

Receber orientação, materiais e informação necessárias à sua boa participação no curso;

Solicitar e receber todo o apoio de que careça (individual ou em grupo) para o cumprimento dos objetivos;

Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto e objetivos do curso;

Receber gratuitamente no final da formação um certificado comprovativo da frequência e/ou do aproveitamento obtido, nos termos da legislação e normativos aplicáveis;

Ver a sua Caderneta Individual de Competências atualizada pela entidade formadora, caso a mesma esteja certificada

Reclamar junto da entidade formadora sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação.

12 - Deveres do Formando

Assinar e devolver cópia do Contrato de Formação (quando aplicável);

Cumprir as regras de funcionamento previstas no Regulamento de Formação;

Informar a entidade formadora, por escrito, de qualquer alteração dos dados fornecidos, aquando da inscrição, no prazo de 10 dias a contar da data de ocorrência;

Aceitar os programas, metodologia e processos de trabalho que lhe forem apresentados por cada formador podendo, no entanto, propor sugestões ao próprio formador ou ao coordenador do curso;

Realizar as atividades previstas no calendário, sem prejuízo de eventuais pedidos de acompanhamento personalizado.

Frequentar com assiduidade e pontualidade as sessões, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem administrados;

Colaborar dentro do prazo indicado no preenchimento de inquéritos que visem recolher a avaliação acerca da realização do curso, no intuito de poderem ser corrigidas algumas situações que venham trazer maiores benefícios à eficácia da formação;

Respeitar e tratar com civismo os colegas de formação, os formadores, assim como todos os funcionários da entidade formadora e demais pessoas que consigo estejam ou entrem em contacto nos períodos da formação;

Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito da Entidade Formadora;

A violação grave ou reiterada dos deveres do formando confere à entidade formadora o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes e não implicando a restituição de valores liquidados.

13 - Avaliação

Os formandos serão avaliados de uma forma contínua e global nos cursos de curta duração e de forma modular nas ações de longa duração (sempre que aplicável).

A avaliação do percurso formativo do formando é um processo contínuo através do qual, tomando como base os objetivos pedagógicos estabelecidos antes da execução da formação, tanto o formador quanto o formando devem tomar consciência dos conhecimentos, atitudes e competências adquiridos e daquelas nos quais poderá ser necessário continuar a investir.

Será utilizada a seguinte escala na avaliação de aprendizagens:

Escala	1 - Insatisfaz 2 - Satisfaz 3 - Bom 4 - Muito Bom 5 - Excelente
---------------	---

Os critérios de avaliação das aprendizagens utilizados nas ações de formação estão definidos na tabela abaixo, sendo que a mesma poderá ser complementada com informação específica definida no programa de curso a que o formando tem acesso antes de iniciar a ação.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	Níveis de Avaliação Qualitativa	INSATISFAZ	SATISFAZ	BOM	MUITO BOM	EXCELENTE
------------------------	---------------------------------	------------	----------	-----	-----------	-----------

	Níveis de Avaliação Quantitativa	0-49%	50-69%	70-84%	85-94%	95-100%
Aquisição de conhecimentos (ponderação 50%)	Capacidade de aquisição, compreensão e aplicação dos conhecimentos. Progressão na aprendizagem. Resultado de testes, exercícios e outros instrumentos de avaliação.	O formando/a revela grandes dificuldades de aprendizagem, não mostra qualquer empenho nas atividades	O formando/a revela dificuldades de aprendizagem, mostra algum empenho, é pontual, participa minimamente	O formando/a adquiriu as competências essenciais, mostra empenho no trabalho, é pontual, participa minimamente	O formando/a adquiriu e aplica as competências propostas, domina conhecimentos, participa espontaneamente.	O formando/a demonstra aptidão na aplicação das competências adquiridas em qualquer situação, revela criatividade e espírito crítico.
Domínio de conteúdos (ponderação 10%)	Nível de domínio de competências técnicas de acordo com os objetivos do módulo.					
Aplicação de conteúdos a situações concretas (ponderação 10%)	Capacidade de aplicar os conhecimentos em exercícios de Prática Simulada.					
Participação individual (Ponderação 10%)	O/A formando/a participa entusiasticamente nas atividades individuais, seguindo as regras estipuladas, e partilha as suas experiências individuais.	O/A formando/a não participa nas atividades individuais, não segue regras e não partilha as suas experiências individuais.	O/A formando/a participa nas atividades individuais, mas tem dificuldade em seguir regras e não partilha as suas experiências individuais.	O/A formando/a participa nas atividades individuais, segue regras, mas não partilha as suas experiências individuais.	O/A formando/a participa nas atividades individuais, segue regras e partilha as suas experiências individuais.	O/A formando/a participa entusiasticamente nas atividades individuais, segue regras e partilha as suas experiências individuais.
Participação de grupo (ponderação 10%)	O/A formando/a participa entusiasticamente nas atividades em grupo, seguindo as regras estipuladas e dá feedback sobre o trabalho dos outros grupos.	O/A formando/a não participa nas atividades em grupo, não segue as regras estipuladas e não dá feedback sobre o trabalho dos outros grupos.	O/A formando/a participa nas atividades em grupo, mas tem dificuldade em seguir as regras estipuladas. Não dá feedback sobre o trabalho dos outros grupos.	O/A formando/a participa nas atividades em grupo seguindo as regras estipuladas. Não dá feedback sobre o trabalho dos outros grupos.	O/A formando/a participa nas atividades em grupo seguindo as regras estipuladas. Dá feedback sobre o trabalho dos outros grupos.	O/A formando/a participa entusiasticamente nas atividades em grupo seguindo as regras estipuladas. Dá feedback sobre o trabalho dos outros grupos.

Atenção (ponderação 10%)	<i>O/A formando/a mostra interesse pela formação e apresenta sugestões. Mostra empenho e trabalho no desenvolvimento das sessões.</i>	Não revela interesse pelo módulo. Não apresenta materiais necessários	Revela pouco interesse pelo módulo. Por vezes se faz acompanhar pelos materiais necessários.	Revela interesse pelo módulo. Apresenta materiais necessários	É empenhado. Revela bastante interesse pelo módulo. Apresenta materiais necessários.	É muito empenhado. É organizado e responsável.
--------------------------------	---	---	--	---	--	--

A avaliação das aprendizagens dos formandos poderá incluir:

Avaliação Diagnóstica:

A avaliação diagnóstica é realizada no início da primeira sessão de formação e permite, antes do início da execução da formação, obter um conhecimento mais detalhado do nível de conhecimentos prévios de cada formando. A avaliação diagnóstica será constituída por teste de escolha múltipla.

Avaliação formativa:

A avaliação formativa é realizada ao longo da formação e é constituída por observação direta dos formandos, com resultados registados pelo formador em ficha de observação. Serão avaliados os seguintes aspetos: atenção, participação individual, participação de grupo, domínio dos conteúdos e aplicação dos conteúdos a casos específicos

Avaliação sumativa:

A avaliação formativa é realizada no final de cada módulo ou no final da formação, através da administração de um teste de seleção ou resposta fechada, do tipo escolha múltipla. Este teste permitirá avaliar a aquisição de conhecimentos de acordo com os objetivos constantes do Programa de Formação.

Aos formandos que concluírem a formação com sucesso será emitido um certificado e atualizada a Caderneta Individual de Competências na plataforma do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO). Os formandos que não lograrem terminar a ação com aproveitamento, terão direito a um Certificado de Frequência.

14 - Procedimentos relativos a queixas, reclamações e sugestões

A figura da queixa, reclamação ou sugestão de melhoria está prevista enquanto forma saudável, construtiva e aberta de se atentar sobre eventuais falhas e contribuir no sentido da melhoria continua e do incremento dos índices da qualidade dos serviços a prestar. Assim, o formando tem ao seu dispor os seguintes instrumentos:

- Formulários de avaliação de reação disponibilizados no fim de cada módulo/ação, com campo disponível para observações e sugestões, para registo de sugestão de melhoria;
- Livro de reclamações disponível na sala de formação;
- Formulário para registo de reclamações disponibilizado no dossier de sala presente na sala de formação;

Não querendo utilizar estes modelos, o/a formando/a pode ainda fazer uma explanação do sucedido, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a ocorrência, quer usando o endereço de e-mail reclamacoes@projectoeuconsigo.pt específico para reclamações, quer solicitando o livro de reclamações no escritório sito na Av. da República 120, 2780-132 Oeiras.

O prazo para emissão de resposta escrita a reclamação não deverá exceder 30 dias seguidos, contados da data de receção da reclamação/sugestão, sendo endereçada ao reclamante sempre que o mesmo esteja corretamente identificado.

A análise da sugestão ou reclamação deverá ser feita pelo coordenador pedagógico e gestor de formação, bem como pela direção, que emitirá um parecer sobre o ocorrido, a ação a tomar com vista a uma resolução fundamentada e independente face à situação exposta e as medidas corretivas a implementar.

15 - Descrição genérica de funções e responsabilidades

15.1 – Formadores

Cumprir e os cronogramas e horários estabelecidos com assiduidade e pontualidade;

Participar em reuniões pedagógicas e outras com vista à preparação, acompanhamento e avaliação da formação;

Contribuir para o cumprimento do estipulado nas reuniões pedagógicas e no dossier técnico-pedagógico;

Atuar no sentido da melhoria contínua da formação, recebendo todas as sugestões de melhoria, reclamações, observações ou críticas construtivas com uma atitude positiva;

Fornecer atempadamente todos os documentos necessários à preparação, acompanhamento e avaliação da formação;

Fazer uso das suas competências, experiências e conhecimentos para oferecer a melhor experiência de formação possível a todos os formandos;

Apresentar-se enquanto membro da equipa Eu Consigo, abstendo-se de usar as sessões de formação para publicitar os seus projetos individuais;

Preparar atempadamente planos de sessão em coordenação com o coordenador pedagógico e manter atualizados os recursos pedagógicos;

Reportar ao gestor de formação qualquer acontecimento que possa prejudicar o normal decorrer da formação ou a imagem da empresa;

Comunicar imediatamente qualquer imprevisto que impeça a sua presença nas sessões de formação;

Zelar pelos materiais, equipamentos e instalações disponibilizados para a formação;

Respeitar e tratar educadamente todos os intervenientes no processo formativo, abstendo-se de qualquer tipo de discriminação;

Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a Eu Consigo.

15.2 – Coordenador Pedagógico

Manter um contacto direto com os formadores;

Conceber e desenvolver planos, metodologias e estratégias pedagógicas, recursos didáticos e instrumentos de avaliação, entre outros;

Definir e garantir a aplicação da metodologia de avaliação das aprendizagens;

Supervisionar a avaliação de reação de formandos e formadores;

Assegurar o bom decurso das sessões de formação, tal como planeado previamente, em estreita colaboração com os formadores.

Convocar e coordenar reuniões pedagógicas;

Respeitar e tratar educadamente todos os intervenientes no processo formativo, abstendo-se de qualquer tipo de discriminação;

Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a Eu Consigo.

Atuar no sentido da melhoria contínua da formação, recebendo todas as sugestões de melhoria, reclamações, observações ou críticas construtivas com uma atitude positiva;

15.3- Gestor de Formação

Garantir um adequado levantamento de necessidades de formação;

Planificar as atividades formativas, garantido a atempada disponibilidade de meios necessários;

Selecionar, recrutar e afetar formadores aos processos formativos;

Promover e divulgar as formações, assegurando a fidedignidade da informação disponibilizada aos formandos;

Realizar o acompanhamento administrativo, pedagógico e financeiro das ações e organizar a respetiva documentação;

Gerir e tratar quaisquer ocorrências, nomeadamente reclamações, desistências e não conformidades;

Avaliar o desempenho dos formadores, consultando o coordenador de formação;

Acompanhar os formandos e prestarem quaisquer esclarecimentos, no âmbito da formação, que forem solicitados;

Garantir a disponibilidade de qualquer informação sobre as ações decorridas e planeadas;

Respeitar e tratar educadamente todos os intervenientes no processo formativo, abstendo-se de qualquer tipo de discriminação;

Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a Eu Consigo.

Atuar no sentido da melhoria contínua da formação, recebendo todas as sugestões de melhoria, reclamações, observações ou críticas construtivas com uma atitude positiva;

15.4 - Outros agentes intervenientes na formação

Todos os agentes intervenientes na formação, nomeadamente no atendimento e trabalho administrativo, deverão:

- Assistir formandos, formadores e restante equipa de formação, pautando o seu comportamento pelos valores e missão da Eu Consigo;
- Respeitar e tratar educadamente todos os intervenientes no processo formativo, abstendo-se de qualquer tipo de discriminação;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a Eu Consigo.
- Atuar no sentido da melhoria contínua da formação, recebendo todas as sugestões de melhoria, reclamações, observações ou críticas construtivas com uma atitude positiva;