

Donacorporus



Entidade
Formadora
Certificada
dgert

Regulamento da Formação Profissional

Âmbito: Formação profissional

Código: FP.01

Nº de revisão: 2

Designação: Regulamento da formação profissional

Em vigor desde: 03 de Janeiro de 2025

Responsável: Isabel Silva – Gestora da formação

ÍNDICE

1.	Enquadramento.....	3
2.	Quem somos	3
2.1.	Os nossos serviços	3
2.2.	A nossa formação profissional	4
2.3.	Outras atividades formativas.....	4
2.4.	Onde estamos e como nos contatar	5
3.	Processo de candidatura, inscrição e seleção.....	5
4.	Recrutamento e seleção de formadores	6
5.	Igualdade de oportunidades.....	6
6.	Proteção de dados pessoais	6
7.	Condições de funcionamento da atividade formativa	7
7.1.	Condições de participação nas sessões de formação	7
7.2.	Horários e calendarização das formações.....	7
7.3.	Locais de realização das ações de formação.....	7
7.4.	Deveres de assiduidade e de pontualidade	7
7.5.	Sistema de pagamentos.....	8
7.6.	Devoluções	9
7.7.	Alterações e interrupções.....	9
7.8.	Cancelamentos e desistências	10
7.9.	Substituições	10
7.10.	Repetições	10
8.	Avaliação da formação	11
8.1.	Avaliação das aprendizagens	11
8.2.	Avaliação da satisfação	11
8.3.	Avaliação do desempenho dos formadores.....	11
8.4.	Avaliação pós-formação	11
9.	Documentos	12
9.1.	Contratos	12
9.2.	Certificados.....	12
9.3.	Declarações	12
9.4.	Dossier Técnico-Pedagógico	12
10.	Funções e responsabilidades na atividade formativa	12
10.1.	Entidade formadora.....	12
10.2.	Gestão da formação	13
10.3.	Coordenação Pedagógica	13
10.4.	Responsável de Atendimento e Administrativo.....	13
10.5.	Formadores	13
10.6.	Formandos e entidades clientes	14
11.	Tratamento de reclamações e sugestões	15
11.1.	Reclamações.....	15
11.2.	Sugestões.....	15
12.	Disposições finais.....	15

1. Enquadramento

O presente documento - Regulamento da Formação Profissional da Isabel Fernanda Andrade e Silva, empresária em nome individual, que comercialmente será referida ao longo deste documento e outros, como Donacorporus, foi concebido a pensar em todos os intervenientes na nossa formação visando, o bom funcionamento da formação. Aplica-se a todos os intervenientes da nossa atividade formativa.

Este regulamento é divulgado pelas seguintes vias:

- Está disponível nas nossas instalações;
- Consta do Dossier de cada ação de formação a decorrer;
- É enviado por email aos interessados, sempre que solicitado;

2. Quem somos

A Donacorporus nasceu baseada na experiência como profissional da área e no contacto ao longo dos anos com algumas formandas recém-formadas. Nesses contactos, pudemos perceber que apesar de formadas na área da estética, apresentavam muitas dificuldades, dúvidas e medos e, como tal, não se sentiam preparadas para enfrentar o mercado de trabalho. No sentido de preencher as lacunas do mercado de trabalho, surgiu a ideia de formar, com base na extra qualidade do ensino, garantindo a preparação absoluta e necessária e todas as ferramentas para enfrentar o mercado de trabalho sem dúvidas e sem receios.

Missão: Ajudar as clientes a atingir os seus objetivos profissionais, com a promoção de uma formação de exceção qualidade, formando profissionais eficientes, capazes e seguras da sua preparação como profissional de estética.

Visão: Ser uma referência de mercado que se distingue pela formação de profissionais na área de estética e cosmetologia com qualidade acima da média.

Valores:

- ética
- honestidade
- responsabilidade social
- valorização pessoal
- ensino empreendedor

Donacorporus prima pela qualidade e eficiência e para que isso seja possível, a formação é dirigida e personalizada.



O que queremos com isto dizer?

- A formação só pode ser eficiente quando o objetivo é a qualidade das formandas e não a quantidade.
- Contrariando a tendência do mercado da formação, o número de alunas por turma, dependendo dos módulos, é de duas ou quatro alunas e nunca mais do que isso.
- Com um número reduzido de alunas por turma, conseguimos prestar um ensino mais dirigido e eficiente e com resultados garantidos.



Como o conseguimos?

- Com este número de formandas, os nossos formadores poderão estar atentos a todas as necessidades, dúvidas e limitações, ajudando no momento, caso a caso, de uma forma personalizada e atenta, cada formanda a atingir os objetivos propostos sem grandes dificuldades.
- Os nossos formadores têm tempo de socorrer a cada dúvida, a cada dificuldade primando pelo desenvolvimento pessoal de cada formanda.
- E é aqui que a Donacorporus faz a diferença.



Objetivo

- Colmatar as falhas de mercado e formar com um ensino de qualidade profissionais brilhantes





2.1. Os nossos serviços

- Centro de estética

- Centro de formação em estética

2.2. A nossa formação profissional

- **Certificação:** Detemos a Certificação DGERT na área 815 - Cuidados de beleza, desde 09/07/2024.
- **Público-alvo:** Profissionais do ramo dos cuidados de beleza e pessoas que pretendam exercer uma nova atividade profissional ou aprofundar os seus conhecimentos, tais como, esteticistas, cosmetologistas, podologistas, etc.
- **Áreas de formação:** 815 – Cuidados de Beleza (Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março)
- **Modalidades de formação:** Outra Formação profissional não inserida no Catálogo Nacional das Qualificações.
- **Formas de organização da formação:** Presencial
- **Tipos de cursos:**

	VIP	VIP diz respeito ao modo de constituição da turma, pois 1 turma = 1 formanda/o, ou seja, qualquer que seja o curso que escolher, se o frequentar no modo “VIP”, significa que frequenta o curso de forma individual. + exclusivo + agenda à medida + atenção total da formadora Este modo de turma (individual) tem um custo acrescido (+ info no ponto “sistema de pagamentos”).
	Modulares	São o tipo de cursos adequados para quem pretende adquirir competências na área dos cuidados de beleza tendo como objetivo de futuro exercer uma atividade profissional nesta área. É para pessoas sem experiência na área.
	Complementares	Cursos de curta duração, de um a dois dias, destinados a qualquer pessoa que deseje adquirir em pouco tempo, competências tanto práticas como teóricas, em temas ligados aos cuidados de beleza.
	Pós-laboral	Diz respeito à forma de organizar as turmas dos cursos que temos em funcionamento, no que ao horário diz respeito, ou seja, decorrem em horário pós-laboral. Definição do horário pós-laboral: <ul style="list-style-type: none"> • segunda a sábado das 19h às 23h; • domingos e feriados durante o dia Este modo de horário tem um custo acrescido. (+ info no ponto “sistema de pagamentos”).

- **Âmbito regional:** Nacional, ou seja recebemos formandos de todos os pontos do país.

2.3. Outras atividades formativas

Realizamos workshops para o público em geral que poderão ser temáticas de índole profissional (ex: divulgação de um novo produto) ou não profissional (ex: workshop de automaquilhagem). Os workshops não são considerados cursos de formação profissional e por isso não estão ao abrigo deste regulamento, não têm sistema de avaliação nem conferem certificado de formação profissional. A Donacorpus emitirá uma declaração, caso a mesma seja solicitada.

Os workshops poderão ou não ter custos, e as condições são comunicadas na divulgação de cada workshop. Para poder participar num workshop deve sempre contactar a Donacorpus para saber das vagas e procedimentos para inscrição. São emitidos certificados de participação, num modelo produzido pela Donacorpus.

2.4. Onde estamos e como nos contatar

- **Horário de atendimento ao público:**
 - Segunda a Sexta das 10:00 às 18:00
- **Endereço:**
 - Morada: Rua da Palmilheira 427, 4445-551 Ermesinde
 - Site: Donacorpusformacaoestetica.pt
- **Contactos:**
 - Telefone: 22 971 2314
 - Email: Donacorpusformacao@gmail.com

3. Processo de candidatura, inscrição e seleção

Todos os interessados, que desejem frequentar um curso por motivos profissionais, podem manifestar o seu interesse e/ou fazer um pedido de contacto sobre os nossos cursos através dos contactos Donacorpus.

Para proceder à **inscrição**, cada pessoa deve:

- Consultar os requisitos de acesso, comunicados em cada curso e em caso de dúvida, deve contactar a Donacorpus.
- Se entender que cumpre os requisitos, pode fazer um pedido de inscrição no curso, da seguinte forma:
 - Preencher a ficha de inscrição (no modelo da Donacorpus) de forma presencial (nas instalações da Donacorpus), por telefone ou ainda por e-mail.
 - Anexar cópia dos seguintes documentos:
 - Documento de identificação
 - Certificado de formação (apenas nos cursos em que tal seja exigido)
- Apenas são aceites inscrições até **2 (dois) dias úteis** antes da data de início da formação, desde que existam vagas comunicadas pela Donacorpus. Sempre que se esgotarem as vagas, a Donacorpus comunica a todos os candidatos que não tenham conseguido vaga, informando de próximas datas, caso estejam já definidas. Os candidatos podem optar por solicitar à Donacorpus para manter a sua inscrição para a próxima edição, reservando-se assim a vaga com o valor do pagamento já efetuado.

Para poder ser **seleccionada / aceite** no curso, cada inscrição tem que:

- Ter idade igual ou superior a 18 anos (poderão ser aceites com 16 ou 17 anos desde que integrados no mercado de trabalho ou a frequentar um curso de qualificação profissional/escolar relacionado com a área de intervenção da Donacorpus, e com autorização expressa pelos seus encarregados de educação)
- Motivação profissional (trabalha na área ou pretende vir a trabalhar na área relacionada com o tema do curso)
- Autorizar a recolha, tratamento e armazenamento dos seus dados, através da ficha de inscrição.
- Outros requisitos adicionais poderão ser definidos em função de cada curso. Estarão sempre comunicados no programa de cada curso.

Validação da inscrição:

- A Coordenação Pedagógica da Donacorpus analisa todas as inscrições, verifica se cumprem as regras e dá resposta a cada pessoa, informando claramente se foi ou não seleccionada. Portanto, nenhuma pessoa deverá considerar a sua inscrição como validada, sem que tenha havido comunicação da Donacorpus.
- Em caso de dúvidas, deve sempre contactar a Donacorpus.
- Estando a inscrição validada, a pessoa interessada (ou a sua entidade patronal) deve proceder ao pagamento do valor exigido no momento da inscrição.

Nos casos em que seja organizada formação à medida/intraempresa:

- Podem ser feitas ações de formação à medida para clientes individuais ou para entidades que necessitem de formação em exclusivo para os seus trabalhadores. Nestes casos, os conteúdos são feitos à medida das necessidades dos clientes e não há divulgação dos cursos (pois são exclusivos para um determinado cliente).
- Todo o processo de inscrição é feito com a entidade que inscreve os trabalhadores, no caso de formação exclusiva para uma empresa/entidade.

4. Recrutamento e seleção de formadores

Todos os formadores para poderem ser selecionados para dar formação na Donacorpus, têm de ter:

- Formação científica ou técnica adequada: formação inicial ou contínua cuja temática se enquadre na área de formação que o formador desenvolve;
- Formação pedagógica adequada: ser detentor de Certificado de Competências Pedagógicas emitido pelo IEFP (conforme Portaria 214/2011 de 30 de maio), ou de título que os isente tal como previsto no nº 2 do artigo 2º da referida portaria;
- Mínimo de 2(dois) anos de experiência como profissional nos cuidados de beleza e como formadora.

A Donacorpus, sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos. Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados.

Apenas serão selecionados para uma determinada ação de formação, os formadores que tenham disponibilidade horária e de mobilidade para assegurar o cronograma definido e que tenham boas avaliações de desempenho, no caso de já terem dado formação na Donacorpus.

5. Igualdade de oportunidades

A Donacorpus rege as suas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na sua oferta formativa, nomeadamente a não discriminação por ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou profissional (se empregado ou desempregado), capacidade de trabalho reduzida ou deficiência, nacionalidade ou origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas.

6. Proteção de dados pessoais

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, o Donacorpus cumpre com a legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Assim, nenhum colaborador da Donacorpus pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos, clientes e colaboradores Donacorpus sem que sejam exclusivamente aos fins enunciados, não sendo disponibilizados em qualquer momento a terceiros, respeitando sempre a opção tomada por parte do cliente/candidato em matéria de autorização de partilha dos seus dados/informações. Os titulares dos dados têm o direito de solicitar atualizações, modificações e anulações de quaisquer elementos respetivos, devendo para o efeito contactar a Donacorpus.

Todos os formandos devem autorizar a recolha, tratamento e armazenamento dos seus dados pessoais recolhidos na ficha de inscrição, e informação sobre a sua assiduidade e avaliação das aprendizagens e satisfação. O formando dá a sua autorização através de campo específico na ficha de inscrição. Caso não autorize, não pode ser selecionado para frequentar a ação de formação.

Que dados são recolhidos e porquê?

- **Dados pessoais:** para podermos emitir o certificado de formação profissional após a conclusão com aproveitamento, é necessário que todos os participantes forneçam os seguintes dados através da sua ficha de inscrição, preenchida antes da formação iniciar:
 - Nome completo
 - Data de nascimento
 - Tipo de documento¹ de identificação, número do documento e respetiva data de validade
 - Nº de contribuinte
 - Nacionalidade
 - País de origem
 - Código postal de residência
 - Estes dados são obrigatórios para proceder ao registo e/ou atualização da ficha de cada formando no SIGO, que é a plataforma eletrónica onde as entidades formadoras estão obrigadas a emitir os

¹ Apenas são aceites os seguintes tipos de documentos: Cartão de Cidadão (português); Autorização de residência; Passaporte; Cartão Militar

certificados de formação profissional, conforme definido no artigo 7º do Decreto-Lei nº 396/2007 de 31 de dezembro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 14/2017 de 26 de janeiro.

- **Dados de contactos:** para enviarmos atualizações sobre a nossa oferta formativa (informe a Donacorpus, caso não queira receber informações nossas).
- **Dados de assiduidade e avaliação:** para efeitos da qualidade e transparência da informação, a Donacorpus utiliza formulários para a recolha e comprovativo da presença em todos os cursos de formação profissional, bem como para registar os resultados das aprendizagens de cada formando, e trata e armazena os resultados da satisfação dos formandos. Todos estes dados são recolhidos ao longo das sessões do curso, são controlados e armazenado no dossier de cada ação de formação, em dossier físico/papel. Estes dados são mantidos armazenados até que haja uma auditoria por parte da DGERT, que é a entidade certificadora das entidades formadoras.

7. Condições de funcionamento da atividade formativa

A filosofia Donacorpus tem como a finalidade de garantir a máxima satisfação dos nossos formandos, transformando-os em profissionais seguros e eficientes. E para cumprirmos com esta filosofia, é necessário o cumprimento de todas as condições presentes neste regulamento.

7.1. Condições de participação nas sessões de formação

- **Restrições médicas:** caso tenha algum problema de saúde, é dever do formando informar a Donacorpus, quando se inscreve, para que possamos atuar rapidamente sempre que necessário.
- **Uso de telemóvel:** no intuito de manter a harmonia de cada sessão de formação, agradecemos que formandos e formadores desliguem ou silenciem o seu telemóvel. Caso tenham necessidade absoluta de atender uma chamada, seja formando ou formador, deve solicitar permissão e atender a chamada no exterior da sala.
- **Objetos pessoais:** A Donacorpus não se responsabiliza pela perda, furto e / ou dano de objectos pessoais.
- **Vestuário:** Os formandos deverão trazer roupa confortável, de preferência bata branca, crocs/socas de borracha ou semelhantes ou sabrinas brancas e cabelo preso.

7.2. Horários e calendarização das formações

Formação calendarizada: Os horários e calendarizações são definidos pela Donacorpus e publicados nos canais de divulgação das formações. As formações podem decorrer em dias da semana ou de fim de semana, em horário laboral (Laboral = das 09h às 19h de segunda a sábado) ou pós-laboral (das 19h às 23h de segunda a sábado, domingos e feriados durante o dia), na tentativa de ir ao encontro das disponibilidades dos interessados. Os horários em pós-laboral têm um custo adicional (ver ponto sobre pagamentos. Em caso de dúvida, contacte a Donacorpus).

Formação à medida: definido em conjunto com o cliente (individual ou entidade)

7.3. Locais de realização das ações de formação

Formação calendarizada: As ações de formação decorrem nas instalações da Donacorpus situadas em Ermesinde, onde se garantem as condições técnico-pedagógicas para a execução das ações de formação com qualidade. Poderão ser utilizadas instalações externas para o efeito, tais como salas de formação em hotéis e nesses casos, a morada será incluída na divulgação de cada ação.

Formação à medida: pode ser nas instalações Donacorpus, nas instalações do Cliente ou noutras por este indicadas, desde que haja condições mínimas para a sua realização, como por exemplo nº mínimo de formandas para que seja viável suportar custos com salas externas (sempre com acordo prévio com o cliente).

Por respeito à higiene e assepsia, nas nossas formações são utilizados descartáveis, os objetos cortantes devidamente esterilizados e as salas devidamente higienizadas.

A Donacorpus cumpre com as regras de segurança e higiene no trabalho, tendo prestador de serviço externo para avaliar o cumprimento destas mesmas regras.

7.4. Deveres de assiduidade e de pontualidade

Os formandos deverão chegar até 5 minutos antes do início de cada sessão, para ter tempo de se equiparem se assim for necessário. Caso cheguem atrasados, a sessão iniciará a hora marcada, para que os restantes formandos ou tempo de formação não sejam prejudicados.

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação. Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos.

Todas as ações de formação, têm no seu programa de curso, informação sobre a assiduidade mínima obrigatória, sendo que:

- Os cursos com duração igual ou inferior a 8h obrigam a uma assiduidade de 100% sobre a duração do curso.
- Os cursos com duração superior a 8h, exigem uma assiduidade mínima de 90% sobre a duração do curso.
- São admitidos atrasos, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação.

Caso se veja obrigados a faltar, os formandos devem apresentar à coordenação pedagógica uma justificação para a falta, usando preferencialmente um formulário da Donacorpus para o efeito. A justificação pode também ser apresentada por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica, o mais tardar até 3 dias após a falta ter ocorrido. Na Donacorpus entendemos os nossos formandos como adultos responsáveis que participam na formação. Assim, aceitamos qualquer motivo como válido para justificar a falta, pois assumimos que o formando teve de faltar por um motivo de força maior que o impediu de participar na formação. Todas as faltas justificadas ou injustificadas, contam para o regime de assiduidade a que o formando está obrigado. Caso ultrapasse o limite de faltas comunicado no curso, o formando não terá acesso ao certificado.

Na formação à medida podem ser definidas outras regras estando as mesmas definidas no contrato.

7.5. Sistema de pagamentos

Todos os cursos de formação estão sujeitos a pagamento (podendo existir exceções que serão sempre comunicadas), sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas na divulgação de cada curso. Todos os interessados, em caso de dúvidas, devem entrar em contacto com a Donacorpus.

As regras gerais do sistema de pagamentos são as seguintes:

- Pagamento determinado valor no ato de inscrição (comunicado na divulgação, pois varia conforme o curso).
- Pagamento do restante valor do curso até ao dia de início da ação de formação.
- No site, para os VIPs tem um acréscimo de 100€ por ser individual, e deve ser pago antes de iniciar a formação, podendo ser no primeiro dia de formação, antes da mesma iniciar. Sem este pagamento, não pode frequentar a formação.
- Os cursos que decorram em horário pós-laboral (consulte o que é “pós-laboral” no ponto sobre os horários e calendarização) têm um acréscimo de 100€ por inscrição, e deve ser pago antes de iniciar a formação, podendo ser no primeiro dia de formação, antes da mesma iniciar. Sem este pagamento, não pode frequentar a formação.

Os pagamentos podem ser feitos das seguintes formas:

- Transferência Bancária (deve enviar comprovativo da transferência)
- Dinheiro/numerário;
- MBWAY (coloque o seu nome e curso no descritivo)

Todos os pagamentos feitos são alvo de emissão do respetivo documento contabilístico, emitido de acordo com os dados fornecidos.

Na formação à medida, os valores e condições de pagamento podem diferir das aqui comunicadas e serão acordadas entre as partes no contrato de formação.

O valor pago por cada curso **inclui o seguinte**:

- Frequência da totalidade das horas do curso;
- Acesso às instalações da sala de formação, áreas comuns e instalações sanitárias do local onde a formação decorra;

- Utilização dos equipamentos, consumíveis e outro material disponibilizado para a sessões de formação;
- Certificado de formação profissional, emitido no SIGO em caso de conclusão com aproveitamento (entregue em mãos nas instalações Donacorpus ou enviado por e-mail);
- Documentação sobre o curso, tal como o Programa do curso, cronograma, regulamento, manual de formação;
- Determinados cursos poderão incluir KIT, sendo tal comunicado na divulgação e programa de curso.

No valor pago por cada curso **não está incluído** o seguinte:

- Despesas de deslocação, alimentação e/ou estadia para a frequência da formação;
- O envio do certificado por CTT/correio postal, ao qual acresce o custo de 10€ (se o levantar nas nossas instalações ou preferir receber por email, não tem custos);
- Outros materiais, produtos e outros equipamentos além dos utilizados nas sessões de formação ou nos Kits de formação (nos cursos que comuniquem ter Kit incluído) e que seja vontade do cliente adquirir.

7.6. Devoluções

A Donacorpus procederá a devoluções dos valores pagos, nas seguintes condições:

- Reembolso de 100% dos valores pagos na inscrição se:
 - Houver alguma falha por parte da Donacorpus na comunicação de vagas, ou seja, o formando pagou a inscrição, mas já não existiam vagas disponíveis.
 - O curso não avançar por motivos da responsabilidade da Donacorpus.
- Reembolso de 100% dos valores pagos e não frequentados relativamente a cursos que sejam interrompidos e/ou re-calendarizados por motivos da responsabilidade da Donacorpus a todos os formandos que não possam frequentar a ação nas novas datas agendadas.

A Donacorpus não se responsabiliza pelos custos incorridos relativos a deslocações, estadias e/ou alimentação, não sendo de todo possível compensar os formandos por tais despesas da sua (do formando ou da entidade que o inscreve) responsabilidade, no caso de uma ação ser cancelada por motivos imputáveis à Donacorpus.

Não há lugar a devolução:

- Do valor da inscrição, caso o formando ou entidade cliente **cancele a inscrição**. Por isso, sugerimos que nos contacte para todos os esclarecimentos, verifique a sua disponibilidade de agenda antes de proceder à inscrição e respetivo pagamento.
- Os participantes que pretendam desistir no decorrer da formação, poderão fazê-lo, sendo que não poderão ser ressarcidos dos valores já pagos, o mesmo se aplica às Entidades Clientes que pretendam dar trabalhadores como desistentes na formação. Cabe à coordenação pedagógica da Donacorpus decidir em contrário, mediante análise dos motivos de desistência e desde que não se verifique inviabilidade da continuidade da ação de formação.

Na formação à medida, outras condições podem ser definidas por comum acordo, e constarão sempre no contrato.

7.7. Alterações e interrupções

A Donacorpus reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário das formações e dos formadores, assim como a anular ações para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível.

Se se verificarem situações que impossibilitem o normal funcionamento da ação de formação, ao Donacorpus interromperá a mesma e empreenderá todos os esforços para retomar a sua normal execução, garantindo o cumprimento da duração do curso bem como as condições para que todas as pessoas que estão a frequentar ação, a possam concluir com aproveitamento.

Não é permitido que o formando interrompa a frequência numa ação de formação e continue numa outra turma/ação de formação, visto que comprometeria o rigor pedagógico do normal desenvolvimento das sessões de cada ação de formação.

Nos cursos VIP(individuais) ou formação à medida/exclusiva para uma entidade, os cursos podem ser suspensos, a pedido do cliente, pelo período máximo de 1 (um) mês, sendo a recalendarização feita por acordo entre todos os intervenientes (formando e se aplicável a entidade cliente, formador, Donacorpus). Mais do que este tempo é prejudicial à aprendizagem. Caso se estenda para além deste tempo, o curso será considerado como “cancelado” por desistência do cliente. Para que possa ser retomado, o cliente deve contactar a Donacorpus para que sejam repetidas as sessões de formação necessárias à correta aprendizagem (ver mais informação no ponto sobre “repetições”).

Nos cursos VIPS, os formandos podem alterar quantas vezes quiserem o calendário, desde que haja disponibilidade e acordo entre formando, formador e Donacorpus. Não podem alterar o local de formação nem formador.

7.8. Cancelamentos e desistências

A Donacorpus poderá proceder ao cancelamento de qualquer ação de formação prevista ou a decorrer, caso existam situações que impeçam o seu normal funcionamento, tais como número mínimo de formandos, indisponibilidade inesperada de equipamentos, espaços ou formadores. A Donacorpus comunicará com todos os envolvidos com a maior celeridade e antecedência possível.

No caso de cancelamento da inscrição (antes da ação de formação começar) ou desistência (após a ação ter iniciado), é dever do formando ou da Entidade Cliente (que inscreveu o trabalhador) comunicar à Donacorpus, por escrito, esse facto e os motivos através de uma das seguintes opções:

- Preenchimento do formulário cedido pela Donacorpus e entregue à coordenação pedagógica de forma presencial, por correio ou por email dirigido também à coordenação pedagógica;
- Através de um email ou mensagem escrita, devendo ser clara a identificação da pessoa que cancela/desiste;
- A Donacorpus dará resposta a todos os pedidos de cancelamento ou desistências por escrito. Caso não receba comunicação, deverá contactar a Donacorpus para garantir que a sua comunicação terá sido recebida;
- Caso não haja qualquer comunicação sobre o cancelamento ou desistência, ficará registado como não tendo havido qualquer comunicação por parte do cliente. A Donacorpus solicita esta comunicação, para identificar oportunidades de melhorar o seu serviço e por isso pedimos a todos os clientes a colaboração nesta matéria.
- Não há lugar a devoluções, excetuando nas condições comunicadas ponto sobre “devoluções”.

7.9. Substituições

Aceitam-se substituições, nos seguintes casos:

- Podem ser feitas substituições das pessoas inscritas (particulares ou por entidades) até 5 (cinco) dias úteis antes do início da ação. Neste caso, a nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar o cumprimento das regras para poder ser selecionada.
- As substituições devem ser comunicadas à coordenação através de um dos meios indicados acima (na comunicação de desistências e/ou cancelamentos).
- Não são aceites substituições no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de formação.
- Toda e qualquer situação excecional é analisada pela Coordenação Pedagógica.

7.10. Repetições

A Donacorpus repetirá a realização de um mesmo curso, ou seja, realizará mais ações de formação do mesmo curso ao longo do ano, de forma a dar resposta às necessidades dos nossos clientes e conforme a capacidade instalada da Donacorpus.

É permitida a repetição da totalidade de um curso em que o formando não o pôde frequentar/concluir com aproveitamento, sendo que a repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas, devendo o formando seguir o processo normal de inscrição.

As repetições implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao cliente.

8. Avaliação da formação

Com vista ao sucesso, cada ação de formação é objeto das seguintes metodologias de avaliação, em particular das aprendizagens, conforme procedimentos do nosso sistema de gestão da formação:

8.1. Avaliação das aprendizagens

- Avaliação diagnóstica: os formadores podem aplicar algumas atividades de avaliação diagnóstica como forma de introduzir temas e/ou de verificar o conhecimento que os formandos têm face aos objetivos de aprendizagem. Podem ainda ser definidos momentos de avaliação diagnóstica para validar aprendizagens prévias que os formandos tenham que deter como requisito de acesso a um determinado curso. Em qualquer dos casos, a avaliação diagnóstica não tem impacto na classificação final do curso.
- Avaliação formativa: aplicável no decurso da formação através da observação direta nas atividades práticas, colocação de perguntas, exercícios formativos com o objetivo de dar feedback, de corrigir as técnicas e as competências a aprender, detetar melhorias a implementar.
- Avaliação sumativa: realizada no final do curso com o objetivo de classificar o formando, no que diz respeito ao aproveitamento e emissão do certificado.

A classificação final de cada formando é calculada em função de critérios, cuja definição e ponderação estão de forma transparente definidos e comunicados em cada Programa de Formação.

- De uma forma geral os critérios de avaliação incidem sobre:
 - **Dimensão comportamental:** assiduidade e pontualidade, participação e empenho demonstrado ao longo do curso, avaliada pelos registos de assiduidade e observação do formador ao longo do curso;
 - **Dimensão técnica:** a aquisição e aplicação de competências (conhecimentos, capacidades e/ou atitudes) visadas nos objetivos do curso, e avaliadas através dos instrumentos de avaliação mais adequados para cada curso, tais como atividades práticas, testes, trabalhos.
 - A ponderação/peso que cada dimensão tem na classificação final, é definida no programa de cada curso.
- É usada uma escala de 0 a 20 valores/pontos.

Todos os cursos preveem a avaliação das aprendizagens, ou seja, a obtenção de aproveitamento no curso, de acordo com o definido em cada programa de cada curso. Os formandos que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência, e podem repetir o módulo/curso conforme definido no ponto “repetições”.

8.2. Avaliação da satisfação

Para cada curso procede-se ainda à avaliação da satisfação dos formandos, das entidades Clientes e dos formadores através do preenchimento de um questionário no final de cada que visa aferir a reação/satisfação dos intervenientes com a organização e execução da ação de formação, incluindo as condições de realização, o desempenho dos recursos humanos intervenientes.

8.3. Avaliação do desempenho dos formadores

O desempenho de cada formador é também avaliado a cada ação de formação pela coordenação pedagógica, em formulário próprio, onde são tidos em conta os dados obtidos nos questionários de satisfação dos formandos.

8.4. Avaliação pós-formação

Procedemos também ao acompanhamento após a realização da formação de modo a perceber se os formandos conseguiram (ou tiveram oportunidade de) transferir as aprendizagens corretamente para o exercício da sua atividade profissional, bem como tentar avaliar o impacto que a formação teve, procedendo assim à avaliação da satisfação, mas “a frio”, tendo já decorrido tempo suficiente, em média 3 meses, após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação. Na formação à medida para as empresas, aplicamos também o questionário à entidade cliente. Este acompanhamento pode ser feito por via remota, através do envio do questionário em forma eletrónica (link por email ou mensagem no whatsapp) ou qualquer outra forma que permita o contacto (ex: contacto telefónico), e tem como grande objetivo medir a qualidade e mais valia dos nossos cursos quando os formandos aplicam os saberes em contexto real de trabalho, para que possamos identificar oportunidades para melhorar a nossa oferta formativa (rever cursos ou criar novos).

Igualmente avaliamos e procedemos à revisão das nossas práticas, com vista à melhoria contínua do sistema de formação e orientação para resultados e disseminação da qualidade dos nossos serviços, através de planos de melhoria contínua, auditorias e elaboração de balanços de atividades.

9. Documentos

9.1. Contratos

A Donacorpus celebra com todos os clientes um contrato de formação antes do início de cada ação de formação, contendo informações claras sobre a ação de formação alvo do contrato. O contrato é reduzido a escrito e pode ser assinado à mão ou de forma digital certificada, e é realizado entre as partes envolvidas: a Donacorpus e o formando que se inscreve a título individual ou com a entidade que inscreve trabalhadores.

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a Donacorpus como o Cliente (particular ou entidade) na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve ou inscreve os seus trabalhadores.

9.2. Certificados

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido no SIGO, de acordo com a Portaria 474/2010 de 8 de julho, desde que sejam cumpridas todas as seguintes condições:

- Tenham sido fornecidos todos os dados corretamente no processo de inscrição;
- A pessoa que conclui o curso tenha um documento de identificação aceite no SIGO (noutros casos é emitido um certificado Donacorpus com a mesma informação);
- Cumprir com o regime de assiduidade definido em cada programa de curso;
- Obter aproveitamento na avaliação das aprendizagens;
- Terem sido saldados quaisquer valores devidos referentes à ação frequentada.

9.3. Declarações

A Donacorpus emitirá gratuitamente Declarações de frequência (ou outro cariz) aos formandos das ações que o solicitarem, sendo que devem sempre informar a Donacorpus das finalidades das mesmas.

Os formadores têm direito a Declarações de Experiência Formativa, contendo a indicação das ações asseguradas, e são emitidas geralmente no final de cada ano formativo (podendo os formadores solicitar a sua emissão noutra altura). Estas declarações são da competência da Coordenação Pedagógica, desde que relacionadas com as ações de formação.

9.4. Dossier Técnico-Pedagógico

A Donacorpus organiza para cada ação de formação, um dossier técnico pedagógico (DTP) sendo o registo fiel e completo de formação, sendo que o seu conteúdo poderá diferir de acordo com a tipologia de formação.

A Coordenação Pedagógica é responsável pelo controlo e correto preenchimento do DTP, sendo que há secções cujo preenchimento é da responsabilidade do formador da ação, tais como as avaliações das aprendizagens, os planos de sessão e os sumários.

10. Funções e responsabilidades na atividade formativa

10.1. Entidade formadora

A Isabel Fernanda Andrade e Silva, empresária em nome individual, comercialmente reconhecida como Donacorpus, é a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os formandos, formadores, Clientes Empresa e demais fornecedores;
- Proporcionar formação interna aos seus trabalhadores de forma direta ou de outra forma, dentro dos termos previstos na Lei Geral do Trabalho;
- Assegurar as instalações e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local da formação;
- No final de cada ação emitir os certificados aos formandos que cumprirem com as condições definidas no ponto “certificados”;

- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas por qualquer interveniente na atividade formativa, de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

10.2. Gestão da formação

- É a pessoa responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando:
 - o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
 - a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma;
 - a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
 - a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.
- É a pessoa interlocutora privilegiada com o Sistema de Certificação e garante que as práticas formativas implementadas na Entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação.

10.3. Coordenação Pedagógica

- É a pessoa responsável pela gestão pedagógica da mesma, assegurando:
 - a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção;
 - acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação;
 - a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- É a pessoa mediadora no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos, incluindo as Entidades Clientes;
- Assegura a elaboração e conformidade do DTP de cada ação de formação;
- Coordena e supervisiona todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação;

10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo

- Assegura o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial e telefónico nas instalações.
- Presta todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação e/ou encaminha para a coordenação pedagógica.
- Apoia no processo de inscrição e faz follow-up de todas as intenções de inscrições de modo a formalizar as mesmas.
- Dá suporte administrativo e logístico à gestão da formação e coordenação pedagógica.

10.5. Formadores

- São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando a preparação do programa de formação, a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, a monitoria de ações de formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação, garantindo a adequação ao grupo de formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.
- **Direitos:**
 - Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
 - Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a Donacorporus (no caso de formadores externos);
 - Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, no local onde se desenvolver a formação;
 - Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos, meios audiovisuais e materiais disponíveis;
 - Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.
- **Deveres:**
 - Deter formação científica ou técnica, e formação pedagógica de acordo com os temas de formação em que opera;

- Facultar (cópia de) documentação à Donacorporus (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários e promovendo a melhoria contínua da formação;
- Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
- Tratar com respeito qualquer elemento da Donacorporus e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão;
- Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação.

10.6. Formandos e entidades clientes

- Os formandos são os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes profissionais a aplicar na sua realidade profissional. As entidades clientes são responsáveis por transmitir este documento aos trabalhadores que inscreve nas ações de formação Donacorporus, de modo que os formandos estejam cientes dos seus direitos e deveres.
- **Direitos:**
 - Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
 - Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação e receber documentação de apoio relativa à ação frequentada;
 - Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
 - Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da Donacorporus;
 - Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento do Donacorporus de acordo com o procedimento em vigor e obter resposta da Donacorporus;
 - Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação de formação, certificado comprovativo do aproveitamento;
 - Assinar contrato de formação com a Donacorporus, seja em inscrições a título particular, seja por inscrições via entidade empregadora;
 - Beneficiar de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente na formação – aplicável apenas aos casos em que o formando não esteja abrangido pelo Seguro de Acidentes de Trabalho, decorrente do seu Contrato de Trabalho (situações em que a inscrição é feita via Entidade Patronal).
 - Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.
- **Deveres:**
 - Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
 - Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a Donacorporus ou para a ação de formação;
 - Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da Donacorporus, ou noutras onde decorra a formação;
 - Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição;
 - Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
 - Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
 - Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação de formação, nos períodos estabelecidos;
 - Cumprir com contrato de formação assinado com a Donacorporus;
 - O cliente do tipo “Entidade” deve garantir que faz chegar todas as informações essenciais sobre a organização das ações de formação, acordadas com a Donacorporus, bem como a entregar toda e

qualquer documentação (ex: Certificado) que é devido aos formandos, emitido pela Donacorpus (ou em alternativa facultar forma de contacto com os trabalhadores).

11. Tratamento de reclamações e sugestões

11.1. Reclamações

As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, trabalhadores, prestadores de serviços e fornecedores da Isabel Fernanda Andrade e Silva, empresária em nome individual, comercialmente reconhecida por Donacorpus.

As reclamações devem ser formalizadas por escrito, endereçadas à Gestão da Formação, até 15 (quinze) dias após a ocorrência do facto que motivou a reclamação. Para tal dispomos de:

- Nos termos legais, de um Livro de Reclamações em papel nas nossas instalações bem como Livro de Reclamações eletrónico acessível via nosso site <https://Donacorpusformacaoestetica.pt/>, nos termos definidos pela legislação em vigor.
- Formulário próprio da Donacorpus, que consta de qualquer Dossier Técnico Pedagógico em sala de formação, bem como pode ser fornecido presencialmente, via postal ou via email desde que solicitado.
- Por outra via escrita:
 - Carta registada enviada via postal para a morada da Donacorpus.
 - Carta ou texto em corpo de email enviada via email para Donacorpusformacao@gmail.com.

O tratamento das reclamações será feito pela Gestora de Formação (mobilizando os intervenientes necessários de acordo com o teor da reclamação), que se compromete a dar uma resposta ao reclamante pelo mesmo meio utilizado para apresentar a reclamação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundamento ou não.

Todas as respostas serão emitidas de uma forma imparcial, zelando pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo, e são registadas no plano de ações de melhorias da Donacorpus.

A Donacorpus encara as reclamações que lhe sejam apresentadas como uma oportunidade de crescimento e de melhoria, pois se não soubermos onde estamos a falhar, não podemos evoluir. Queremos sempre prestar o melhor serviço aos nossos clientes, parceiros, fornecedores.

11.2. Sugestões

Qualquer interveniente e participante nas nossas ações de formação dos cursos pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da nossa atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que entendam relevantes, preenchendo preferencialmente o formulário próprio (solicitando o mesmo à Donacorpus) ou outro meio para o efeito, por exemplo envio de email ou contacto telefónico. Todas as sugestões são analisadas pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, dando entrada no plano de ações de melhoria. Serão introduzidas e aplicadas as sugestões se se verificar que de facto são contribuidoras para o processo formativo e estão alinhadas com a estratégia da Donacorpus.

12. Disposições finais

Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.

A Donacorpus reserva-se ao direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento, sendo as mesmas devidas e prontamente comunicadas.

Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gestão da Formação da Donacorpus.

Em caso de dúvida não hesite em contactar (através dos contactos do Donacorpus) a pessoa responsável pela Gestão de Formação, a quem compete a redação, controlo e implementação do presente regulamento.