

NOTA INTRODUTÓRIA:

Este regulamento tem por objeto o estabelecimento das normas reguladoras relativas à **formação à distância** desenvolvida pela Atlanticare, vertidas nos seguintes pontos:

1º Âmbito e Objetivos

2º Estrutura da entidade formadora

3º Oferta formativa

4º Público-alvo | Inscrição e seleção dos participantes

5º Requisitos da formação à distância

6º Formação intraempresa – Requisitos e condições de funcionamento

7º Cronograma da formação

8º A formação à distância

9º Direitos e deveres – Formando

10º Direitos e deveres – Formador

11º Direitos e deveres – Tutor

12º Metodologias de avaliação

13º Certificado de formação

14º Proteção de dados

15º Registo de Ocorrência

16º Sugestões, reclamações e queixas

17º Revisão e Omissões

Âmbito e Objetivos

Este documento é um instrumento desenvolvido no âmbito da atividade formativa promovida pela Atlanticare, e define o regime de funcionamento geral dos seus cursos de formação à distância , bem como dos direitos e deveres de todas as entidades envolvidas na formação.

Trata-se de uma segunda versão (Rev. 2.0) deste regulamento, sendo que a primeira - v1.0 - é datada de 04/2020, sendo que esta nova versão surge na sequência de melhorias que a entidade formadora Atlanticare – Serviços de Saúde SA introduziu desde que iniciou a sua atividade formativa à distância.

A utilização dos serviços de formação à distância da Atlanticare implica a aceitação e concordância com o presente Regulamento por parte do(a) formando(a).

Poderá ainda ser consultado o Regulamento de Funcionamento da Formação da Atlanticare (Geral) através do endereço web <http://www.atlanticare.pt/servicos/formacao> como complemento a este regulamento que é de aplicação exclusiva à formação à distância.

O programa de formação à distância da Atlanticare assenta na existência de:

- um servidor dedicado ao ensino à distância, recorrendo ao Careview como plataforma de ensino, através da utilização de algumas ferramentas destinadas a criar um ambiente de “sala virtual”;
- um guia de estudo (sequência de módulos e documentos de apoio) configurado na ação de formação à distância disponível na plataforma, desenvolvido pelo formador em conjunto com o Gestor de Ações de Formação à Distância;
- acompanhamento turma por parte do formador e/ou tutor;
- um conjunto de momentos de avaliação que permitem que, quer o formando, quer o formador, acompanhem com rigor a evolução da aprendizagem.

2º

Estrutura da entidade formadora

A Atlanticare organizou o seu Departamento de Formação de forma a cumprir com os pressupostos emanados pela DGERT no âmbito do processo de certificação das entidades formadoras. É relevante ainda referir a ligação intrínseca da gestão dos processos da atividade formativa com a área da Qualidade.

Gestor da Formação

Responsável pela política de formação da Atlanticare, sua gestão e coordenação geral. As suas principais responsabilidades passam por assegurar: 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.

Responsável pela análise e tratamento de todas as ocorrências, sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.

Gestor da Formação: Tânia Santos | E-mail: tania.santos@atlanticare.pt

Coordenador Pedagógico

Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.

Coordenador Pedagógico: Tânia Santos | E-mail: tania.santos@atlanticare.pt

Gestor de Ações de Formação à Distância

Responsável pelo apoio à gestão da formação à distância e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação entre todos os intervenientes (formadores, formandos e outros) e a dinamização dos projetos. É ainda responsável pela adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos a essa forma de organização da formação, pelas atividades de tutoria e de avaliação na formação à distância, pela gestão e manutenção da plataforma de ensino à distância da Atlanticare. O Gestor de ações de formação à distância assume o papel de tutor, uma vez que apresenta qualificações adequadas a esta modalidade de ensino, orientando da melhor forma os formadores e as dinâmicas associadas à formação à distância.

Gestor de Ações de Formação à Distância: Pedro Malpique | E-mail: pedro.malpique@atlanticare.pt

Formadores

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 das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação. Os formadores da Atlanticare são essencialmente os técnicos/consultores das áreas de intervenção da empresa, complementando as suas intervenções com ações de formação ajustadas à realidade, e às necessidades, de cada empresa cliente. Na sua maioria são quadros internos da empresa, podendo, no entanto, serem contratados pontualmente para um projeto específico.

Atendimento

A formação promovida pela Atlanticare decorre essencialmente nas instalações da empresa cliente. Porém, sempre que necessário, o atendimento telefónico ou presencial no âmbito da área da formação, é assegurado pelo serviço de atendimento geral da empresa nas suas instalações no Porto horário das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:30 todos os dias úteis, ou através dos contactos gerais de e-mail e telefone disponíveis em www.atlanticare.pt.

Oferta formativa

A oferta formativa da Atlanticare poderá ser consultada em www.atlanticare.pt ou junto da equipa de Gestores Comerciais e Gestores de Cliente da empresa.

4º

Público-alvo | Inscrição e seleção dos participantes

A formação ministrada pela Atlanticare é dirigida primordialmente aos colaboradores das empresas suas Clientes. Os participantes de cada ação de formação são decididos pelas estruturas de gestão da empresa cliente, respeitando o perfil de destinatários definido em cada programa de formação, não sendo assim aplicado qualquer procedimento de seleção aos formandos, que não seja a verificação de conformidade entre o perfil definido em cada ação de formação e o formando proposto. O número de formandos será comunicado antecipadamente pela empresa cliente à Atlanticare por forma a que possam ser verificadas os requisitos necessários à realização da formação (ex: salas e equipamentos ajustados, número máximo de formandos por ação, materiais pedagógicos, etc).

5º

Requisitos da formação à distância

A utilização do serviço de formação à distância apenas é possível se o formando dispuser de um computador e uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço. O cliente é responsável por todos os custos em que possa incorrer para garantir as condições de acesso plataforma.

A Atlanticare não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem ao formando a frequência da ação de formação ou a utilização de qualquer funcionalidade ou acesso ao conteúdo e informação disponibilizada pela Atlanticare, caso os motivos causadores dessa impossibilidade sejam da responsabilidade do cliente/formando.

A Atlanticare realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma de ensino à distância, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

O cliente/formando reconhece que podem existir falhas no acesso à plataforma de formação à distância, nomeadamente para atualização técnica, planeadas ou não, e que apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas.

6º

Formação intraempresa – Requisitos e condições de funcionamento

A formação promovida pela Atlanticare assenta exclusivamente no modelo de formação intraempresa pelo que os objetivos, conteúdos e metodologia dos cursos, bem como as condições de prestação do serviço, são definidos em propostas comerciais e acordados previamente com a empresa cliente.

Cerca de cinco dias úteis antes da data de início de uma ação de formação, serão comunicados ao responsável pela formação na empresa cliente que os formandos irão receber uma convocatória com um link para se registarem e acederem à plataforma.

Toda a ação de formação iniciada é devida por inteiro, sendo que, caso a formação no caso da formação à distância, tal considera-se a partir do momento em que é fornecido ao participante os dados de acesso. Os acessos serão mantidos durante o período acordado com o cliente podendo, a pedido deste, ser prorrogado no máximo por 30 dias corridos em relação ao cronograma inicialmente estabelecido, ou mediante acordo mútuo, não podendo ultrapassar os 2 meses de curso na sua totalidade para cursos com a carga horária de 4,8 e 12 horas.

Caso o cliente julgue adequado um formando poderá repetir uma mesma ação de formação.

A Atlanticare compromete-se a restituir os valores pagos no caso de, por motivos que não sejam da responsabilidade do cliente, não conseguir garantir o funcionamento da ação de formação, procedendo ao seu cancelamento, não havendo lugar ao pagamento de qualquer indemnização ao cliente ou às pessoas inscritas.

7º

Cronograma da formação

A formação à distância não é regida por um horário ou cronograma fixo devendo, no entanto, cada participante verificar junto dos responsáveis da empresa qual o horário (laboral ou pós-laboral) que deverá orientar o seu estudo. Os conteúdos são disponibilizados de acordo com a evolução do aluno existindo sempre uma orientação quanto ao cronograma geral a seguir para a frequência de cada módulo.

8º

A formação à distância

A formação decorrerá via Internet pelo que cada participante deverá ter um acesso que lhe permita aceder ao endereço <https://elearning-atlanticare.careview.pt/>. O primeiro acesso é feito através de um link enviado na convocatória para frequentar a formação. Será pedido para se registar com o seu email e definir a senha.

Cada participante terá acesso aos cursos que foram contratados para o efeito.

Os conteúdos disponibilizados poderão tomar a forma de apresentações multimédia, vídeos, fotografias, testes de avaliação de conhecimento, manuais e formulários. À medida que o formando ultrapasse uma etapa da formação (fim do módulo que termina tipicamente com um teste on-line) novos conteúdos serão disponibilizados. Os módulos são assim disponibilizados, na sua totalidade, na plataforma de ensino à distância da Atlanticare, sendo desbloqueadas de forma sequencial.

Os conteúdos disponibilizados destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência da ação de formação em questão, e não podem ser copiados, enviados para terceiros, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, visualizados por pessoas que não sejam formandos regularmente inscritos na ação, sem autorização prévia da Atlanticare.

Todos os cursos serão acompanhados por um formador e/ou tutor que poderá estar disponível via mensagem, ou em fóruns de comunicação assíncrona, chat (em fóruns de comunicação síncrona), podendo ainda o participante, em situações excecionais, comunicar telefonicamente através do serviço de atendimento da Formação. Durante a frequência de uma ação de formação à distância o formando tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum ou por e-mail, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem (ou num prazo previamente acordado entre as partes).

Ao longo do período de funcionamento da ação de formação e de acordo com a proposta comercial, o formando tem a possibilidade de consultar todos os materiais de formação as vezes que desejar.

9º

Direitos e deveres - Formando

Direitos dos formandos

Os formandos têm direito a:

- 1) Participar na ação de formação, desenvolvendo as atividades de aprendizagem integradas no respetivo perfil de formação.
- 2) Conhecer o Regulamento de Funcionamento da Formação e o Regulamento de Funcionamento da Formação à distância e solicitar as informações e os esclarecimentos que entender convenientes.
- 3) Receber a formação de acordo com os objetivos, programa e cronograma definidos.
- 4) Ter acesso a materiais pedagógicos compatíveis com a tipologia do curso.
- 5) Obter um certificado no final da formação de acordo com as condições específicas da ação.
- 6) Apresentar reclamação junto da Coordenação Pedagógica da Atlanticare sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação.
- 7) Ser parte ativa no processo de avaliação do curso.
- 8) Aceder ao processo individual, o qual inclui todos os factos relevantes ocorridos durante a sua formação, designadamente, resultados dos testes e eventuais medidas disciplinares.
- 9) Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo enquanto formando no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril (RGPD).

Deveres dos formandos

Os Formandos comprometem-se a:

- 1) Frequentar a ação de formação cumprindo com os pressupostos da formação à distância.
- 2) Ser tolerante, respeitar a integridade dos outros, respeitar a vida privada, convicções e trabalho dos outros.
- 3) Utilizar os conteúdos de formação meramente para os fins da formação que frequenta.
- 4) Responder nos prazos fixados aos inquéritos que lhe forem dirigidos.
- 5) Participar nas provas de avaliação a que venha a ser submetido.

10º

Direitos e deveres - Formador

Direitos do formador

O formador tem direito a:

- 1) Emitir opiniões no âmbito da análise crítica da formação, participando assim de forma ativa no esforço de melhoria contínua promovido pela Atlanticare no âmbito da formação.
- 2) Intervir na orientação pedagógica através da liberdade de iniciativa, na escolha dos métodos de ensino, das tecnologias e das técnicas de educação e dos tipos de meios auxiliares de ensino mais adequados.
- 3) Participar em experiências pedagógicas, bem como nos respetivos processos de avaliação.
- 4) Obter, sempre que aplicável, junto da estrutura de formação da Atlanticare apoio técnico, material e documental, sobre os recursos necessários à formação.

Deveres do formador

O formador compromete-se a:

- 1) Manter atual o seu processo enquanto formador, entregando à Coordenação Pedagógica os documentos ou informação necessária para o mesmo.
- 2) Participar em reuniões (de conceção, preparação, acompanhamento e avaliação) para as quais seja convocado pela Coordenação Pedagógica.
- 3) Garantir que a documentação que distribui aos formandos respeita sempre os direitos de autor eventualmente associados, não sendo assim permitidas fotocópias de livros, exceto quando autorizados pelos autores ou editores.
- 4) Cumprir com os pressupostos previstos para a formação à distância.
- 5) Adotar dinâmicas adequadas à formação à distância, respeitando as orientações do Gestor de Ações de Formação à Distância.
- 6) Contribuir para os objetivos da formação e da realização integral, promovendo o desenvolvimento das capacidades dos formandos, estimulando a sua autonomia e criatividade.
- 7) Reconhecer e respeitar as diferenças culturais e étnicas dos formandos e demais intervenientes no processo formativo, valorizando os diferentes saberes e culturas, combatendo processos de exclusão e discriminação.
- 8) Respeitar a confidencialidade da informação relativa aos formandos.

11º

Direitos e deveres - Tutor

Direitos do tutor

O tutor tem direito a:

- 1) Emitir opiniões no âmbito da análise crítica da formação, participando assim de forma ativa no esforço de melhoria contínua promovido pela Atlanticare no âmbito da formação.
- 2) Intervir na orientação pedagógica através da liberdade de iniciativa, na escolha dos métodos de ensino, das tecnologias e das técnicas de educação e dos tipos de meios auxiliares de ensino mais adequados à formação à distância.
- 3) Participar em experiências pedagógicas no âmbito da formação à distância, bem como nos respetivos processos de avaliação.
- 4) Obter, sempre que aplicável, junto da estrutura de formação da Atlanticare apoio técnico, material e documental, sobre os recursos necessários à dinamização da formação à distância.

Deveres do tutor

O tutor compromete-se a:

- 1) Assegurar a articulação entre todos os intervenientes numa ação de formação à distância (formadores, formandos e outros).
- 2) Promover e implementar métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação à distância.
- 3) Dinamizar os projetos de formação à distância.
- 4) Adaptar programas, conteúdos e recursos pedagógicos à formação à distância disponibilizando orientações e boas práticas para os formadores.
- 5) Assegurar o acompanhamento e a eficácia das formações.
- 6) Acompanhar a avaliação na formação à distância.
- 7) Gerir e manter a plataforma de ensino à distância da Atlanticare.

12º

Metodologias de avaliação

A atividade de acompanhamento e avaliação da ação de formação compete ao Coordenador Pedagógico e ao formador e apresenta várias vertentes:

- 1) Avaliação da aprendizagem que visa aferir os resultados ao nível de aquisição de conhecimento e desenvolvimento de competências por parte dos formandos. A avaliação ocorrerá no final de cada módulo/ capítulo disponibilizando a plataforma um Teste(s) de Avaliação de Conhecimentos. O módulo seguinte só será disponibilizado caso o formando seja considerado aprovado no módulo em questão. O formador poderá ainda propor para avaliação, caso o cliente aceite, a realização de trabalhos individuais ou em grupo que evidenciem a aplicação dos conceitos apresentados ao contexto de trabalho. Desta avaliação resultará a constatação de aproveitamento ou não da Ação de Formação.
- 2) Avaliação de satisfação dos participantes (Formandos, Formadores, Empresa Cliente ou outros agentes) que permite aferir o seu grau de satisfação em relação às ações de formação e às condições em que as mesmas decorreram, visando eventuais ações de melhoria na forma como a Atlanticare presta esse serviço.

13º

Certificado de formação

No final da formação os participantes, e tendo o formador terminado todos os módulos que constituem a ação de formação, terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor e os procedimentos internos da Atlanticare. Para a emissão dos certificados os formandos devem preencher os seus dados na plataforma, sendo responsáveis pela veracidade dos mesmos.

14º

Proteção de dados

A Atlanticare declara cumprir o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (EU)2016/679 do P. E. e do Conselho de 27 de abril, bem como na demais legislação aplicável, designadamente, quanto a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenham tido acesso, sem que para tal tenham sido expressamente autorizada, comprometendo-se a utilizá-los exclusivamente para as finalidades determinantes pela frequência da formação, abstendo-se de qualquer uso fora do contexto, quer em benefício próprio, quer de terceiros.

Mais se declara, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 13.º a 22.º do Regulamento referido, que os formandos, relativamente aos dados pessoais recolhidos, terão o direito de:

- 1) Retirar o seu consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos seus dados pessoais;
- 2) Opor-se à continuação do tratamento dos seus dados pessoais;
- 3) Solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do “direito a ser esquecido”;
- 4) Apresentar queixa à CNPD em casos de não cumprimento das obrigações assumidas pela Atlanticare;
- 5) Ser informado(a), a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos meus dados pessoais;

consulta, acesso, retificação, atualização ou eliminação dos dados pessoais disponibilizados no âmbito da formação frequentada, apresentadas ao abrigo do presente Regulamento, mediante comunicação para o efeito, por correio eletrónico enviado para a Atlanticare.

15º

Registo de Ocorrência

Sempre que ocorra algo que perturbe o normal funcionamento de uma sessão de formação o formador ou os formandos preenchem um Registo de Ocorrência que deverá ser entregue (ou enviado por e-mail) no máximo em 24h à Coordenação Pedagógica.

16º

Sugestões, reclamações e queixas

Qualquer formando poderá manifestar a sua opinião/avaliação sobre a ação de formação ou formador aquando do preenchimento do inquérito de avaliação da satisfação do formando. Também os representantes das empresas clientes poderão manifestar a sua opinião e satisfação ou insatisfação, em qualquer altura por contacto direto com a Atlanticare, ou no inquérito anual de avaliação da satisfação dos clientes, providenciado pela Atlanticare. Estes dados serão posteriormente analisados pelo Gestor da Formação, registados (se aplicável) nos Indicadores da Atividade Formativa, analisados os desvios face aos objetivos estabelecidos e integrados no Balanço da Atividade Formativa anual.

As reclamações serão apresentadas por recurso ao formulário Registo de Ocorrência e integradas no processo de tratamento de reclamações definido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). A Atlanticare, como entidade certificada pela NP EN ISO 9001:2015, tem definido um robusto processo de gestão e tratamento de reclamações (Processo – P02.1 – Controlo de Serviço Não Conforme). Todas as reclamações serão analisadas pelo Gestor da Formação em conjunto com o Gestor de Qualidade, que procederá ao tratamento de cada uma destas eventuais não conformidades ou reclamações, seguindo o procedimento definido no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (M.01 - Processo Controlo de Produto Não Conforme). Todas as reclamações apresentadas serão respondidas no prazo máximo de 10 dias úteis.

17º

Revisão e Omissões

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pelo Gestor de Formação, de acordo com a legislação em vigor. As normas que constituem este Regulamento podem ser complementadas com outras consideradas em contrato, Manual da Qualidade e Instruções de Trabalho, estando sempre sujeitas a um processo de melhoria contínua.

A Atlanticare reserva o direito de proceder, em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

Porto, 6 de janeiro de 2022 (Rev. 2.0)