



REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO



junho/2024



ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO.....	3
2. A SCHOOLHOUSE®	3
3. INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DOS FORMANDOS CONSTITUIÇÃO DOS GRUPOS DE FORMAÇÃO	5
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS	6
5. NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	6
6. REGIME DE ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE	8
7. METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO	8
8. CERTIFICAÇÃO	9
9. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	10
10. CURSOS FORMAÇÃO= PROFISSÃO	10
11. FORMAÇÃO E-LEARNING E B-LEARNING	14
12. DEVERES E DIREITOS DOS FORMANDOS	15
13. DEVERES E DIREITOS DA ENTIDADE FORMADORA	16
14. FUNÇÕES DOS INTERVENIENTES.....	17
15. DISPOSIÇÕES FINAIS	21



1. ENQUADRAMENTO

O presente regulamento é aplicável a toda a atividade formativa desenvolvida pela SchoolHouse®. Este destina-se a informar todos os intervenientes do processo formativo acerca das normas de funcionamento interno que regulam o desenvolvimento de formação profissional.

2. A SCHOOLHOUSE®

Apresentação e funcionamento

A SchoolHouse® é uma marca registada no INPI sob o nº 413854 com todos os direitos intelectuais reservados ao seu titular: SHT-SchoolHouse, Lda.

A SchoolHouse® é uma entidade formadora que opera a nível nacional e que está implementada em estruturas descentralizadas, em sistema de franquia, designadas por Unidades de Formação Locais que compõem a Rede SchoolHouse®.

No seu todo, as Unidades de Formação Locais, para além de serem monitorizadas pela Entidade Formadora SchoolHouse®, designada por Master Franchise, em termos comerciais e financeiros, são também rigorosamente monitorizadas ao nível do cumprimento dos vários processos e procedimentos definidos para o Sistema de Gestão da Atividade Formativa (SGAF) da SchoolHouse®, no sentido de ser garantida a uniformização nos serviços e produtos disponibilizados ao mercado. Esta questão ganha ainda mais relevância pelo facto da SHT-SchoolHouse, Lda. ser uma Entidade Formadora reconhecida pelo Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, gerido pela DSQA/DGERT (Certificação o nº1087/2014 nas áreas descritas neste regulamento). Com efeito, encontrando-se esta Certificação associada ao número de contribuinte da SHT – SchoolHouse, Lda., cada uma das Unidades de Formação Locais representa comercialmente a SHT – SchoolHouse, Lda. e o seu próprio SGAF, pelo que, para garantir a sua presença na Rede, tem a obrigação de cumprir rigorosamente os procedimentos que integram este mesmo SGAF, garantir a equipa mínima definida pelo Master Franchise e reportar-lhe toda a sua atividade.



Tendo em conta o exposto, no caso das Unidades de Formação Locais franchisadas, o Contrato de Franchising especifica precisamente este compromisso no que diz respeito aos requisitos da Certificação, realçando o dever da Unidade franchisada de:

- Aplicar todos os procedimentos indicados no Manual de Qualidade da Atividade Formativa da SHT – SchoolHouse, Lda., e demais orientações transmitidas através dos meios de comunicação próprios;
- Garantir uma estrutura mínima de Recursos Humanos;
- Colaborar na resposta aos procedimentos de acompanhamento e controlo da Rede e monitorização dos procedimentos implementados.

Assim sendo, todo o processo formativo é desenvolvido e supervisionado pela Entidade Formadora SchoolHouse®, através do seu Gestor de Formação e Coordenador Pedagógico de Supervisão Central. As Unidades de Formação Locais realizam as ações de formação sob supervisão de uma Coordenação Pedagógica Local que assegura o processo decorrente de cada ação de formação.

A SchoolHouse® – Master Franchise, garante e responsabiliza-se pela eficiência e boas práticas da sua Rede de Unidades de Formação Locais, auditando e validando todo o processo formativo e pedagógico, assim como todas as outras condições para que as ações de formação decorram de acordo com as normas constantes deste regulamento.

Visão, Missão e Valores

Visão:

Rede de Franchising líder em soluções formativas que visem a empregabilidade dos formandos com serviços agregados ao produto e parcerias fortes com organizações e empresas.

Missão:

Desenvolvemos soluções para a empregabilidade dos nossos formandos.

Valores:

Integridade da gestão, credibilidade das soluções, valorização das pessoas. Espírito de equipa e parceria, resiliência, pessoas motivadas e proactivas, sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental.

Política e Estratégia da Atividade Formativa

A marca SchoolHouse® conta com uma oferta formativa alargada sustentada em seis linhas de produto que estão centradas nas seguintes áreas de intervenção formativa:



A oferta formativa centrada nestas linhas de produto abrange as seguintes áreas de educação e formação, de acordo com a Portaria nº 256/2005, de 16 de março, e de acordo com o reconhecimento do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT:

- 090 – Desenvolvimento Pessoal;
- 146 - Formação de Formadores e Professores de Áreas Tecnológicas;
- 214 – Design;
- 222 - Línguas e Literaturas Estrangeiras;
- 223 - Língua e Literatura Materna;
- 341 – Comércio;
- 342 - Marketing e Publicidade;
- 344 - Contabilidade e Fiscalidade;
- 345 - Gestão e Administração;
- 346 - Secretariado e Trabalho Administrativo;
- 347 - Enquadramento na Organização/Empresa;
- 482 - Informática na Ótica do Utilizador;
- 541 - Indústrias Alimentares;
- 621 - Produção Agrícola e Animal;
- 640 - Ciências Veterinárias;
- 723 – Enfermagem;
- 724 - Ciências Dentárias;
- 727 - Ciências Farmacêuticas;
- 761 - Serviço de Apoio a Crianças e Jovens;
- 762 - Trabalho Social e Orientação;
- 729 - Saúde – Programas não classificadas noutra área de formação;
- 815 - Cuidados de Beleza;
- 862 - Segurança e Higiene no Trabalho;
- 726 – Terapia e Reabilitação.

O público-alvo da nossa atuação está centralizado em dois núcleos distintos:

- 👤 Público em geral - população em idade ativa (empregados e/ou desempregados), que nos procura e se inscreve na formação calendarizada;
- 👤 Empresas – colaboradores de uma determinada entidade cliente que nos contacta para a dinamização de um projeto formativo em específico, de acordo com as necessidades de formação previamente identificadas.

Desenvolvemos atualmente a nossa formação na modalidade presencial, e-Learning e b-Learning, assente numa política de qualidade que garanta, aos nossos clientes, produtos e serviços de elevado valor prático.

Procuramos uma maior eficácia na identificação e na resposta às necessidades existentes e uma melhoria contínua em todos os padrões de qualidade.

3. INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DOS FORMANDOS | CONSTITUIÇÃO DOS GRUPOS DE FORMAÇÃO

Para a formação dinamizada para entidades clientes, é da responsabilidade destas mesmas entidades a alocação dos formandos aos projetos de formação a desenvolver, tendo em conta os resultados dos processos de identificação de necessidades de formação realizados internamente pelas mesmas. Ainda assim, a Coordenação Pedagógica Local deve procurar apoiar as entidades clientes nesta etapa, no sentido de se garantir que o perfil dos formandos corresponda ao definido no Programa de Formação do curso. Uma vez identificados os colaboradores da entidade cliente que irão integrar a ação de formação a dinamizar, os seus dados de identificação devem ser recolhidos com o preenchimento da Ficha de Identificação do Formando no início da ação de formação, no sentido de serem recolhidos todos os dados necessários à respetiva emissão do Certificado de Formação Profissional, respeitando a legislação em vigor, na Plataforma SIGO.

No que diz respeito à formação calendarizada, mediante a divulgação dos cursos, qualquer interessado pode solicitar informações acerca do curso em questão presencialmente, nas instalações das Unidades de Formação Locais, através de e-mail ou contacto telefónico (local ou central). Pode ainda fazê-lo através dos formulários de contacto disponíveis no site/microsites da Rede. Sempre que o pretenda, um interessado pode igualmente realizar uma pré-inscrição num curso, de uma determinada Unidade de Formação Local, também por e-mail, telefone, através do formulário disponível no site/microsites da Rede ou dirigindo-se presencialmente às instalações da respetiva Unidade de Formação no horário de atendimento definido: de segunda a sexta feira, das 09:00 às 18:00.

Após o pedido de informação ou pré-inscrição, deve ser disponibilizada pela Unidade de Formação Local toda a informação referente ao curso: ficha de inscrição, programa de formação do curso e regulamento interno da formação.





No caso de interesse em efetivar a sua inscrição, o formando deve entregar a ficha de inscrição preenchida e a documentação pessoal solicitada pela SchoolHouse®, em função de cada linha de produto:

Linha Produto/Cursos	Documentação
Formação Profissão Cursos Temáticos Formação=Certificação Línguas Informática Workshops	<ul style="list-style-type: none"> • Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte • Formandos estrangeiros: Título de Residência e Número de Contribuinte ou Passaporte e visto de entrada • Formandos menores de idade: Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte do menor e do encarregado de educação, e indicação da certificação literária deste último • Certificados de formação/ habilitações ou outra documentação quando possuem requisitos próprios ou exigida pelo enquadramento legal
Formação=Certificação - Formação Pedagógica Inicial de Formadores	<ul style="list-style-type: none"> • Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte • Certificado de Habilitações • Curriculum Vitae

A inscrição dos formandos só se efetiva após seleção dos mesmos pela Coordenação Pedagógica Local. Os formandos devem ser sempre selecionados de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo programa de formação e específico de cada linha de produto:

Linha Produto/Cursos	Requisitos de Acesso
Formação Pedagógica Inicial de Formadores Formação=Certificação	<ul style="list-style-type: none"> • Definida em regulamento específico
Línguas Cursos Temáticos Informática Workshops	<ul style="list-style-type: none"> • Não tem idade mínima • Alfabetizado • Domínio da Língua Portuguesa • Requisitos próprios definidos no programa de formação (quando aplicável)
Formação=Profissão	<ul style="list-style-type: none"> • Idade igual ou superior a 17 anos • Alfabetizado • Domínio da Língua Portuguesa

Relativamente à seleção dos formandos, esta deve ser efetuada tendo em conta:

-  A entrega e validação dos documentos solicitados;
-  A ordem de inscrição;
-  O perfil definido no programa de formação;
-  Os requisitos estipulados nos regulamentos próprios para cada linha de produto.

Em caso de situação de empate, deve constituir critério de seleção a data de receção da ficha de inscrição. A inscrição só deve ser considerada oficializado com o pagamento do valor do curso, de acordo com o estipulado na ficha de inscrição.

A inscrição num curso culmina com a celebração de um contrato de formação, que reitera as condições de frequência do curso pelo formando.

É assegurada a confidencialidade de todos os dados recolhidos, aquando do presente procedimento.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS

Os valores dos cursos devem ser liquidados de acordo com o estipulado na ficha de inscrição, e depois formalizado no contrato de formação, e por via de: cheque, MB, débito direto, transferência bancária ou dinheiro, de acordo com os meios disponíveis em cada Unidade de Formação Local.

A SchoolHouse® disponibiliza dois modelos de pagamento:

- o **Pronto Pagamento**
- o **Parcelas mensais** realizado de acordo com o plano de pagamentos acordado com a Unidade de Formação Local, sendo que a 1ª parcela deverá ser liquidada no ato de inscrição. Este plano é baseado e desenvolvido de acordo com a duração de cada curso. A parcela mensal deverá de ser liquidada até ao dia 8 de cada mês através dos meios de pagamento disponíveis. As parcelas poderão ser liquidadas através de cheques pré-datados, diretamente nos serviços administrativos das Unidades de Formação Locais, por transferência conforme o acordo com a Unidade de Formação Local ou por numerário..
Quando os pagamentos são efetuados fora do prazo acordado em contrato, as Unidades de Formação Locais aplicam uma penalização monetária a qual é indicada no ato da inscrição.

Valor de Inscrição - É responsabilidade de cada Unidade de Formação a definição do valor a cobrar no ato de inscrição (valor registado na ficha de inscrição).

5. NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

1. É responsabilidade de cada Unidade de Formação Local a definição do cronograma e horário da formação, bem como a sua eventual alteração, sendo que tal será atempadamente divulgado aos formandos inscritos (máximo 48 horas).
2. O local da formação será indicado por cada Unidade de Formação Local, constando dos materiais de divulgação do curso e do contrato de formação a celebrar.
3. Nas situações em que a Unidade de Formação Local se veja obrigada a alterar os horários ou local de realização da formação e esta situação se verifique incompatível para o formando, a Unidade de Formação Local compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição.
4. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, a definição do local, cronograma e horário da formação será decidido pela entidade cliente, tendo em conta a disponibilidade da equipa da Unidade de Formação Local. Uma eventual alteração do local, horário e cronograma da formação será decidido entre a entidade cliente e a Unidade de Formação Local e atempadamente divulgado aos formandos (máximo 48 horas).
5. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que a cada Unidade de Formação Local reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de formandos inscritos seja insuficiente, havendo neste caso devolução dos valores liquidados na totalidade, sempre que os participantes não demonstrem interesse em aguardar pelo início do curso nas novas datas.
6. À Unidade de Formação Local reserva-se no direito de rescindir o contrato de formação com os formandos ou com a entidade cliente, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas para o

funcionamento da formação. A rescisão do contrato será comunicada pela Coordenação Pedagógica Local ao formando ou à entidade cliente através de carta registrada, tornando-se efetiva no dia seguinte ao da sua expedição.

7. Em caso de desistência de um formando, comunicada por uma entidade cliente até 5 dias antes da data prevista para o início do curso, a Unidade de Formação Local autoriza a devida substituição desse formando por outro colaborador da entidade cliente. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso, a Unidade de Formação Local já não autoriza a substituição do formando por outro colaborador da entidade cliente, sendo o valor do mesmo cobrado.
8. Em caso de desistência do formando, comunicada num prazo superior a 5 dias antes da data de início do curso, por via escrita com o preenchimento do impresso próprio de registo de desistência, será devolvido o total do valor liquidado por este. Ainda assim, nos casos em que os pagamentos do formando tenham sido efetuados por Multibanco, não será devolvido o valor correspondente à taxa de serviço em vigor pelo prestador de serviços da rede Multibanco (o valor será abatido ao total da devolução). Os valores praticados pelo prestador de serviços da rede Multibanco encontram-se disponíveis para consulta quando solicitados.
9. Caso a desistência ocorra nos 5 dias anteriores ao início do curso, será devolvido apenas 45% do valor liquidado até ao momento pelo formando, independentemente de este ter optado pela modalidade de pagamento a pronto ou em parcelas. Nos casos em que se aplique um valor de inscrição este não será devolvido.
10. Caso a desistência ocorra após o início do curso não haverá lugar à devolução dos valores já liquidados até essa data pelo formando, nas situações em que o formando tenha optado pelo pronto pagamento. Se o formando tiver optado pelo pagamento em prestações mensais, terá de continuar a liquidar as prestações definidas até que a soma totalize os 100% do valor do curso.
11. Caso tenha existido emissão de documentos comprovativos de inscrição à data da inscrição, não haverá lugar à devolução dos valores liquidados, referentes a taxas de inscrição, independentemente do prazo em que decorra a comunicação de desistência.
12. Apenas são admitidas desistências, após o início da formação, e com direito a devolução de valores, no caso de doença grave comprovada que impeça o formando de continuar a frequentar a ação de formação. Nestes casos, o valor a liquidar pelo formando corresponderá a 55% do valor total da formação, independentemente do volume de horas frequentadas. A devolução de valores será de 45% do valor total da formação, independentemente do período de desistência. Se o pagamento inicial do formando tiver sido realizado a pronto pagamento, ficarão retidos 55% do valor pago; se o formando tiver optado pelo pagamento em prestações mensais, terá de continuar a liquidar as prestações definidas até que a soma totalize os 55% do valor do curso.
13. Todos os restantes casos não contemplados nos números anteriores, não têm prevista qualquer devolução de valores, pelo que o formando deverá liquidar o valor total do curso.
14. Sempre que, por motivos de força maior, uma Unidade de Formação Local se veja obrigada a interromper uma ação de formação, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar o curso nas novas datas, será dada a possibilidade de integrarem uma nova ação do curso. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, as novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a Unidade de Formação Local e a própria entidade cliente.
15. Sempre que um formando tenha de interromper a ação de formação em que se encontra inscrito, este só poderá reingressar numa nova ação de formação do curso, caso não tenha excedido o número de faltas permitido e desde que sejam suportados os custos acrescidos definidos para a nova inscrição. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, a Unidade de Formação Local analisará a situação com a entidade cliente, no sentido de se encontrar a melhor solução.
16. No que respeita à possibilidade dos formandos repetirem um curso, a Coordenação Pedagógica Local analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias.
17. No caso de formandos que são obrigados a desistir de um curso formação=profissão por indisponibilidade horária, a SchoolHouse® permite que haja transferência da sua inscrição para outra turma. Esta situação apenas é possível quando existe uma turma a decorrer ou uma nova turma, num horário diferente. Ainda assim, a SchoolHouse® não garante que haja a possibilidade de transferência de curso, no entanto, o formando é obrigado a proceder ao pagamento do mesmo, conforme antes estipulado.

6. REGIME DE ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

A assiduidade dos formandos é um dos critérios de avaliação e um fator necessário para que o formando tenha direito a receber um certificado de Formação Profissional. Por esse motivo, a SchoolHouse® define o seguinte regime de faltas de formandos:

- Considera-se falta, a ausência do formando durante o período normal de formação consignado no cronograma da ação;
- A assiduidade dos formandos na formação presencial é verificada através da assinatura diária da folha de presenças, na formação e-learning é verificada pelo formador nas sessões síncronas através de um print no início e a meio da formação;
- Os formandos deverão assinar a folha de presenças e registar a hora de chegada e de saída;
- Os atrasos superiores a 15 minutos, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no regime de faltas;
- O limite máximo de faltas ao longo do curso é de 20% (exceto quando expressamente indicado outro critério) do número total de horas da formação. No caso dos cursos Formação=Profissão o regime de assiduidade é esclarecido no ponto 10. Ultrapassado o limite indicado, o formando não terá direito a avaliação e conseqüentemente ao Certificado de Formação Profissional.
- Todas as faltas devem ser justificadas por escrito em impresso próprio e acompanhada de comprovativos que justifiquem a necessidade do formando se ausentar no curso, reservando-se ao Master Franchise, o direito de as considerar ou não devidamente justificadas;
- Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao formando e de obrigações legais do mesmo, nomeadamente:
 - Doença e acidente;
 - Avaliações Escolares;
 - Prestação de declarações na polícia e julgamentos;
 - Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;
 - Exame de condução;
 - Casamento;
 - Parto;
 - Morte Familiar.

7. METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos formandos é definida para cada curso, encontrando-se explicitada no Programa de Formação do mesmo. No final da formação será atribuída ao formando uma classificação final, de acordo com a escala de avaliação de 0 a 20 valores.
2. Na formação realizada para entidades clientes, a metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação deve ser definida em articulação com a própria entidade cliente, aquando do momento da conceção do programa de formação do curso.
3. Sempre que possível, e no sentido de conferir total globalidade a cada processo de formação, a avaliação das aprendizagens dos formandos deve contemplar três dimensões, as quais, embora com lógicas diferentes, se inter-relacionam temporalmente tendo em vista uma apreciação evolutiva de todo o processo de aprendizagem:

a. Avaliação inicial/diagnóstica

Visa avaliar o nível de conhecimentos iniciais dos formandos relativamente aos conteúdos do curso. Quando aplicável, no início de cada ação de formação ou até mesmo antes do seu início, a avaliação diagnóstica deve ser concretizada através de testes de diagnóstico, práticos e/ou teóricos, de aplicação ou análise, tendo em conta os conteúdos e competências previstas desenvolver no curso a realizar.

b. Avaliação contínua/formativa

Procura avaliar continuamente a compreensão e progresso dos formandos e fornecer ferramentas para a autoavaliação e melhoria dos formandos. No decorrer de cada ação de formação, o Formador deve avaliar continuamente os formandos através de estratégias diversas (perguntas, exercícios e sua correção, role-plays, simulações, entre outras), dando-lhes sugestões para melhorar o trabalho, encorajando a autoavaliação e a melhoria contínua, em função dos resultados que vão sendo obtidos.

A avaliação formativa pode ter uma ponderação na nota final do formando, sendo que em cada programa deve ser definida essa valoração a atribuir a esta fase de avaliação para cada curso. Ao nível da avaliação contínua, esta deve focar-se essencialmente nos seguintes parâmetros:

- o Motivação;
- o Participação;
- o Cooperação;
- o Trabalho em Equipa;
- o Relacionamento Interpessoal;
- o Aquisição e Aplicação de Conhecimentos;
- o Mobilização de Competências;
- o Assiduidade;
- o Pontualidade.

Os resultados da avaliação contínua das aprendizagens dos formandos devem ser registados segundo uma escala de 1 a 5 (1- Muito Fraco | 2- Fraco | 3-Satisfatório | 4-Bom | 5- Muito Bom), posteriormente convertida para uma escala de 0 a 20 valores.

c. Avaliação final/sumativa

Tem como objetivo avaliar a evolução global dos formandos, comparando os resultados atingidos pelos formandos com os objetivos estabelecidos para o curso. O Formador deve fazer a avaliação sumativa dos formandos por meio de exames/testes escritos, trabalhos escritos, testes de desempenho em situação simulada ou outras técnicas, em função dos objetivos de aprendizagem previstos para o curso. No caso dos cursos de línguas, a avaliação sumativa tem os seguintes critérios a ter em consideração: Escrita, Oralidade e Compreensão;

4. Para que se considere que o formando tem aproveitamento, é indispensável que o mesmo obtenha uma avaliação igual ou superior a 9,5 valores em cada modulo/ curso de formação.
5. Nos cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores devem ser mobilizadas as estratégias de avaliação das aprendizagens e instrumentos próprios para o efeito, definidos pelo referencial do Instituto do Emprego e Formação Profissional. A escala de avaliação dos formandos neste curso deve seguir o referencial definido pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional, pelo que deve ser mobilizada uma escala de avaliação numérica de 1 a 5 com a seguinte correspondência em termos qualitativos Nível 1 – Aproveitamento Insuficiente; Nível 2 – Aproveitamento Satisfatório; Nível 3 – Aproveitamento Bom; Nível 4 – Aproveitamento Relevante; Nível 5 – Aproveitamento Excelente.
6. No geral, os Cursos = Certificação devem seguir sempre a metodologia de avaliação de aprendizagens legalmente definida.
7. Nos Cursos = Profissão a metodologia de avaliação de aprendizagens será detalhada mais à frente neste regulamento.
8. Ao nível da avaliação da formação:
 - a. Os formandos avaliam o curso, através de questionário, quando terminam o mesmo ou durante o mesmo, para os cursos de maior duração (avaliação da satisfação)
 - b. Os responsáveis pelas entidades cliente avaliam o serviço de formação prestado no final do mesmo
 - c. Os formandos e responsáveis pelas entidades cliente avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de avaliação pós-formação, realizada 3 a 6 meses após a finalização do curso

8. CERTIFICAÇÃO




1. No final de um curso, aos formandos será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor (Plataforma SIGO para os cursos com aproveitamento).
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no programa de formação do curso.
3. A entrega do Certificado de Formação Profissional fica condicionada, no caso de existirem pagamentos por regularizar por parte do formando ou da entidade cliente.
4. A entrega do Certificado de Formação Profissional fica igualmente condicionada em situações que o formando esteja em falta com entrega de alguma documentação do curso.
5. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou.

9. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Reclamações

Todos os intervenientes no processo de formação, desde formandos, formadores, clientes, fornecedores e outras entidades, que estabelecem contacto com a SchoolHouse®, poderão apresentar uma reclamação sempre que considerem que tenham sido lesados os seus direitos.

As reclamações poderão ser apresentadas das seguintes formas:

-  Livro de Reclamações de cada Unidade de Formação Local. O seu tratamento processa-se de acordo com o Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro.
-  Oralmente ou através de impresso próprio que consta no DTP. A receção das reclamações, por estas duas vias, deve ser realizada pela Coordenação Pedagógica Local.
-  Através do seguinte e-mail shf@schoolhouse.pt, ao qual acede a equipa central da SchoolHouse®.

As reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de um mês após a ocorrência que motiva a reclamação.

Aquando da receção de uma reclamação, a Coordenação Pedagógica Local deve encaminhar a mesma para o Master Franchise, ao cuidado do Gestor de Formação, o qual deve analisar o teor da situação reportada e articular-se com a equipa da Unidade de Formação Local para dar a devida resposta à reclamação apresentada. A resposta final a uma reclamação deve ser dada no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

Após a conclusão da análise e tratamento de uma reclamação, o processo deve ser arquivado em dossier constituído para o efeito.

Sugestões

As sugestões poderão ser apresentadas de forma livre à Coordenação Pedagógica Local (e-mail, telefone ou oralmente) ou registadas nos questionários de avaliação da satisfação de formandos, formadores e entidades clientes.

10. CURSOS FORMAÇÃO = PROFISSÃO

Na sua oferta formativa, a SchoolHouse® disponibiliza cursos formação=profissão, que, para além de uma componente teórica possuem uma componente prática obrigatória.

COMPONENTE TEÓRICA

A componente teórica consiste em sessões de formação realizadas em regime presencial, E-learning e B-learning, para aquisição de conhecimentos teóricos. O desenvolvimento da componente teórica do curso é articulado com momentos mais práticos, através de metodologias e técnicas pedagógicas para o efeito (role-play, simulações, entre outras).

COMPONENTE PRÁTICA

Após a conclusão da fase anterior, o formando para concluir o curso terá de realizar um Estágio denominado de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT).

O Estágio consiste na realização de uma atividade profissional desenvolvida numa entidade recetora, sob a coordenação e acompanhamento de cada Unidade de Formação Local, e na elaboração de um Relatório Final de Estágio.

A FPCT tem como objetivo que os formandos tenham contacto com a realidade do mundo do trabalho, especificamente na temática do curso, de forma a aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos anteriormente.

O formando só poderá realizar o estágio se tiver aproveitamento e classificação mínima definida para o curso e assiduidade na componente teórica.

Os formandos têm um prazo de 90 dias para iniciar o estágio após o término da componente teórica e possuem 180 dias para concluir o mesmo a partir da data de início do estágio.

SELEÇÃO DA ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

A SchoolHouse® estabelece contacto com entidades com o objetivo de acolherem formandos para a realização de estágios, sendo que os formadores e formandos poderão sugerir entidades para integração, sendo aprovadas pela SchoolHouse®.

SELEÇÃO DOS FORMANDOS

Existe a possibilidade das próprias entidades pretenderem fazer uma seleção de formandos. Para tal, poderão alguns formandos ser submetidos a um processo de seleção. Nestas situações, é marcada com antecedência uma entrevista a que os formandos terão de comparecer.

SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

Os formandos deverão estar segurados em todo o período de FPCT com seguro de acidentes pessoais. Este seguro é obrigatório, sendo a SchoolHouse® o tomador da apólice e o formando o segurado.

PROTOCOLO DE ESTÁGIO

Para oficializar o estágio, é necessária a realização de um protocolo entre as várias partes envolvidas. Este será assinado pelo representante da SchoolHouse® Master Franchise e Unidade de Formação Local (quando aplicável), a entidade recetora e o formando, ficando um exemplar do documento para cada uma das partes.

ACOMPANHAMENTO DO ESTÁGIO

A entidade que acolhe o formando nomeia um "Tutor de Estágio" que irá efetuar o acompanhamento do formando na entidade recetora. Por sua vez, a SchoolHouse® nomeia um Supervisor de Estágio que realiza o seu acompanhamento pedagógico e que faz a ligação entre a Entidade Recetora e a Unidade de Formação Local.

FUNÇÕES DO TUTOR DE ESTÁGIO

Ao Tutor de Estágio compete:

- o Ser o representante da Entidade Recetora no que respeita ao desenvolvimento do estágio, nomeadamente, no que se refere ao acolhimento do formando e à organização da sua FPCT;
- o Elaborar, em conjunto com o Supervisor de Estágio, o Plano Pedagógico da FPCT;
- o Assegurar os contactos e reunir com o Supervisor do Estágio, sempre que tal for considerado necessário;
- o Transmitir ao formando as informações técnicas e profissionais necessárias à realização das atividades e objetivos definidos no Plano Pedagógico, supervisionando a progressão na sua aprendizagem;
- o Assegurar os meios físicos necessários à realização das atividades previstas;
- o Avaliar o formando de acordo com o sistema de avaliação definido e preencher toda a documentação necessária do DTP do Estágio.

FUNÇÕES DO SUPERVISOR DE ESTÁGIO

Ao Supervisor de Estágio compete assegurar os contactos e o acompanhamento do Estágio:

- o Trabalhando em estreita articulação com o Tutor de Estágio da Entidade Recetora, de forma a assegurar o bom funcionamento da FPCT;
- o Elaborando, em conjunto com o Tutor de Estágio, o Plano Pedagógico da FPCT;
- o Reunindo com o formando e com o Tutor de Estágio da Entidade Recetora, sempre que tal seja considerado necessário;
- o Disponibilizando um DTP com a documentação referente ao Estágio;
- o Definindo as modalidades de acompanhamento e de avaliação do formando.

ENQUADRAMENTO DO FORMANDO EM ESTÁGIO

1. O formando, durante o período de FPCT, mantém o seu estatuto de formando do curso promovido pela SchoolHouse®, permanecendo, por esse motivo, sujeito ao Regulamento Interno de Formação;
2. Durante o período de estágio, o formando deve respeitar o regulamento interno em vigor na Entidade Recetora, em matérias de segurança e sigilo profissional, ficando obrigado a cumprir o horário que ficou definido no Plano Pedagógico de Estágio;
3. Em caso de não cumprimento pelo formando das normas internas da Entidade Recetora, o Tutor de Estágio deve comunicar ao Supervisor de Estágio, tendo direito este último de tomar medidas;

4. Caso o formando tenha necessidade de faltar, por motivo de força maior, fica obrigado a comunicar o facto, antecipadamente, ao Supervisor de Estágio e ao Tutor de Estágio da Entidade Recetora, devendo apresentar uma justificação.

FUNÇÕES/DEVERES DO FORMANDO EM ESTÁGIO

São deveres do formando durante o seu período de estágio:

- o Cumprir o estágio na íntegra;
- o Ser assíduo e pontual no cumprimento do horário de trabalho acordado;
- o Ter um comportamento correto e cordial;
- o Cumprir diligentemente as tarefas que lhe forem confiadas pelos seus orientadores, no cumprimento do plano pedagógico de estágio, aplicando os conhecimentos e as técnicas adquiridas na componente teórica do curso;
- o Zelar pelos bens materiais que lhe forem confiados para sua utilização;
- o Não fazer uso das informações, contactos, relações, trabalhos e estudos realizados, fora do respetivo estágio, sem que para tal obtenha autorização expressa;
- o Cumprir todas as demais obrigações decorrentes no presente regulamento.

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

1. Os formandos terão de apresentar um relatório baseado nas experiências vividas e nos trabalhos realizados.
2. O relatório deverá ser revisto pelo Tutor de Estágio da entidade recetora antes de ser entregue. Este deve ser entregue ao Supervisor de Estágio no prazo de 3 semanas a contar do último dia de estágio e impresso em duplicado.

ESTRUTURA DO RELATÓRIO

1. O relatório deve ser escrito num processador de texto, utilizando as seguintes indicações:

Tipo de letra: Century Gothic

Tamanho de letra:

- Título do capítulo: 16 bold

- Secção: 14 bold

- Subsecção: 12 bold

- Texto: 11

Espaço entre linhas: 1,5

Margens: Superior: 2 cm Inferior: 2 cm Esquerda: 3 cm Direita: 2 cm

Todas as páginas devem ser numeradas, agrafadas e furadas.

2. O relatório deve ser organizado do seguinte modo:

Capa e página de rosto

Agradecimentos

O formando deve fazer referência à entidade/local onde realizou o estágio, bem como o tipo de apoio que aí recebeu. Deverá agradecer a todas as pessoas que o ajudaram ou contribuíram para o seu período de estágio.

Índice

Introdução

Aqui devem constar os objetivos e o enquadramento do estágio no curso, bem como os objetivos do relatório. O formando pode referir, sucintamente, o modo como o relatório está organizado, ou seja, as partes que o constituem.

Corpo do Trabalho

Uma vez que o relatório tem um carácter eminentemente descritivo das tarefas realizadas durante o estágio, deverão ser abordados os seguintes aspetos:

- Breve apresentação da entidade e do local/secção onde o formando realizou o Estágio;
- Breve historial, organigrama e área ou tipo de atividade;
- Descrição das tarefas e atividades desenvolvidas na entidade recetora pelo formando.

Conclusão

Na conclusão, deverá ser incluída uma reflexão sobre o contributo do estágio para a formação pessoal e/ou profissional do formando, sob forma de balanço final do mesmo. O formando poderá acrescentar um breve comentário sobre a relação curso/mundo do trabalho - o formando deverá referir as facilidades ou dificuldades de integração na entidade recetora.

Bibliografia

Anexos

3. Algumas notas adicionais que devem ser partilhadas com os formandos:
 - o O Relatório deve ser claro e objetivo, sendo que o texto deve ser agradável de ler e esclarecedor;
 - o Ter em atenção a pontuação e a ortografia;
 - o A divisão do texto em parágrafos que facilitem a leitura;
 - o A utilização de títulos, subtítulos, numerações e alíneas, quando necessário;
 - o As imagens devem ter legendas;
 - o Cuidado na apresentação;
 - o Não fazer um trabalho longo que se torne maçador;
 - o Não tentar impressionar com a quantidade, mas sim com a qualidade do trabalho;
 - o Não copiar integral ou parcialmente os textos consultados – identificar as citações e fazer resumos.

AVALIAÇÃO DO CURSO FORMAÇÃO=PROFISSÃO

Nos cursos de Formação = Profissão a avaliação das aprendizagens deve ser sempre centrada nas duas componentes da formação: componente teórica e componente prática de estágio (FPCT). A Classificação Final de cada formando num curso de Formação = Profissão deve resultar do aproveitamento obtido em cada uma destas componentes, sendo que cada uma possui um peso de 70% e 30%, respetivamente.

Componente Teórica = 70%

Num processo de ensino-aprendizagem torna-se necessário que existam momentos de avaliação, com o intuito de perceber se os objetivos previstos estão a ser atingidos pelos formandos e se as metodologias aplicadas são as mais adequadas. Na componente de formação teórica em sala, a avaliação contínua deve ter um peso de 40% na avaliação total e a avaliação sumativa deve ter um peso de 60%:

$$\text{Avaliação Contínua} * 40\% + \text{Avaliação Sumativa} * 60\% = \text{Nota Final}$$

A avaliação contínua (40%) deve ser realizada pelo Formador ao longo de cada módulo do curso, tendo em conta os seguintes parâmetros:

- Motivação;
- Participação;
- Cooperação;
- Trabalho em Equipa;
- Relacionamento Interpessoal;
- Aquisição e Aplicação de Conhecimentos;
- Mobilização de Competências;
- Assiduidade;
- Pontualidade.

Para cada parâmetro, o Formador deve atribuir uma classificação, utilizando uma escala de avaliação de 1 a 5 (1- Muito Fraco | 2- Fraco | 3-Satisfatório | 4-Bom | 5- Muito Bom), posteriormente convertida para uma escala de 0 a 20 valores. Para o efeito, a nota de cada formando deve ser multiplicada por 4. A classificação final da avaliação contínua em cada módulo é obtida através da média das classificações atribuídos aos vários parâmetros.

A avaliação sumativa em cada módulo (60%) tem por base a realização de um teste teórico de avaliação, aplicado no final do módulo. Em módulos com uma forte componente de aprendizagens ao nível do saber-fazer, a avaliação sumativa é efetuada através de testes práticos de desempenho. Os resultados da avaliação das aprendizagens focadas no saber-fazer devem ser registados segundo uma escala de 1 a 5 (1- Muito Fraco | 2- Fraco | 3-Satisfatório | 4-Bom | 5- Muito Bom), posteriormente convertida para uma escala de 0 a 20 valores. Para o efeito, a nota de cada formando deve ser multiplicada por 4. Em ambas as situações de avaliação, o Formador deve atribuir a classificação final da avaliação sumativa tendo em consideração uma escala de avaliação balizada entre os níveis 0 e 20.

Perante o exposto, em cada módulo deve ser atribuída uma classificação final que resultará da conjugação da classificação obtida na avaliação contínua (40%) e na avaliação sumativa (60%).

A classificação final da componente teórica da formação deve resultar da média das classificações obtidas em todos os módulos. O formando obtém aproveitamento na componente teórica da formação quando a classificação final obtida na mesma for igual ou superior a 10 valores. Só desta forma os formandos poderão

frequentar a componente prática da formação, uma vez que estão reunidos todos os requisitos necessários para a garantia da qualidade do seu trabalho a realizar em contexto de estágio.

No que se refere à avaliação sumativa em cada módulo, cada Unidade de Formação Local deve criar as devidas condições para que exista a possibilidade de realização de testes de recuperação, em datas a agendar com cada formando, sendo que os testes de recuperação têm de ser realizados antes da finalização do módulo seguinte, sob o pagamento dos custos administrativos definidos para toda a Rede SchoolHouse® em preçário.

O aproveitamento dos formandos na componente teórica da formação deve ficar ainda condicionado pela verificação da assiduidade obtida, sendo que, apenas poderão faltar a 20% da carga horária total da componente teórica da formação.

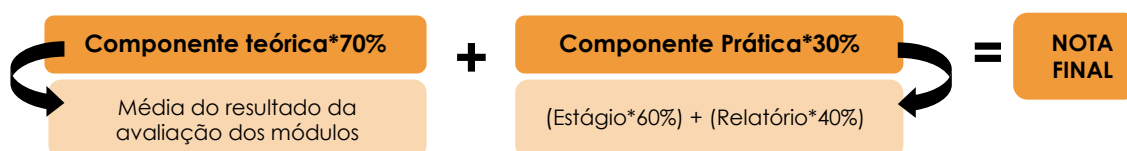
Componente Prática = 30%

Na componente prática da formação, a avaliação obtida na formação prática em contexto de trabalho (estágio) deve ter um peso de 60% e o respetivo relatório final de estágio ter um peso de 40%:

$$\text{Avaliação Final Estágio} * 60\% + \text{Relatório Final de Estágio} * 40\% = \text{Nota Final}$$

O aproveitamento dos formandos na componente prática da formação deve ficar ainda condicionado pela verificação de 100% da assiduidade obtida no estágio.

Assim, e tendo em consideração todos os indicadores anteriormente evidenciados, a Classificação Final de cada formando nos cursos de Formação = Profissão deve ser calculada da seguinte forma:



Em casos excepcionais os formandos podem optar por um Trabalho Final em substituição do estágio, estes casos devem ser analisados e aprovados pelo Coordenador Pedagógico Local.

Casos Excepcionais:

Gravidez

Doença

Incompatibilidade com horário de trabalho

Outras situações sobre análise da equipa Pedagógica

11. FORMAÇÃO E-LEARNING E B-LEARNING

A formação à distância é centrada no formando e nos seus estilos e ritmos de aprendizagem, cabendo ao coordenador pedagógico local e ao e-formador um papel essencial como facilitador desse processo, acompanhando o formando nas suas dificuldades, esclarecendo dúvidas e estimulando a interação com o sistema tecnológico disponibilizado.

O coordenador pedagógico local tem tarefas como:

- Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico
- Abertura da formação e apresentação do e-formador
- Acompanhamento ao longo da formação

O formador tem tarefas como:

- Apresentar conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua utilização

- o Apoiar e incentivar os formandos na organização do seu percurso formativo
- o Gerir a participação e esclarecer dúvidas
- o Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas
- o Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback
- o Avaliar os formandos

A School House desenvolve uma tutoria ativa em que o responsável pelo acompanhamento dos formandos tem uma intervenção dinamizadora das atividades da formação, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa, assegurando a orientação e o apoio aos formandos, mas igualmente controlo pedagógico e avaliação dos mesmos.

- o A componente teórica de cada curso/módulo de formação é desenvolvida de acordo com o ritmo de estudo de cada formando - tem apenas que cumprir a data-limite apresentada no cronograma.
- o Os materiais de estudo são fornecidos pela School House, através da plataforma e-learning e são constituídos por Apresentações, vídeos, artigos científicos, manuais e trabalhos práticos
- o O formando tem contacto direto com os e-formadores, via email (sessões assíncronas) e via chat e conferência entre formando e formador (sessões síncronas) para a apresentação de dúvidas, troca de conhecimentos e experiências, garantindo desta forma o acompanhamento constante do formando.
- o As avaliações de cada curso/módulo podem ser realizadas em qualquer altura, quando o formando se sentir preparado para realizar as avaliações. Terá apenas de realizar todas as avaliações até à data de fim do curso/módulo.
- o As avaliações são preparadas para formação e-learning, podendo realizar todas as avaliações a partir de casa através de testes de consulta ou trabalhos.
- o O curso/módulo não tem horário de estudo pré-definido. A plataforma e-learning está disponível 24 horas por dia. O estudo é feito de acordo com a disponibilidade do formando. O curso tem apenas uma data de início e uma data de fim

Cada curso/módulo é constituído por diversos tipos de materiais pedagógicos como manual, documentação de apoio e avaliação de competências.

A School House, disponibiliza cursos e-learning e b-learning pensado no formando, com um sistema para aprender com interatividade entre formadores e formandos. Os nossos e-formadores garantem a supervisão constante do seu progresso, de forma a garantir que será bem-sucedido(a).

Na formação e-learning está previsto para cada modulo de formação com uma duração de 25 horas a realização de **6 horas sessões síncronas**, **12 horas sessões assíncronas** e **7 horas autoestudo**, a primeira sessão decorrerá antes do início da formação em regime e-learning, tendo como objetivo apresentar o curso e a plataforma de aprendizagem colaborativa.

Durante o percurso formativo os formandos permanecerão em contacto com o e-formador através de sessões assíncronas (e-mail, chat e contacto telefónico) possibilitando que os mesmos possam esclarecer dúvidas ao longo da formação. A leitura e a reflexão individual de todos os materiais disponibilizados devem ocorrer ao longo de todo o processo de aprendizagem. Sem esta leitura e reflexão individual o formando ficará muito limitado na sua participação nos Fóruns de Discussão previstos em cronograma, assim como na realização com sucesso dos *E-trabalhos* planeados.

Na formação B-learning será acrescentado para além das sessões síncronas e assíncronas 2 sessões presenciais por módulo, com a duração de 2 horas cada.

12. FORMAÇÃO E-LEARNING 100 % sessões Síncronas

Na formação E-learning 100% sessões síncronas as sessões decorrem de forma semelhante à formação presencial. Existe sempre a presença do e-formador e dos formandos em todas as sessões. A diferença reside no facto de estarem online a utilizar um dispositivo informático com acesso à internet, plataformas moodle para disponibilização de recursos, trabalhos e testes, e uma plataforma de comunicação síncrona.

13 DEVERES E DIREITOS DOS FORMANDOS

DEVERES

- Entregar a documentação solicitada pela Unidade de Formação Local para frequência da formação (verificar no presente regulamento o ponto referente inscrição e seleção dos formandos);
- Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição, no prazo de 2 dias úteis, a contar da data de ocorrência;
- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, participando nas sessões, conforme estipulado no cronograma da formação;
- Registar a sua presença, assinando a folha de presenças de cada ação com hora de entrada e saída;
- Submeter-se a provas de avaliação sempre que for necessário para avaliação de conhecimentos;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e das instalações onde irá decorrer a formação;
- Não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer *software* sem autorização expressa do formador, em equipamentos da Unidade de Formação Local;
- Não reproduzir ou divulgar, todo e qualquer material pedagógico colocado à sua disposição durante as ações de formação;
- Cumprir com o sistema de pagamento acordado com a SchoolHouse® no ato da inscrição;
- Assinar e cumprir o Contrato de Formação celebrado com a SchoolHouse®.

DIREITOS

- Receber informações sobre a oferta formativa da SchoolHouse®;
- Participar na ação de formação e adquirir conhecimentos de acordo com as metodologias e programas definidos e divulgados;
- Receber o Kit de Formando de acordo com o curso a frequentar, incluindo a documentação da formação;
- Receber, gratuitamente, no final de cada ação, um Certificado de Formação Profissional, nos termos da Portaria n.º 474/2010, de 08 de Abril, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições, exceto alguns cursos em que avaliação difere:
 - O formando registre a assiduidade mínima definida para o curso, relativamente à duração total do curso;
 - O formando tenha concluído a ação com avaliação final positiva;
 - O formando tenha efetivado o pagamento do curso na totalidade.
- Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais nas suas atividades de formação. Este seguro é obrigatório, sendo a SchoolHouse® o tomador da apólice e o formando o segurado.
- Faltar às sessões de formação, sem perder o direito à permanência no curso, desde que o número total de horas em faltas não exceda 20% da duração total do curso (salvo se indicado outro critério no programa de formação do curso);
- Informar a Coordenação Pedagógica Local ou Central sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem o bom funcionamento e a qualidade da formação;

- Tomar conhecimento sobre as suas avaliações através do formador;
- Comunicar a sua satisfação da formação e apresentar sugestões de melhoria, utilizando formulários próprios para o efeito.

14. DEVERES E DIREITOS DA ENTIDADE FORMADORA

Master Franchise

DEVERES

- Elaborar e disponibilizar às Unidades de Formação Locais o regulamento interno de formação para que este seja entregue a formadores e formandos;
- Comunicar às Unidades de Formação Locais as alterações no processo formativo;
- Dar suporte à Rede de Unidades de Formação Locais ao nível comunicacional, comercial e pedagógico;
- Formalizar contratos de formação com formandos, formadores e coordenadores de formação locais;
- Emitir Certificados de Formação Profissional ou Declarações de Presença;
- Recolher e analisar todas as informações resultantes da formação;
- Verificar se todas as Unidades de Formação Locais cumprem todos os procedimentos da qualidade formativa e se possuem as condições físicas para a execução da formação.

DIREITOS

- Fazer cumprir às Unidades de Formação Locais o presente regulamento;
- Atuar de forma a garantir a qualidade da formação e o bom funcionamento das Unidades de Formação Locais;
- Receber das Unidades de Formação Locais o Dossier Técnico-Pedagógico com toda a informação que deve constar nele;
- Tratar e analisar internamente os dados que constam no Dossier Técnico-Pedagógico;
- Auditar as unidades de formação da Rede SchoolHouse®.

Unidades de Formação Locais

DEVERES

- Disponibilizar a todos os intervenientes da formação o regulamento interno da formação;
- Utilizar e cumprir os procedimentos da marca que representam tendo em conta o presente regulamento e o Manual de Qualidade d Atividade Formativa;
- Respeitar todas as regras de funcionamento da Rede SchoolHouse®;
- Informar o Master Franchise, através da Coordenação Pedagógica de Supervisão Central, sobre toda e qualquer situação que decorra fora da normalidade;
- Disponibilizar aos formadores todos os materiais pedagógicos que integram os itinerários pedagógicos dos cursos;
- Informar formadores e formandos sobre todas as questões relacionadas com a formação, nomeadamente, conteúdos programáticos, duração, carga horária, local, horários e valores;
- Formalizar contratos de formação com formandos e formadores;
- Não utilizar nem ceder a terceiros os dados pessoais de formadores e de formandos;
- Liquidar atempadamente todos os valores inerentes à formação, nomeadamente com formadores de acordo com o estipulado em Contrato de Prestação de Serviços;
- Fornecer aos formandos o Kit de Formando incluindo a documentação do curso;
- Apresentar aos formandos e formadores, as instalações onde decorrerá a ação de formação;
- Disponibilizar condições físicas necessárias para ocorrer a formação;
- Disponibilizar aos intervenientes da formação a documentação e o material pedagógico da formação;
- Apresentar a formandos e formadores o regime de faltas e o sistema de avaliação definido no presente regulamento;
- Disponibilizar o livro oficial de reclamações;
- Manter as instalações abertas no horário de funcionamento: de segunda a sexta das 09:00 às 18:00.

DIREITOS

- Obter resposta da parte do Master Franchise sobre qualquer questão ou esclarecimentos que necessitem;
- Receber suporte comunicacional, comercial e pedagógico;
- Fazer cumprir aos formandos e formadores as obrigações que o Master Franchise definiu através do presente regulamento e Manual de Qualidade da Atividade Formativa;
- Verificar em sala o cumprimento do conteúdo programático, objetivos e metodologias definidas para a formação.

15. FUNÇÕES DOS INTERVENIENTES

Gestor da Marca e da Rede de Unidades Locais de Formação Gestor de Formação (GF) Responsabilidades



Enquanto Gestor de Formação da SchoolHouse®, é responsável por gerir toda a atividade formativa da Rede. Desenvolve com eficiência e eficácia as tarefas que lhe são dirigidas, ao nível da gestão da atividade formativa:

- Garante o cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação e assegura a ligação ao Sistema de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT, em articulação com a CPSC;
- Garante o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa da SchoolHouse®, em articulação com a CPSC;
- Garante a atualização do Manual de Qualidade da Atividade Formativa e a divulgação da sua versão mais atual junto de todas as Unidades de Formação Locais da Rede;
- Responde pela atividade formativa da SchoolHouse® perante as Entidades Externas e os Clientes;
- Elabora o Plano de Atividades anual do Master Franchise, em conjunto com a CPSC;
- Acompanha todos os procedimentos de Levantamento de Necessidades de Formação da Rede que orientam a definição da oferta formativa da SchoolHouse®;
- Elabora anualmente, em conjunto com a CPSC, o Plano de Formação de cada Unidade de Formação Local com base em todos os dados e elementos recolhidos por cada Coordenador Pedagógico Local;
- Dá resposta a reclamações associadas à atividade formativa, remetidas pelas Unidades de Formação Locais, em articulação com os Coordenadores Pedagógicos Locais e com a CPSC;
- Aprova a seleção de Formadores altamente qualificados e restante equipa de Recursos Humanos para todas as Unidades de Formação Locais e para a estrutura central;
- Gere a política de financiamento da formação;
- Promove financeiramente a atividade formativa;
- Garante o acompanhamento mensal da atividade das Unidades de Formação Locais, no sentido da implementação dos procedimentos e controlo da execução dos mesmos, em articulação com a CPSC.

Coordenador Pedagógica de Supervisão Central (CPSC)



Responsabilidades

Enquanto Coordenador Pedagógica de Supervisão Central da SchoolHouse®, é responsável por coordenar e supervisionar toda a atividade formativa da Rede, realizando um acompanhamento constante da equipa de Coordenadores Pedagógicos Locais e dos Formadores das várias Unidades de Formação Locais:

- Colabora no cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação e na ligação ao Sistema de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- Assegura o cumprimento dos procedimentos definidos no MQAF e a sua divulgação junto das Unidades de Formação Locais;
- Colabora na conceção do Plano de Atividades anual do Master Franchise e na conceção dos Planos de Formação de cada Unidade de Formação Local;

- Assegura a validação e implementação dos itinerários pedagógicos de cada curso (programa de formação, planos de sessão e suportes de apoio à formação);
- Acompanha diariamente o desenvolvimento dos projetos formativos da SchoolHouse®, dando resposta a reclamações ou pedidos de esclarecimento por parte das Unidades de Formação Locais;
- Assegura todos os procedimentos necessários ao desenvolvimento da atividade formativa da SchoolHouse®, realizando um acompanhamento mensal da atividade das Unidades de Formação Locais;
- Participa em reuniões estratégicas estabelecidas entre a equipa do Master Franchise e as Unidades

Coordenador Pedagógica Local



Em cada Unidade de Formação Local está presente um Coordenador Pedagógico Local, responsável pelo apoio à gestão da formação e pelo apoio à gestão pedagógica da mesma, em articulação com a Coordenação Pedagógica de Supervisão Central.

Responsabilidades

- Reportar e articular-se com o Gestor da Unidade de Formação Local (quando aplicável);
- Reportar e articular-se com o Gestor de Formação e com a Coordenador Pedagógica de Supervisão Central da Primeira Outorgante;
- Cumprir os procedimentos do Sistema de Gestão da Atividade Formativa nos prazos definidos pela Primeira Outorgante;
- Enquadrar todos os Formadores nos produtos de formação concebidos pelo Master Franchise;
- Acompanhar toda a atividade formativa dos Formadores no sentido de garantir o cumprimento dos itinerários pedagógicos definidos pelo Master Franchise;
- Apresentar reports mensais sobre as diversas atividades a que se encontra sujeita a Unidade de Formação Local que representa, ao nível da implementação do Sistema de Gestão da Atividade Formativa;
- Participar nas reuniões de acompanhamento mensal e trimestral realizadas com a equipa central do Master Franchise SchoolHouse®;
- Preencher o questionário de LNF interno aplicado pelo Master Franchise anualmente;
- Garantir a realização anual de um estudo de LNF junto da Rede de contactos da Unidade de Formação Local (para particulares e para empresas) para a fundamentação da oferta formativa para cada ano de atividade;
- Elaborar anualmente o Plano de Atividades da Unidade de Formação Local, em articulação com a Gestão da Unidade e o trabalho desenvolvido pela equipa do Master Franchise;
- Conceber propostas de formação para Clientes, em articulação com os Formadores da Unidade de Formação Local e, posteriormente em articulação e validação com o Master Franchise;
- Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno da Formação por todos os intervenientes locais;
- Analisar a conformidade dos resultados da formação face aos objetivos fixados, em articulação com a Gestão da Unidade de Formação Local;
- Garantir a coordenação dos Recursos Humanos e Materiais afetos à Unidade de Formação Local;
- Assegurar a disponibilidade dos equipamentos e materiais pedagógicos de apoio ao desenvolvimento das ações de formação, assim como os meios logísticos de funcionamento;
- Promover e divulgar a oferta formativa da Unidade de Formação Local;
- Promover o recrutamento de Formadores de excelência, em articulação com o Gestor de Formação do Master Franchise;
- Estruturar o DTP para cada curso com a documentação definida e exigida pelo Master Franchise;
- Registar toda a informação de cada ação de formação no SHPanel;
- Realizar a abertura e o encerramento de cada ação de formação presencialmente;
- Reunir uma lista de entidades parceiras para a realização de estágios no âmbito dos cursos de Formação = Profissão;
- Receber as reclamações dos clientes da Unidade de Formação Local e encaminhá-las para o Master Franchise ao cuidado do Gestor de Formação (articulando-se com o mesmo para dar resposta às reclamações);
- Receber as sugestões dos clientes da Unidade de Formação Local e realizar o encaminhamento das mesmas para o Master;
- Garantir o registo das ocorrências verificadas na Unidade de Formação Local e dar conhecimento à

Atendimento Permanente Local



Em cada Unidade de Formação Local está presente um Colaborador do Atendimento Permanente Local, responsável pelo atendimento ao público e pelo trabalho de cariz mais administrativo.

Responsabilidades

- Assegurar o atendimento permanente presencialmente, via e-mail ou telefonicamente, dando resposta a qualquer solicitação do público que pretenda contactar a Unidade de Formação Local ou remetendo par quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Gerir as pré-inscrições online;
- Garantir as tarefas administrativas associadas ao apoio à Coordenação Pedagógica;
- Assegurar a divulgação permanente da atividade formativa da marca SchoolHouse®;
- Garantir a preparação/reprodução de material de apoio e de outros documentos.

Formadores e (E-formadores/(E-tutor))



A marca SchoolHouse® possui uma bolsa de Formadores especializados nas diversas áreas de formação que integram a nossa oferta formativa.

Responsabilidades:

- Implementar os itinerários pedagógicos definidos pelo Master Franchise, podendo apresentar sugestões de melhoria, em função da adequação pedagógica que seja necessário realizar à formação, as quais serão analisadas com a Coordenação Pedagógica Local e de Supervisão Central;
- Reformular, em conjunto com a Coordenação Pedagógica Local e de Supervisão Central, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação, no sentido de garantir a necessária adequação pedagógica da formação;
- Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Pedagógica Local em diferentes momentos;
- Informar a Coordenação Pedagógica Local sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos dos cursos que asseguram;
- Contribuir para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação Pedagógica Local de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído;
- Cumprir, de forma rigorosa, os cronogramas dos cursos que asseguram e comunicar à Coordenação Pedagógica Local qualquer situação de impedimento que exija alguma alteração ao cumprimento do cronograma aprovado, justificando o motivo dessa situação;
- Preencher os elementos do Dossier Técnico-Pedagógico da sua responsabilidade, registando e comunicando eventuais ocorrências;
- Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno da Formação da SchoolHouse®;
- Proceder à avaliação final das aprendizagens realizadas pelos formandos;
- Entregar à entidade formativa, no prazo máximo de 15 dias corridos após a última sessão do módulo, a documentação Pedagógica respetiva;
- Avaliar a atividade formativa dando feedback pertinente para a conceção da formação (atualização do itinerário pedagógico);
- Identificar áreas/aspectos suscetíveis de melhoria.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção da SHT-School House, Lda., de acordo com a legislação em vigor.

Desejamos-lhe uma ótima participação.

