

Centro de Formação e  
Integração Profissional



A.P.E.C.I.

# NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

PARA DISTRIBUIÇÃO AOS FORMANDOS

Setembro de 2013



## PREÂMBULO

O presente documento estabelece, numa ação complementar ao Regulamento Interno da Instituição, um conjunto de normas específicas de funcionamento para o Centro de Formação e Integração Profissional pretendendo contribuir para a melhoria da eficiência e eficácia dos processos e, em simultâneo, produzir efeitos esclarecedores junto dos formandos e das suas famílias.

Será desejável que este normativo esteja em permanente articulação com as orientações da entidade com competência para supervisionar o cumprimento do estabelecido. Deste modo, deverá ser revisto sempre que necessário e sujeito à apreciação da Direção caso sejam propostas alterações.

A Presidente da Direção



(Maria Filomena Marques da Cruz)

## Índice

PREÂMBULO.....	2
1 - APRESENTAÇÃO DO CENTRO DE FORMAÇÃO.....	4
1.1 - MISSÃO.....	4
1.2 – VISÃO.....	4
1.3 - POLÍTICA.....	4
1.4 - OBJETIVOS OPERACIONAIS.....	5
1.5 - LOCALIZAÇÃO E PERÍODO DE FUNCIONAMENTO.....	5
1.6 - IMAGEM.....	6
1.7 - COMPOSIÇÃO DA EQUIPA.....	6
2 - POPULAÇÃO ALVO.....	8
2.1 - RESPOSTA FORMATIVA.....	8
2.2 - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE FORMANDOS.....	8
2.3 - DIREITOS DO FORMANDO.....	10
O formando tem direito a receber formação com uma parte teórica e outra teórico-prática, incluindo-se formação complementar que facilite o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e escolares. O objetivo máximo é preparar o formando para exercer uma profissão.....	10
2.4 DEVERES DOS FORMANDOS.....	11
2.5 - MÉTODOS DE AVALIAÇÃO.....	14
2.6 - NORMAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO.....	14
2.7 - GESTÃO DA COMUNICAÇÃO.....	16
2.8 - ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE.....	17
2.9 - COMPORTAMENTOS E MEDIDAS DISCIPLINARES.....	18
3 - GESTÃO DE OCORRÊNCIAS E SUGESTÕES DE MELHORIA.....	20
4 - AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA E MELHORIA CONTÍNUA.....	22
5. CONTATOS.....	23
5.1 CONTATOS DO CENTRO.....	23
5.2 CONTATOS DA SEDE DA APECI.....	23

## **1 - APRESENTAÇÃO DO CENTRO DE FORMAÇÃO**

A Associação para a Educação de Crianças Inadaptadas de Torres Vedras é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 1979 e sediada na cidade de Torres Vedras. A Instituição iniciou, ainda na década de 80, experiências de integração de utentes em mercado de trabalho com resultados muito reconhecidos.

A Formação Profissional, com projetos financiados pelo Fundo Social Europeu, teve início em 1986 e em 2006 passou a desenvolver-se nas novas instalações do Centro de Formação e Integração Profissional no Casal Godel em Runa.

### **1.1 - MISSÃO**

A nossa Missão é promover a formação de pessoas com deficiências e incapacidades, potenciando a sua qualificação e integração socioprofissional, através da aquisição ou do reforço de competências de acordo com os seus interesses e aptidões.

### **1.2 – VISÃO**

Prestar um serviço cada vez mais qualificado com base na sustentabilidade e apoio ao desenvolvimento pessoal e profissional de grupos com necessidades especiais.

### **1.3 - POLÍTICA**

Numa perspetiva de cumprimento dos nossos objetivos estratégicos, é nossa política:

- Compromisso com a melhoria contínua e cumprimento dos requisitos legais;
- Promover a satisfação dos clientes (e/ou outras partes interessadas) através de uma relação de confiança e pelo desenvolvimento de boas práticas e estratégias adequadas;
- Desenvolver as competências dos colaboradores com vista à melhoria dos seus níveis de motivação e satisfação;
- Valorizar o trabalho de equipa.

## 1.4 - OBJETIVOS OPERACIONAIS

Na nossa prática, dando sustentabilidade à missão e objetivos priorizamos:

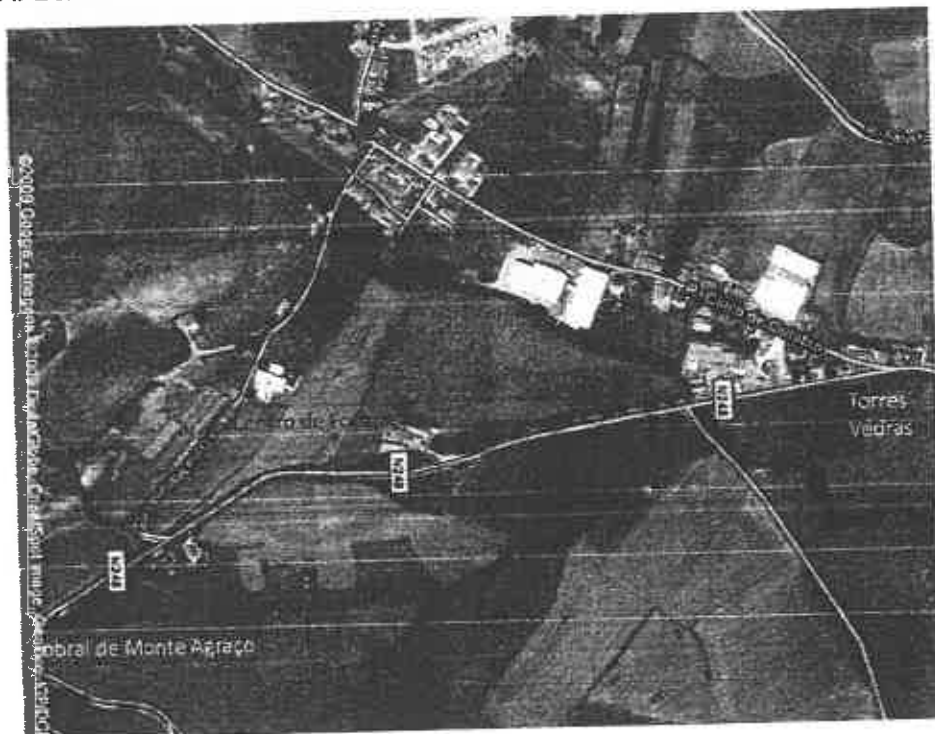
- Adequar a oferta formativa às necessidades do mercado e do público-alvo;
- Alargar e aumentar a cooperação entre o Centro e a rede de parcerias tendo em conta as necessidades dos nossos clientes e da comunidade;
- Estabelecer mecanismos de acompanhamento e avaliação;
- Aumentar a qualidade da formação ministrada dotando os formandos de conhecimentos e competências que lhes garantam maior sucesso profissional;
- Conduzir a equipa a agir com eficácia e eficiência promovendo a atualização dos saberes e práticas orientadas para o cliente e para os resultados.

## 1.5 - LOCALIZAÇÃO E PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

**Entidade formadora:**

**CENTRO DE FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL**

**APECI NIF – 500 844 569**



**Morada: Casal Godel – 2565-712 Runa**

**NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL DA APECI**

Os serviços administrativos funcionam no edifício-sede da APECI, em Torres Vedras no período entre as 9.00 e as 17.00 horas, encerrando para almoço das 12 às 14.00 horas.

**O Centro de Formação funciona de segunda a sexta feira entre as 9 e as 17h.**

Quaisquer alterações a estes horários serão divulgadas aos Formandos, às respetivas famílias e restantes intervenientes no processo formativo por escrito (mail ou carta), sendo a informação também disponibilizada no site da Instituição.

As interrupções na formação (ex: férias) são atempadamente informadas por escrito aos Formandos e às respetivas famílias e restantes intervenientes no processo formativo (mail ou carta).

Na receção do Centro encontra-se afixada a seguinte informação:

- Organograma da instituição;
- Plano de férias e horários;
- Plano de formação dos colaboradores.

Neste espaço está ainda disponível o livro de reclamações oficial e o impresso para registo de ocorrências internas e externas assim como uma caixa para recolha de sugestões.

## 1.6 - IMAGEM

O logotipo que identifica o Centro e é colocado em todos os seus documentos é:



Centro de Formação e  
Integração Profissional

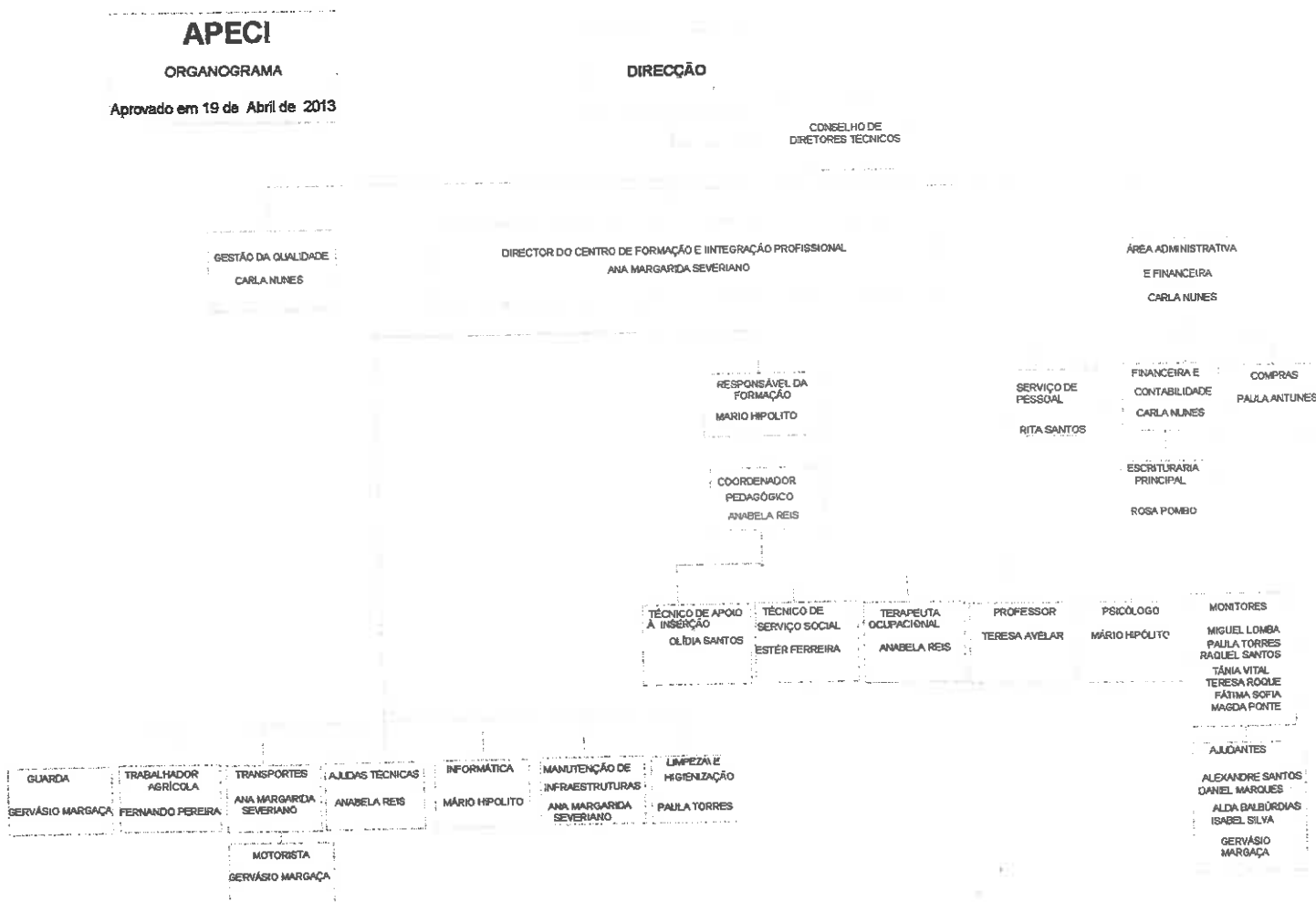
## 1.7 - COMPOSIÇÃO DA EQUIPA

A equipa de colaboradores do Centro é composta por:

- Um diretor, um responsável de formação e um coordenador pedagógico que asseguram a coordenação;
- Um psicólogo (acumula funções de responsável da formação);

- Uma terapeuta ocupacional (acumula funções de coordenador pedagógico)
- Uma assistente social (em regime de prestação de serviços a tempo parcial);
- Um técnico de apoio à inserção;
- Seis monitores para a formação tecnológica (3 efetivos e 3 em regime de prestação de serviços a tempo parcial) e uma monitora do módulo de formação para a integração (em regime de prestação de serviços a tempo parcial);
- Uma professora (em regime de prestação de serviços a tempo parcial);
- Cinco auxiliares (um em regime de prestação de serviços a tempo parcial);
- Um motorista (a tempo parcial);
- Um trabalhador agrícola (a tempo parcial);
- Uma administrativa;
- Um técnico oficial de contas (a tempo parcial).

Constituem o anexo I ao presente documento as descrições de funções diretamente relacionadas com a atividade formativa do Centro.



## **2 - POPULAÇÃO ALVO**

São destinatários das ações de formação profissional inicial pessoas com deficiências e ou incapacidades a partir dos 15 anos (Despacho n.º 3530/2010) até à idade limite de quarenta anos. Para a admissão do candidato o nível de escolaridade não é fator determinante.

### **2.1 - RESPOSTA FORMATIVA**

A formação ministrada orienta-se pelos referenciais disponíveis no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), seguindo-se sempre que disponíveis os respetivos referenciais adaptados. É uma modalidade de formação presencial, que decorre nas instalações do Centro e também noutras áreas da Instituição. A duração é de 2900 horas que incluem um período de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT) de 1200 horas numa entidade de acolhimento.

Presentemente temos em funcionamento os seguintes cursos: Operador de Pecuária, Operador Agrícola, Operador de Jardinagem, Assistente Administrativo, Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade e Hotelaria e Restauração.

A participação ativa dos formandos em todo o processo formativo tem sobretudo o objetivo de promover a sua autonomia pessoal e a aquisição dos saberes necessários ao desempenho de uma profissão.

As nossas intervenções pretendem ser tão diversificadas quanto possível e articularem-se com outras dimensões de vida, aliando o desenvolvimento pessoal ao profissional através de uma abordagem conjunta e multidisciplinar.

### **2.2 - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE FORMANDOS**

O processo de seleção e admissão de formandos, tem início com o preenchimento da ficha de inscrição.

Procede-se à marcação de uma entrevista que contempla dois momentos:

- O primeiro realiza-se entre a equipa técnica o candidato, o seu encarregado de educação, e por vezes o responsável pelo seu encaminhamento (Professor, Técnico de Serviço Social, ou outros). Tem como principal objetivo fazer uma avaliação dos seus



interesses, tendências vocacionais, áreas fortes e fracas e projetos profissionais, sendo este o momento em que cada um dos técnicos recolhe informação específica da sua área de intervenção.

- Sempre que o perfil do candidato se enquadre, segue-se um segundo momento, onde é feita a sua avaliação psicológica e o encarregado de educação terá oportunidade de abordar com maior confidencialidade outros aspetos considerados importantes com qualquer um dos técnicos..

Com base nos dois momentos de avaliação, a equipa técnica reúne para decidir o encaminhamento para um dos cursos disponíveis, sendo a decisão registada, pelo Coordenador Pedagógico, na ficha de inscrição do candidato.

No processo de seleção dos candidatos têm prioridade aqueles que nunca tenham frequentado cursos de formação.

Os candidatos são chamados para os referidos momentos de avaliação por ordem de inscrição.

Após ser comunicada a decisão de admissão do candidato, deverão ser entregues pela família fotocópias dos seguintes documentos:

- Cartão de Identificação do candidato (cartão de cidadão ou equivalentes);
- Cartão de saúde e boletim de vacinas do candidato;
- Comprovativo de inscrição no Centro de Emprego com número de identificação (ID);
- Comprovativo da inscrição de associado na APECI (do encarregado de educação ou do candidato se este for maior de idade);
- Cartão de Segurança Social (ou outro regime de contribuição);
- Declarações médicas ou outras que se considerem importantes para frequência do curso;
- Duas fotografias;
- Cartão de Identificação do encarregado de educação (cartão de cidadão ou equivalentes).

A admissão do formando inicia-se com uma reunião de acolhimento. Para esta reunião são convidados os novos formandos e os seus encarregados de educação. É apresentada a equipa técnica, sendo descritas sucintamente as funções de cada um. Cabe á equipa de Coordenação a apresentação das normas de funcionamento do

NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE FORMAÇÃO E INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL DA APE.

Centro, com especial enfoque nos direitos e deveres dos formandos, e entrega deste documento e do manual de acolhimento destinado aos formandos. Deverão ainda ser informados os formandos e os encarregados de educação do direito de apresentação de ocorrências e disponibilização do livro de reclamações.

Num segundo momento, será da responsabilidade de cada monitor conduzir os formandos e familiares do seu curso a uma visita pelo Centro, apresentando-os aos restantes elementos da equipa.

### **2.3 - DIREITOS DO FORMANDO**

O formando tem direito a receber formação com uma parte teórica e outra teórico-prática, incluindo-se formação complementar que facilite o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e escolares. O objetivo máximo é preparar o formando para exercer uma profissão.

Concluída a formação com aproveitamento é emitido um Certificado de Formação Profissional (não confere equivalência escolar) registado na plataforma SIGO. Nas restantes situações será emitida uma declaração de frequência.

- **Bolsa de Formação**

A Bolsa de Formação só será paga na fase de estágio e o seu valor dependerá dos rendimentos do agregado familiar e dos apoios sociais de que este já beneficie, de acordo com a legislação em vigor.

- **Alimentação**

Tem direito a subsídio de refeição.

- **Transporte**

Tem direito ao passe social em transporte público do local de residência até ao Centro de Formação, ou até ao local de estágio no período de formação prática em contexto de trabalho;

- **Seguro**

Tem direito a um seguro de acidentes pessoais, que lhe dá assistência médica gratuita caso se magoe durante o horário de formação.

- **Máquinas, ferramentas e instrumentos de trabalho**

Tem direito a utilizar todos os instrumentos necessários à aprendizagem da sua profissão, com o acompanhamento do seu monitor ou auxiliar.

- **Farda ou roupa de trabalho**

Tem direito a uma farda ou roupa de trabalho conforme o curso ou a tarefa a realizar.

- **Apoio na resolução de situações pessoais**

Tem direito a pedir ajuda sempre que tenha alguma dificuldade ou problema.

Tem direito a não ser pressionado, podendo escolher com quem falar, consoante o problema que necessite resolver.

- **Apoio na colocação e acompanhamento em FPCT**

Tem direito a orientação, apoio e acompanhamento quando entra nesta fase de formação.

- **Ser respeitado**

Tem direito a ser respeitado por todos os profissionais e colegas.

A ser mantida a confidencialidade dos seus dados pessoais, apenas acessíveis aos colaboradores da APECI com funções que têm necessidade de os conhecer e às entidades oficiais ou de Certificação do Sistema. Os dados pessoais de saúde apenas são do conhecimento dos elementos da equipa técnica que deles possam necessitar e mantidos em arquivo totalmente controlado.

- **A receber um Certificado de Formação ou uma Declaração de Frequência**

Tem direito a receber um Certificado de Formação ou uma Declaração de Frequência nas seguintes condições:

- ❖ **CERTIFICADO DE FORMAÇÃO** – Quando o formando termina a formação com aproveitamento.
- ❖ **DECLARAÇÃO DE FREQUÊNCIA** - Nas situações em que a formação não é concluída.

## **2.4 DEVERES DOS FORMANDOS**

Inscrever-se como associado e pagar, em cada ano, as quotas constitui requisito para a frequência da formação;

- **Assiduidade**

É considerada falta a ausência do formando do local de formação durante o período em que devia participar na atividade formativa.

O dever de aviso de falta pertence ao formando e/ou ao encarregado de educação.

Os limites de faltas estão definidos no ponto 2.8 deste normativo.

- **Pontualidade**

Entende-se por atraso a ausência do formando do local de formação à hora do início e reinício das atividades;

A frequência dos atrasos constitui motivo de repreensão pelo monitor, ou eventual intervenção da equipa técnica, com comunicação à família sempre que se julgue necessário.

- **Máquinas, ferramentas e locais de trabalho**

O formando tem o dever de conservar, limpar e arrumar todo o material e equipamento que utiliza, bem como o seu local de trabalho.

As máquinas e ferramentas só devem ser utilizadas para o fim a que se destinam.

Se o formando notar algum equipamento estragado deve avisar o seu monitor.

Todo e qualquer equipamento (roupa, ferramenta, mobiliário, parede, janela, etc.) que seja estragado propositadamente será pago pelo formando responsável.

- **Normas de higiene e segurança no trabalho**

O formando deve cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho que lhe são transmitidas.

Dentro do seu horário de formação deve ainda cumprir as seguintes normas gerais de segurança:

- Não fumar
- Não consumir bebidas alcoólicas
- Não consumir drogas
- Não usar auriculares
- Não usar o telemóvel
- Não trazer objetos de valor
- Colocar os seus objetos pessoais no cacifo
- Não sair do local de formação sem autorização

- **Cuidar da higiene e apresentação**

Deve cuidar da sua higiene e apresentação pessoal em casa.

Na sequência da realização de algumas tarefas dos vários cursos pode justificar-se a toma de banho no Centro, pelo que nesse caso o formando deverá trazer uma muda de roupa interior.

O uso de farda ou roupa de trabalho é obrigatório. A farda é lavada no Centro, mas não a roupa pessoal (blusões, meias, etc.).

- **Cumprir instruções e tarefas**

O formando deve cumprir as instruções que lhe forem dadas pelo responsável do módulo de formação a decorrer ou na ausência destes pelo adulto que o estiver a substituir.

O formando deve também cumprir as instruções de outros técnicos quando relativas ao funcionamento do Centro.

O formando deve pedir ajuda ou explicações sempre que delas necessite.

O formando não se deve ausentar do seu local de formação sem o conhecimento do seu monitor.

- **Respeitar**

O formando tem o dever de respeitar todos os intervenientes no processo formativo, bem como todas as pessoas externas ao Centro com as quais contacte.

- **Sigilo**

O formando não deve transmitir para o exterior informações de que tenha tomado conhecimento, na sequência das atividades desenvolvidas no Centro ou em FPCT;

- **Atitudes e Comportamentos**

Antes, durante e depois do horário de formação bem como nos intervalos, o formando deve ter um comportamento adequado como cidadão.

Entende-se por comportamento desadequado o não cumprimento das regras de boa educação e que prejudiquem a relação do formando com todos os intervenientes no processo formativo, bem como com todas as pessoas externas ao Centro com as quais contactem.

Estes comportamentos e as consequentes medidas disciplinares estão descritos no ponto 2.9.

## **2.5 - MÉTODOS DE AVALIAÇÃO**

Para cada ação desenvolvida deverá ser feita uma avaliação cujo objetivo máximo é

verificar a conformidade dos resultados obtidos face aos objetivos propostos.

A avaliação é registada no documento Gestão de formandos procedendo-se da seguinte forma:

Diariamente – o formador regista a presença e pontua em conjunto com o próprio formando os vários aspetos do seu desempenho e comportamento.

Ao fim de três meses de formação, o formador deve reunir os elementos necessários para definir os objetivos que pretende que o formando atinja no primeiro semestre.

Em junho e dezembro, são realizadas as reuniões de avaliação sendo o Coordenador Pedagógico responsável pelo cronograma e dinâmica das mesmas.

Nestes dois momentos e para os formandos que tenham completado seis meses de formação, o monitor avalia todos os objetivos propostos bem como as estratégias usadas em cada caso. Os restantes técnicos também apresentam nestas reuniões o resultado da sua intervenção no processo formativo.

Em dezembro são convocados os encarregados de educação para entrega das avaliações, onde se reflete o resultado de todo este processo.

## 2.6 - NORMAS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

- Normas de Higiene e Segurança

Para além do que se encontra previsto no ponto 1.2 do regulamento interno (higiene, segurança e conservação dos espaços), salienta-se que é da responsabilidade de todos a utilização do equipamento de proteção e segurança disponibilizado.

Cada curso segue um conjunto de normas de qualidade, proteção do ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho. Salienta-se ainda o cumprimento das normas de higiene e segurança alimentar, de acordo com o sistema de HACCP, recorrendo o Centro a consultadoria externa quanto a este assunto.

No que se refere à segurança das instalações, o Centro também recorre a consultadoria externa por forma a garantir o cumprimento de todas normas de segurança em vigor.

Em caso de incêndio ou sismo aplicar-se-ão os procedimentos definidos no plano de emergência do Centro.

Tal como indicado no regulamento interno da Instituição não é permitido fumar no

interior dos edifícios das várias áreas da Instituição. A proibição de fumar estende-se aos veículos da Instituição.

Apenas é permitido fumar nas áreas sinalizadas ao ar livre e exclusivamente durante os períodos de descanso.

- **Saúde**

- Caso o formando se encontre doente não deverá frequentar o curso, sendo da responsabilidade da família prestar a assistência necessária;
- Se a doença for detetada no período de formação, a família será contactada a fim de lhe prestar a devida assistência;
- Caso o formando necessite de tomar medicação no Centro, a família deverá enviá-la acompanhada da guia de tratamento ou da receita médica, sem a qual não será administrada qualquer medicação;
- O Boletim de vacinas deve estar atualizado, havendo a possibilidade de os utentes que não possam levar vacinas serem dispensados através da apresentação de declaração médica justificativa;
- Em situações claramente diagnosticadas como contagiosas poderá justificar-se o afastamento temporário do formando da frequência do Centro de Formação.
- Igualmente no caso de doença contagiosa diagnosticada em qualquer colaborador este será temporariamente afastado do Centro de Formação.
- Nos termos das duas alíneas anteriores, os formandos ou colaboradores só podem voltar a frequentar o Centro, após apresentação de declaração médica em como estão resolvidos os problemas de saúde que levaram ao afastamento.

- **Acidentes/ Episódios de Emergência**

- Considera-se acidente todo o tipo de lesão corporal ocorrida durante o período da Formação Profissional, decorrente do exercício das atividades formativas;
- Caso ocorra um acidente com um formando, do qual resulte um ferimento de pequena gravidade, o monitor ou outro técnico deverá acompanhar o formando ao local mais próximo onde exista um estojo de primeiros socorros e proceder ao curativo. Deve avaliar bem a situação (necessidade de intervenção médica ou hospitalar) e em caso de dúvida pedir a colaboração de outros técnicos;

- Caso ocorra um acidente do qual resultou um ferimento grave, existindo necessidade de cuidados médicos adequados, dever-se-á chamar a ambulância (112), sendo o formando acompanhado por um técnico até a situação estar encaminhada. A comunicação à família deve ser feita, sempre que possível por um elemento da equipa de Coordenação;
- Nas situações de acidente ou outras situações de emergência (ex. desmaio ou convulsão) decorrentes de problemas de saúde dos formandos ou colaboradores, é desejável que só permaneçam no local os profissionais que estejam a intervir. Cabe à restante equipa técnica manter informados os formandos presentes aquando da situação mas evitar o seu excessivo envolvimento.
- O transporte do formando ao hospital nunca deverá ser efetuado em carro próprio;
- Deverá ser elaborado, no próprio dia ou no dia seguinte, um relatório do acidente para que os serviços administrativos possam proceder à participação ao seguro;
- Deverão ser entregues nos serviços administrativos, os documentos comprovativos das despesas efetuadas para que estes procedam ao seu envio para a companhia de seguros, tendo em vista o reembolso.

## 2.7 - GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

- **Equipa/ família**
  - Sempre que desejar a família poderá (preferencialmente com antecedência mínima de 2 dias), agendar reunião com o Monitor ou outro elemento da equipa técnica;
  - Por iniciativa da equipa do Centro serão agendadas, com a família, ao longo do período de formação, reuniões para troca de informações sobre a avaliação do formando, comportamento e desempenho;
    - Mediante o acordo da família, o Técnico de Serviço Social, poderá realizar visitas domiciliárias, sozinho ou com outros técnicos;
  - Sempre que a família necessite de contatar o formando durante o período de



formação, deverá utilizar o telefone do Centro (261338050), por forma a não prejudicar o bom funcionamento da formação.

- O princípio indicado no ponto acima aplica-se também aos contactos telefónicos com os elementos da equipa.
- **Equipa/externo**
  - A correspondência externa recebida deve dar entrada na receção do Centro de Formação ou nos serviços administrativos da Sede, sendo registada a data de entrada e posteriormente entregue ao Diretor do Centro;
  - A correspondência entre a sede e o Centro de Formação é enviada em pasta fechada, dirigida ao Diretor do Centro ou ao seu congénere na sede. Na ausência destes a quem os substitua.
- **Outros contactos**
  - O acesso de elementos estranhos ao Centro carece de autorização da equipa de Coordenação (Ex: técnicos para proceder a reparações, ex-formandos, etc).

## **2.8 - ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

- **Assiduidade**

É considerada falta a ausência do formando do local de formação durante o período em que devia desempenhar a atividade formativa;

**Quando o formando precisar de faltar deve:**

- Avisar o monitor com antecedência (pelo menos 5 dias).

Quando imprevisíveis devem ser comunicadas logo que possível.

Em qualquer dos casos é **Imprescindível** trazer justificação (declaração médica ou outro documento emitido por uma entidade oficial) e entregar ao Monitor.

- Em situações de falta não comunicada com antecedência o pagamento da refeição será da responsabilidade do formando e/ou encarregado de educação.
- O limite de faltas justificadas é de 10% do total de horas de formação durante a frequência no Centro e de 5% do total de horas quando em frequência de FPCT. Caso o formando exceda estes limites deixa de ter direito ao certificado de formação.

As situações de exceção terão que ser analisadas individualmente com base nas orientações do IEFP.

- **Pontualidade**
  - Entende-se por atraso a ausência do formando no local de formação à hora do início e reinício das atividades;
  - O atraso vai repercutir-se na avaliação diária do formando;
  - Este tempo será contabilizado mensalmente, sendo que a partir das 3,25 h é considerado meio dia de falta, pelo que acumula ao tempo total de faltas;
  - A frequência dos atrasos constitui motivo de repreensão pelo monitor, ou eventual intervenção da equipa técnica, com comunicação à família sempre que se julgue necessário;

## 2.9 - COMPORTAMENTOS E MEDIDAS DISCIPLINARES

Entende-se por comportamento desadequado as situações em que não são cumpridas as regras de boa educação estabelecidas e/ou anteriormente referidas, e que prejudiquem a relação do formando com os seus colegas e colaboradores do Centro de formação bem como todas as pessoas externas ao Centro de Formação com as quais contactem.

**Destes destacam-se:**

- Desobediência;
- Desobediências repetidas;
- Agressão física;
- Agressões verbais;
- Fumar, no horário de formação sem autorização;
- Consumir bebidas alcoólicas, ou substâncias ilícitas (drogas) durante o período de formação;
- Uso indevido de telemóvel e auriculares durante as horas de formação;
- Não utilizar o fardamento ou o material de segurança necessário no período de formação;
- Coação sobre colegas;
- Ausência de civismo em lugares públicos, incluindo o trajeto casa-

Centro-casa;

- Convívio com pessoas estranhas à formação nos espaços do Centro;
- Furto;
- Saídas não autorizadas do Centro ou outro local onde a formação esteja a decorrer;
- Outras consideradas por concordância da equipa de coordenação.

Face aos comportamentos indicados na alínea anterior, e dependendo da gravidade das situações, as medidas disciplinares a aplicar poderão ser as seguintes:

1. Repreensão verbal;
2. Repreensão escrita;
3. Trabalho acrescido;
4. Suspensão;
5. Termo do contrato.

Ainda mediante a gravidade das situações as medidas disciplinares serão aplicadas pelo monitor ou por este com apoio da equipa técnica nas medidas 1,2 e 3.

As medidas 4 e 5 são da exclusiva competência do **Conselho Disciplinar**, composto pelo **Monitor, Psicólogo, Técnico de Serviço Social e Coordenador Pedagógico da equipa** (poderá ser convocado mais algum interveniente que possa ajudar a clarificar a situação);

Salienta-se o caso específico das saídas não autorizadas, em que a equipa do Centro de Formação contactará de imediato o encarregado de educação por forma a que este possa tomar as medidas que considere adequadas. Só será praticado qualquer outro procedimento mediante declaração escrita do encarregado de educação.

Constituem motivo para **suspensão** da frequência:

- Problemas de comportamento que ocorram de forma continuada e ponham em causa a segurança e integridade física própria ou dos outros e ou destruição de equipamentos.

Constitui motivo de **rescisão do contrato de formação por iniciativa do Centro de Formação**:

- Exceder o limite de faltas previsto no ponto 2.8 (assiduidade e

pontualidade)

- Agravamento dos comportamentos já mencionados;
- Deterioração das condições de saúde que levem o Centro a concluir não reunir os recursos necessários para um acompanhamento adequado.

### **3 - GESTÃO DE OCORRÊNCIAS E SUGESTÕES DE MELHORIA**

#### **• Ocorrências**

As ocorrências verificam-se quando se entende que existe algo que não se encontra em conformidade com um requisito especificado. Incluem-se nas ocorrências as sugestões internas ou externas ou as reclamações que, caso consideradas pertinentes, darão origem a ações de melhoria. As ocorrências subdividem-se em internas ou externas consoante a sua origem.

**As ocorrências internas incluem:**

- Constatções reportadas por colaboradores do Centro de Formação;
- Não conformidades em serviços, constatadas e reportadas por algum Colaborador do Centro de Formação;
- Não conformidades na intervenção da atividade formativa, constatada e reportada por algum colaborador do processo formativo;
- Registos de auditorias.

**As ocorrências externas incluem:**

- Sugestões: de formandos, de familiares ou de origem exterior à estrutura do Centro de Formação;
- Reclamações;
- Pedidos de esclarecimento.

#### **• Registo de ocorrências externas**

Os meios de comunicação à disposição dos formandos e familiares para efetuar qualquer sugestão ou reclamação são os seguintes:

- Correio enviado para a Morada do Centro de Formação e Integração Profissional
- Presencialmente pelo preenchimento do impresso de registo de melhorias (IMP 032 anexo II ao presente documento)

- Contacto telefónico
- Fax
- E-mail (fp.receção@apeci.org.pt)
- Livro de reclamações

As reclamações ou sugestões recebidas por telefone ou fax são encaminhadas para o Monitor do Curso de Assistente Administrativo que procede ao preenchimento do impresso de registo de melhorias.

Às reclamações enviadas por Correio ou fax, será dada resposta por carta a comunicar a receção pelo nosso serviço. Às reclamações enviadas por e-mail será dada resposta através desta via. O prazo para resposta será comunicado caso a caso, dentro de um período de oito dias úteis.

Após o devido tratamento (descrito nas fases seguintes), será, preferencialmente, enviada ao interessado informação escrita.

- **Registo de ocorrências internas**

Qualquer reclamação ou ocorrência interna será registada por quem a identifica. Para registo deve utilizar o impresso disponível para o efeito - IMP032.

Após preenchido deve ser entregue ao Coordenador Pedagógico para ser registado no IMP006 - Registo de Melhorias onde lhe é atribuído automaticamente um número sequencial.

**a) Encaminhamento após registo**

Para que se dê início ao **tratamento da ocorrência** o Coordenador Pedagógico procede ao encaminhamento do caso para um responsável pelo Tratamento da Ocorrência, do seguinte modo:

- Caso se trate de matéria relacionada com o funcionamento do Centro de Formação ou atividade de Produção – a responsabilidade do tratamento é do Diretor do Centro de Formação, que deve ser avisado da existência da ocorrência, sem prejuízo das instâncias apresentadas a seguir;
- Caso se trate de matéria relacionada com a Atividade Formativa – o tratamento da ocorrência é da responsabilidade do Coordenador Pedagógico.
- Caso se constate que a ocorrência implica um tratamento que ultrapasse o nível de competência dos dois responsáveis de Tratamento de Ocorrências,

anteriormente designados, o Diretor do Centro de Formação será o responsável por apresentar o caso à Direção da APECI.

#### **b) Correção**

Face à ocorrência constatada e registada, caso haja qualquer tipo de dano causado e caso haja oportunidade de repor ou minorar o dano tal deve ser definido e concretizado (o que de imediato se pode fazer).

O responsável pelo tratamento da ocorrência define qual a correção, quem a concretiza e garante que a mesma foi concretizada.

Caberá ao responsável pelo tratamento da ocorrência proceder às inquirições necessárias ao esclarecimento do assunto. Pode para o efeito solicitar a colaboração de outros elementos que entenda sejam importantes.

Procede também ao registo da Análise da Ocorrência (ou seja das causas identificadas) no IMP006 – Registo de Melhorias.

#### **c) Ações correctivas**

A Análise de Causas deve ser concretizada pelo responsável pelo Tratamento da Ocorrência.

Este responsável define e regista no mesmo impresso qual(is) a(s) ação(ões) a concretizar, por quem e em que prazo. Faz ainda o seguimento do prazo de concretização da(s) ação(ões) definida(s), assegurando-se de que tal prazo se cumpra.

Face à definição das ações corretivas estão reunidas as condições para apresentar o esclarecimento considerado necessário a quem esteve envolvido na ocorrência, nomeadamente a Formandos ou suas famílias ou a Colaboradores.

### **4 - AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA E MELHORIA CONTÍNUA**

O objetivo da avaliação da atividade formativa no seu todo, relaciona-se com a melhoria contínua permitindo medir e refletir sobre os resultados alcançados.

Assim, anualmente procede-se à análise do registo de ocorrências e sugestões de melhoria, à avaliação do grau satisfação dos formandos, das famílias, dos colaboradores e das entidades de acolhimento.

É no balanço de actividades de cada ano que estes resultados são analisados no seu todo, permitindo-nos identificar as metas alcançadas e definir os objectivos e metas a inserir no plano de actividade do ano seguinte.

## 5. CONTATOS

### 5.1 CONTATOS DO CENTRO

Morada: Casal Godei  
2565-712 Runa  
Torres Vedras

Telefone: 261318050  
Fax: 261318059

Site : [www.apeci.org.pt](http://www.apeci.org.pt)

E-mail do Diretor do Centro : [fp.diretor@apeci.org.pt](mailto:fp.diretor@apeci.org.pt)

E-mail do Responsável da Formação: [fp.psic@apeci.org.pt](mailto:fp.psic@apeci.org.pt)

E-mail do Coordenador Pedagógico : [fp.coordenacao@apeci.org.pt](mailto:fp.coordenacao@apeci.org.pt)

E-mail do Técnico de Apoio á Inserção: [fp.integra@apeci.org.pt](mailto:fp.integra@apeci.org.pt)

### 5.2 CONTATOS DA SEDE DA APECI

Morada: Rua António Augusto Cabral nº 13  
2560- 308 Torres Vedras

Telefone: 261335700  
Fax: 261335709

Site : [www.apeci.org.pt](http://www.apeci.org.pt)

E-mail do Técnico Oficial de Contas: [coord-admi.financeiro@apeci.org.pt](mailto:coord-admi.financeiro@apeci.org.pt)

E-mail do Apoio Administrativo : [serv-cont.constelacao@apeci.org.pt](mailto:serv-cont.constelacao@apeci.org.pt)

Esta versão foi aprovada em reunião de Direção dia 6 de Setembro de 2013.

A Presidente da Direção



(Maria Filomena Marques da Cruz)