

## Regulamento Interno de Formação<sup>1</sup>

O presente Regulamento Interno de Formação do Psikontacto foi concebido com vista ao bom funcionamento da formação, indicando-se como objetivos:

- ✂ Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos dinamizados pelo Psikontacto;
- ✂ Estabelecer regras de funcionamento em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação;

## Apresentação do Psikontacto

O Psikontacto é um núcleo de formação e intervenção terapêutica, constituído por uma vasta equipa de profissionais ligados à avaliação e à prática em áreas clínicas e de educação onde crianças, adolescentes e adultos poderão apresentar necessidades de intervenção.

Na área da avaliação e intervenção terapêutica, o Psikontacto aposta em serviços específicos levados a cabo por profissionais especializados, reunidos numa equipa dinâmica que privilegia a multidisciplinaridade, a partilha de conhecimentos e a formação contínua. Com esta conjugação de características, o Psikontacto visa promover o bem-estar psicológico, potenciar um desenvolvimento harmonioso e contribuir para a melhoria da qualidade de vida de crianças, adolescentes e adultos.

Numa vertente de prevenção, o Psikontacto visa também constituir grupos de promoção de competências que abordem áreas habitualmente pouco investidas. Dentro destas, destacamos a promoção de competências de estudo (para crianças/adolescentes), a promoção de competências para acompanhar o estudo (para pais), a promoção de competências sociais (para crianças e adolescentes) e a promoção de competências parentais (para pais).

Nas suas atividades de formação e supervisão, o Psikontacto tem, ainda, como objetivo contribuir para uma prática refletida e eficaz de vários profissionais. A disseminação de

---

<sup>1</sup> Aplicável apenas aos projetos formativos da responsabilidade do Psikontacto; não aplicável ao Master Prática Clínica em Saúde Mental realizado em parceria com a AEPCCC.

conhecimentos contribuirá para uma deteção, encaminhamento, avaliação e intervenção cada vez mais precoces e, conseqüentemente, para uma probabilidade aumentada de sucesso nas diversas áreas de intervenção.

### Processo de Inscrição, Pagamentos e Devoluções

1. Os interessados que cumpram o perfil definido para os destinatários do curso, em que se pretendem inscrever, podem, a qualquer momento, efetuar a sua pré-inscrição no mesmo a partir do site do Psikontacto ([www.psikontacto.com](http://www.psikontacto.com)), através do preenchimento do formulário disponível com indicação dos dados pessoais, atividade profissional e curso(s) em que se pretende inscrever.
2. Após confirmação dos seus dados, o formando deverá efetuar o pagamento e entregar ao Psikontacto o respetivo comprovativo presencialmente, via e-mail ou correio, para um dos seguintes contactos:
  - ✂ Morada: Av. Emídio Navarro, 81, 3ºA, 3000-151 Coimbra
  - ✂ E-mail: [formacao@psikontacto.com](mailto:formacao@psikontacto.com)
3. O pagamento pode ser feito, presencialmente, no atendimento geral do Psikontacto, através do envio de cheque para a morada referida, ou por transferência bancária para o IBAN PT50 0018 0003 4001 1421 0209 8.
4. Aconselha-se que os interessados nos cursos efetuem as suas inscrições até duas semanas antes do início dos mesmos, uma vez que, se uma semana antes da data de realização do curso não estiver reunido o número mínimo de participantes, a formação será cancelada. Neste caso, a totalidade do valor da inscrição paga pelos formandos inscritos será devolvida.
5. Está previsto um desconto de 10% para duas inscrições e pagamentos realizados em simultâneo para a maioria dos cursos, quando devidamente assinalado na página do Psikontacto, na secção referente ao curso. Este desconto não se aplica a Cursos com carácter experiencial, nomeadamente o Mindful Self-Compassion, o Mindfulness para Crianças ou os Grupos de Pais, bem como, não é acumulável com outros descontos,

que podem ser definidos individualmente para cada curso e devidamente publicitados através de emails personalizados aos formandos interessados na formação e através dos meios habituais de publicidade que acompanham cada curso (ex. FB, newsletter, página internet).

6. A seleção dos formandos é feita por ordem de inscrição validada, partindo do pressuposto da sua total adequação ao perfil definido para os destinatários do curso. Após confirmação da inscrição pelo Psikontacto, será assinado o contrato de formação profissional com cada um dos formandos.
7. Em caso de desistência comunicada com antecedência superior a 15 dias da data de realização do curso, será efetuado o reembolso de 50% do valor do curso, pago pelo formando. No caso de pagamentos realizados na modalidade faseada em prestações, deverá ser efetuado o pagamento em falta até 50% do valor total do curso.
8. Qualquer desistência efetuada num prazo inferior a 15 dias não dará direito a qualquer reembolso de montantes pagos e no caso de pagamentos na modalidade faseada em prestações o pagamento do curso deverá ser efetuado na sua totalidade.

### **Direitos dos Formandos**

O formando tem direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber via eletrónica os slides e material de apoio da formação, disponibilizados pelo formador.
3. Receber um Certificado de Formação Profissional no final do curso e o respetivo recibo de pagamento.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que solicitada.
5. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 20% do total de horas de formação, salvo se indicado no programa do curso outro critério.

6. Ser avisado através de correio eletrónico ou telefonicamente do cancelamento da formação, até 24 horas antes do início da mesma.
7. Reclamar junto do Psikontacto quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada no Livro de Reclamações, após solicitação junto dos serviços do Psikontacto.
8. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
9. Em caso de desistência do formando, comunicada com antecedência superior a 15 dias da data de realização do curso, será efetuado o reembolso de 50% do valor total do curso. Qualquer desistência efetuada num prazo inferior a 15 dias não dará direito a qualquer reembolso.
10. Ainda, em caso de desistência do formando de um curso, cujo modo de pagamento seja faseado em prestações, o mesmo é responsável por realizar o pagamento remanescente até 50% do valor total do curso em desistências com antecedência superior a 15 dias da data de realização do curso e na totalidade do valor do curso em desistências com antecedência inferior a 15 dias da data de realização do curso.

## Deveres dos Formandos

### O formando deve:

1. Frequentar o curso com assiduidade e pontualidade, visando adquirir os conhecimentos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os formadores, a Coordenação e demais elementos que representam o Psikontacto.
3. Participar de forma ativa no curso frequentado, respondendo aos vários desafios pedagógicos apresentados pelo formador.

4. Consultar o Psikontacto, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
5. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos disponibilizados para efeitos de formação.
6. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pelo Psikontacto.
7. Assinar e cumprir o Contrato de Formação Profissional.

### **Assiduidade e Pontualidade**

1. São justificadas as faltas que o formando vier a dar desde que motivadas por:
  - a) Doença comprovada ou acidente;
  - b) Falecimento de parentes ou afins, nos termos estabelecidos na lei para os sujeitos abrangidos pelo Regime de Contrato Individual de Trabalho;
  - c) Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
  - d) Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar
  - e) Exame de condução;
  - f) Licença de casamento;
  - g) Licença de maternidade/ paternidade;
  - h) Outros casos de força maior devidamente comprovados mediante aprovação pelo órgão de gestão da Entidade Formadora.
2. Tendo a formação um carácter presencial, tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após o início do período da ação de formação.
3. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os 5% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.

### **Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos**

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso, esta situação é assumida como uma desistência, sendo que o formando não terá direito à devolução do valor pago.
2. No que respeita à possibilidade de repetição de cursos, a Coordenação Pedagógica analisará em cada caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, reunindo-se posteriormente com o formando no sentido de emitir uma decisão.

### **Condições de Funcionamento e Rescisão de Contrato**

1. A definição do horário da formação cabe ao Psikontacto, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.
2. O local da formação será indicado pelo Psikontacto, constando do contrato de formação a celebrar com o formando.
3. Nas situações em que o Psikontacto se veja obrigado a alterar os horários ou locais de realização da formação, o mesmo compromete-se a avisar o formando, sempre que possível, com pelo menos, 24 horas de antecedência.
4. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que o Psikontacto reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo nesse caso devolução do valor da inscrição na totalidade, sempre que os participantes demonstrem interesse em não aguardar pelo início do curso.
5. O Psikontacto reserva-se no direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas no mesmo.
6. Em caso de desistência do formando com antecedência superior a 15 dias da data de realização do curso, será efetuado o reembolso de 50% do valor pago. Qualquer desistência efetuada num prazo inferior a 15 dias, não se aplica o reembolso do valor pago.

## Formação online

1. O Psikontacto assegura que as ações de formação em formato live sejam previamente autorizadas.
2. As sessões online em todos os cursos, sem exceção, não serão gravadas para visualização em offline.

## Certificação

1. No final do curso, será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a Portaria 474/2010 de 8 de julho.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido para o curso.
3. 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.

## Procedimentos Relativos a Reclamações

Em termos genéricos, o tratamento de Reclamações do Psikontacto assume o seguinte funcionamento:

1. Qualquer reclamação poderá ser apresentada no Livro de Reclamações, o qual poderá ser solicitado aos seus serviços. A apresentação de uma reclamação noutra formato escrito poderá ser enviada para os seguintes contactos, ao cuidado da Gestora de Formação:

A/C Andreia Fernandes Azevedo

✘✘ Morada: Av. Emídio Navarro, 81, 3ºA, 3000-151 Coimbra ✘✘ E-

mail: [formacao@psikontacto.com](mailto:formacao@psikontacto.com)

2. Qualquer reclamação também poderá ser apresentada oralmente, em reunião com a Gestora de Formação.

3. A(s) Reclamação(ões) deve(m) ser apresentada(s) no prazo máximo de 1 mês após a ocorrência que a motivou.
4. A apreciação da(s) reclamação(ões) é levada a cabo pela Gestora da Formação, a qual procede a uma leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que se julgue necessário, a pessoa reclamante é convocada para uma reunião, no sentido de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
5. A resposta final à(s) reclamação(ões) é dada pelo Psikontacto à pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

### **Responsabilidades dos Agentes de Formação**

#### **Gestora de Formação:**

1. Responsável pela política de formação e pela gestão e coordenação geral da área de formação.
2. Assegura o planeamento, execução, controlo e avaliação do Plano de Atividades Anual do Psikontacto, no que à atividade formativa diz respeito.
3. Assegura a gestão dos recursos afetos à formação.
4. Assegura a comunicação com a Direção da empresa.
5. Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades ou parceiros.
6. Define as estratégias de divulgação do ciclo de formação, submetendo-as a aprovação junta da Direção.
7. Revê e atualiza os projetos formativos do Psikontacto, em articulação com a Coordenação Pedagógica.
8. Garante o envio à entidade responsável de todo o material promocional a ser divulgado no site do Psikontacto, assim como as correções necessárias do mesmo.
9. Cumpre e faz cumprir todos os procedimentos explicitados no Manual da Qualidade da Atividade Formativa do Psikontacto, assim como todos os requisitos DSQA/DGERT.

### **Coordenadora Pedagógica**

1. Responsável pelo apoio à Gestão de Formação do Psikontacto.
2. Assegura a gestão e organização dos recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos).
3. Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos.
4. Assegura a articulação com a Gestora de Formação na fase de conceção do projeto formativo do Psikontacto.
5. Assegura a adequação dos cursos, em conjunto com os formadores, em função do perfil dos formandos e das suas necessidades.
6. Participa em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo.
7. Reformula com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação/acompanhamento dos formandos.
8. Monitoriza o desenvolvimento do projeto formativo, assegurando todas as condições de realização da atividade formativa.
9. Coordena todo o processo de avaliação do projeto formativo.

### **Formadores**

1. Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação.
2. Participam na elaboração dos recursos pedagógicos para o desenvolvimento dos cursos: planos de sessão, exercícios, apresentações Power Point, entre outros.
3. Participam em reuniões ou contactam com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação).
4. Monitorizam as ações de formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação.

5. Executam/ animam as sessões de formação.

### **Atendimento Permanente**

1. Assegura o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, a tempo inteiro, durante o horário de atendimento estabelecido (2ª e 4ª feira: 10h às 12h30; 14h às 19h30. 3ª feira: 14h às 19h30. 5ª e 6ª feira: 10h às 12h; 14h às 19h30).
2. Responde a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com o Psikontacto, ou remete para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
3. Representa a imagem do Psikontacto, respondendo pela atividade da mesma junto do público.
4. Prepara e garante todas as condições da sala de formação.
5. Confirma junto dos formandos inscritos a devida receção das fichas de inscrição e dos respetivos comprovativos de pagamento.

### **Disposições Finais**

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pelo Psikontacto, respeitando sempre a legislação em vigor.

Abril de 2023

A Gestora de Formação.