



# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO





## Índice

Secção I - Enquadramento do CIT .....	5
Artigo 1º .....	5
O CIT e a sua visão, missão, estratégia, valores e princípios .....	5
a) O CIT - Centro de Instrução Técnica .....	5
b) A Visão .....	5
c) A Missão .....	5
d) A Estratégia .....	5
e) Os Valores e Princípios .....	6
Artigo 2º .....	7
Certificações e as homologações .....	7
a) A certificação como entidade formadora .....	7
b) As homologações de cursos .....	8
Artigo 3º .....	8
Participação Associativa .....	8
Secção II. Enquadramento da Formação .....	9
Artigo 4º .....	9
Objetivos, Conceito e estruturação da formação .....	9
a) Objetivos .....	9
b) Conceito .....	9
c) Estruturação da formação .....	9
Artigo 5º .....	10
Os cursos do CIT .....	10
Secção III. Enquadramento do Regulamento da Formação .....	11
Artigo 6º .....	11
Objecto .....	11
Artigo 7º .....	11
Âmbito de aplicação .....	11
Artigo 8º .....	11
Destinatários .....	11
Secção IV. Funcionamento da Formação .....	11
Artigo 9º .....	11
Condições de frequência dos cursos .....	11
Artigo 10º .....	11
Condições de inscrição .....	11
a) Formas e métodos de inscrição .....	11
b) Condições especiais de inscrição .....	12
c) Formas e métodos de seleção .....	12
d) Custo de inscrição e regime de pagamento .....	13
e) Cancelamento de inscrições e devoluções .....	13
f) Cancelamento de cursos .....	13
g) Descontinuidade de cursos .....	13
Artigo 11º .....	14
Funcionamento dos cursos .....	14

a) Acesso à plataforma de ensino-aprendizagem (Moodle) .....	14
b) Procedimento de apoio pedagógico .....	14
c) O sistema de tutoria do CIT .....	14
d) Sessões presenciais .....	16
e) Formação prática em contexto de trabalho .....	16
f) Suspensão do processo de aprendizagem .....	17
Artigo 12º .....	17
Assiduidade e pontualidade .....	17
Artigo 13º .....	18
Avaliação das aprendizagens e da formação .....	18
a) Avaliação das aprendizagens .....	18
b) Avaliação da qualidade da formação .....	18
Artigo 14º .....	18
Certificação dos formandos .....	18
a) Certificação de cursos de formação a distância, com apoio tutorial .....	18
b) Metodologias de avaliação e condições de atribuição da certificação .....	19
Artigo 15º .....	19
Repetição de Momentos de Avaliação .....	19
Artigo 16º .....	20
Direitos e Deveres dos formandos .....	20
a) Direitos .....	20
b) Deveres .....	20
Artigo 17º .....	21
Direitos e Deveres do CIT .....	21
a) Direitos .....	21
b) Deveres .....	21
Artigo 18º .....	21
Reclamações .....	21
Artigo 19º .....	22
Proteção de dados .....	22
Artigo 20º .....	22
Principais atribuições do pessoal afeto diretamente à formação .....	22
a) Responsável do Departamento de Formação .....	22
b) Gestor de Formação .....	23
c) Coordenador Pedagógico .....	23
d) Gestor de Plataforma e Apoio Tecnológico .....	24
e) Formador .....	25
f) Apoio Administrativo .....	26

## Secção I - Enquadramento do CIT

### Artigo 1º

#### O CIT e sua visão, missão, estratégia, valores e princípios

##### a) O CIT - Centro de Instrução Técnica

O CIT é uma empresa de formação na modalidade do ensino a distância, responsável, desde 1960, pela formação de milhares de formandos em Portugal e no Estrangeiro.

Ao longo de várias décadas de experiência tem assumido uma postura de melhoria contínua, dispondo atualmente de cursos que abrangem as mais diferentes áreas de formação, continuando, no entanto, a diversificar o seu perfil de oferta formativa, direcionando a sua atividade para a satisfação de necessidades específicas do mercado.

##### b) A Visão

O CIT identifica-se por ser uma empresa competitiva, tendo por referência o histórico do CIT, símbolo de qualidade e pioneiro em Portugal no ensino a distância. O CIT aposta num serviço de qualidade visando o benefício social e profissional dos formandos.

##### c) A Missão

A missão do CIT é “Promover o acesso generalizado à formação profissional e colocar ao alcance da população ativa uma oferta de formação de qualidade através do ensino a distância”.

##### d) A Estratégia

O CIT pretende manter-se concentrado no “núcleo duro” da sua atividade de formação (formação a distância), consolidando-se, através da melhoria da qualidade dos seus cursos, quer ao nível da conceção, quer do desenvolvimento, e da diversificação da sua oferta, a disponibilizar ao seu público-alvo. Em termos gerais, a sua estratégia concretiza-se:

- ◇ Desenvolvendo metodologias de ensino-aprendizagem que acrescentem valor à oferta de cursos e facilitem a aprendizagem dos formandos;
- ◇ Integrando práticas que favoreçam a melhoria dos processos de engenharia da formação, traduzindo-se na qualidade dos produtos formativos;
- ◇ Integrando instrumentos tecnológicos que favoreçam a comunicação mediatizada, de modo a permitir uma comunicação síncrona cada vez mais eficaz e facilitadora do processo de aprendizagem, originando, direta e indiretamente, crescimento dos resultados de aprendizagem;
- ◇ Integrando e consolidando processos metodológicos de acompanhamento e avaliação da atividade formativa, através da implementação sistemática e integrada dos vários tipos de avaliação da formação, utilizando os seus resultados para melhoria contínua;

- ◇ Construindo um relacionamento profissional e personalizado com os formandos, baseado na confiança e qualidade dos serviços prestados;
- ◇ Desenvolvendo profissional e socialmente os colaboradores, num ambiente de trabalho que contribua para a sua motivação, qualidade e produtividade.

Para a concretização destes vetores estratégicos, sublinham-se os seguintes objetivos:

- ◇ Oferecer produtos de formação adaptados, com rigor, que respeitem o tempo e os ritmos de aprendizagem de cada formando e que se integrem nos novos modelos de ensino-aprendizagem;
- ◇ Conceber e implementar materiais de formação a distância, de modo a garantir uma permanente atualização técnica, científica e pedagógica de conteúdos;
- ◇ Consolidar o modelo de tutoria do ponto de vista da sua engenharia e das práticas (integração do modelo pelos seus principais intervenientes, formadores e formandos);
- ◇ Conceber e implementar instrumentos metodológicos que favoreçam o acompanhamento e avaliação da atividade formativa e a melhoria contínua de forma sistemática;
- ◇ Conceber e implementar, de forma negociada, um plano de formação que favoreça a consolidação de competências dos formadores.

### **e) Os Valores e Princípios**

O CIT assume um comportamento ético, baseando a sua prática quotidiana no profissionalismo, na não discriminação, na lealdade, no rigor, na transparência e na adoção de métodos de gestão que detetem e corrijam situações desfavoráveis, apostando na qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados.

#### **Cultura Empresarial**

O CIT aposta no desenvolvimento contínuo das suas capacidades, acrescentando valor aos seus produtos e práticas, conduzindo a sua atividade a posições de liderança, no âmbito da formação a distância.

#### **Responsabilidade com os Colaboradores**

A política de Gestão de Recursos Humanos do CIT incorpora valores e princípios como a igualdade de oportunidades, e por conseguinte de não discriminação (étnica, género, religiosa, nacionalidade ou meio socioeconómico), desenvolvimento profissional, bem-estar social e profissional e segurança.

Assim, assume como responsabilidade para com os seus colaboradores, internos e externos, proporcionar a todos níveis de satisfação elevados, designadamente de realização profissional, através do incentivo à frequência de programas de informação, educação e formação profissional, e através da existência de um ambiente de trabalho saudável, desafiador/empreendedor e

transparente do ponto de vista dos resultados esperados, assim como garantir um ambiente de trabalho preventivo de riscos profissionais e que não ponha em causa a integridade física, moral e a segurança de todos os colaboradores internos e externos.

A política de responsabilidade social do CIT orienta-se por valores e princípios como a consciência ambiental, a consciência social, a transparência e a ética.

#### **Neste sentido é preocupação do CIT:**

- ◇ Melhorar de forma contínua o desempenho ambiental dos seus produtos, processos (redução da utilização do papel) e atividades;
- ◇ Aprofundar o conhecimento da realidade social do público-alvo, através da inquirição dos formandos e dos técnicos comerciais que contactam diretamente com o público-alvo, de forma a contribuir para uma maior equidade de acesso à formação profissional, em particular por parte de populações de centros urbanos de menor dimensão e de regiões deprimidas que, através desta modalidade, têm um acesso à qualificação profissional;
- ◇ Desenvolver ações de informação e divulgação sobre os projetos, atividades e resultados da empresa, destinados aos colaboradores;
- ◇ Desenvolver relações com entidades externas e parceiros de negócio, designadamente clientes, fornecedores e prestadores de serviços, baseadas em padrões de confiança mútua, honestidade, integridade e transparência.

## **Artigo 2º Certificações e homologações**

### **a) Certificação como entidade formadora**

O CIT é uma organização certificada como entidade formadora pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), o que lhe confere reconhecimento formal da capacidade técnico-pedagógica para desenvolver atividades formativas e, em particular, o reconhecimento de capacidades e competências para intervir na formação profissional e reconhecimento da existência de procedimentos e práticas em conformidade com o Referencial de Qualidade do Sistema de Certificação (RQSC).

O CIT enquanto entidade certificada possui procedimentos e práticas em conformidade com o RQSC relativamente aos requisitos gerais, nomeadamente ao nível da política e planeamento estratégico, gestão de recursos humanos, orientação para resultados, melhoria contínua e práticas de normas e conduta, para além dos requisitos específicos, em particular ao nível da organização e desenvolvimento.

Complementarmente, a atribuição da certificação ao CIT possibilita à empresa isenção na cobrança do Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) na prestação dos seus serviços, pelo que a empresa não cobra este imposto aos seus formandos, o que torna o seu curso mais acessível em termos do seu preço final.

## **b) Homologações de cursos**

O CIT obteve a homologação do curso<sup>1</sup> de Ajudante de Cabeleireiro pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (doravante designado por IEFP), desde o dia 11 de Junho de 2010.

Em 29 de Julho de 2011, o CIT obteve também a homologação por aquela entidade, do curso de Praticante de Cabeleireiro.

A atribuição das homologações referidas, eram condição essencial para a atribuição da Carteira Profissional na profissão de cabeleireiro. No entanto, com a publicação do Decreto - Lei nº 92/2011 de 27 de Julho foram extintas as carteiras profissionais num conjunto de profissões entre as quais a de Cabeleireiro e Estética. Como as homologações das entidades eram necessárias para efeitos de atribuição das carteiras, aquelas deixaram igualmente de ser efetuadas e necessárias, bastando a emissão dos respetivos certificados após a frequência dos cursos, com aproveitamento.

### **Artigo 3º Participação Associativa**

O CIT em 1967 tornou-se membro do Instituto Internacional para a Difusão da Cultura e da Técnica (AFHA), o qual se designa atualmente por European Association for Distance Learning (EADL).

---

<sup>1</sup> É o reconhecimento, pela Entidade homologadora, de que um curso de formação tem condições de qualidade necessários para dotar os formandos que o concluem com sucesso das competências essenciais ao mercado de trabalho.



## Secção II. Enquadramento da Formação

### Artigo 4º

#### Objetivos, Conceito e estruturação da formação

##### a) Objetivos

A formação profissional promovida pelo CIT visa fundamentalmente assegurar uma qualificação inicial para facilitar o (re)ingresso no mercado de trabalho, para melhorar o desempenho profissional dos que já estão no mercado e contribuir para a realização pessoal e profissional.

##### b) Conceito

Entenda-se por formação a distância o processo através do qual o sistema de ensino aprendizagem é desenvolvido sem o contacto presencial permanente entre Formador e os formandos, sendo o conteúdo distribuído e a aprendizagem desenvolvida através de *media*.

Neste contexto, a formação desenvolvida no CIT assume três modalidades: (I) formação a distância, com apoio tutorial, (II) formação em formato *e-learning*, (III) formação em formato *b-learning*.

##### c) Estruturação da formação

A formação profissional promovida no CIT assume as seguintes formas:

- ◇ Qualificação Inicial;
- ◇ Contínua, podendo revestir as modalidades de aperfeiçoamento e de atualização.

A formação pode organizar-se em cursos de pequena, média e longa duração.

Os cursos, no geral, integram uma componente teórica de aprendizagem, podendo, ser complementados com formação presencial e formação prática em contexto de trabalho, em organizações relacionadas com as competências adquiridas.

## Artigo 5º Os cursos do CIT

Os cursos desenvolvidos no CIT, por áreas de formação, são os seguintes:

	Área de formação	Cursos
222	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línguas e Literatura Estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglês</li> <li>• Francês</li> </ul>
344	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidade e Fiscalidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidade e Fiscalidade</li> </ul>
523	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eletrónica e Automação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eletrónica Geral</li> <li>• Diagnóstico e Reparação Eletrónica Automóvel</li> <li>• Diagnóstico e Reparação Eletrónica de Consumo</li> <li>• Instalações Elétricas</li> </ul>
542	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indústria do Têxtil, vestuário, calçado e couro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelagem, Corte e Confeção</li> </ul>
726	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia e reabilitação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massagem Desportiva e Reabilitação Física</li> <li>• Anatomia e Fisiologia</li> <li>• Reabilitação Física</li> </ul>
760	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços Sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de Geriatria e Prestação de Cuidados a Idosos</li> </ul>
761	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Apoio a Crianças e Jovens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de Ação Educativa</li> </ul>
815	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidados de Beleza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabeleireiro Técnico</li> <li>• Cabeleireiro Artístico</li> <li>• Cabeleireiro Unissexo</li> <li>• Barbeiro</li> <li>• Estética Base</li> <li>• Estética Avançada</li> <li>• Estética</li> <li>• Massagem Vital Corporal</li> <li>• Manicura/Pedicura e Epilação</li> <li>• Técnicas de Tratamento de Rosto e Maquilhagem</li> <li>• Técnicas de Tratamento de Corpo</li> <li>• Esteticista/Cosmetologista</li> <li>• Certificação de Profissionais de cabeleireiro<sup>1</sup></li> </ul> <p>(<sup>1</sup> Que estejam no exercício da sua profissão)</p>

## **Secção III. Enquadramento do Regulamento da Formação**

### **Artigo 6º Objeto**

O presente documento visa regulamentar o funcionamento da formação que se desenvolve no CIT.

### **Artigo 7º Âmbito de aplicação**

O presente regulamento é aplicável e adaptável a quem frequentar cursos no CIT em diferentes modalidades de formação a distância e de duração variável. O regulamento contempla igualmente os procedimentos de acesso e de permanência e os direitos e deveres das partes envolvidas.

Aplica-se também, com as devidas adaptações, aos períodos de formação presencial e de formação prática em contexto de trabalho (FPCT) quando estes sejam desenvolvidos no âmbito dos vários cursos.

### **Artigo 8º Destinatários**

O presente regulamento destina-se diretamente aos formandos matriculados em cursos desenvolvidos pelo CIT. No entanto, os formadores deverão tomar conhecimento do seu conteúdo.

## **Secção IV. Funcionamento da Formação**

### **Artigo 9º Condições de frequência dos cursos**

Para todos os cursos, os interessados em frequentá-los deverão ter acesso ao Regulamento de Funcionamento da Formação e às condições do Contrato.

### **Artigo 10º Condições de inscrição**

#### **a) Formas e métodos de inscrição**

Para os cursos de formação a distância, os candidatos à frequência nestas modalidades devem efetuar a inscrição, através do preenchimento da “Ficha de Inscrição”, seguida do preenchimento e assinatura do “Contrato”.

A inscrição pressupõe o conhecimento antecipado das condições necessárias (pré-requisitos e do funcionamento da formação).

A matrícula é validada:

- ◇ No caso de pagamento fracionado, após o recebimento da entrada inicial e dos direitos de matrícula, ou de acordo com a Ordem de Pagamento/Transferência;
- ◇ No caso de pagamento através de entidade financiadora, após validação da autorização do crédito e do recebimento dos direitos de matrícula.

A inscrição só será considerada como definitiva após validação pelo CIT de toda a documentação pedida em anexo ao contrato e à ficha de inscrição.

### **b) Condições especiais de inscrição**

Nos cursos de formação a distância, com apoio tutorial, os candidatos que não cumprirem os pré-requisitos não são admitidos. Todavia, e excepcionalmente, poderá o CIT admitir a sua inscrição na frequência de um curso, caso o potencial formando manifeste essa intenção e assuma a sua responsabilidade perante a ausência de conhecimentos base para a frequência do mesmo. Esta situação, é formalizada através da assinatura de um termo de responsabilidade, feito pelo interessado ou pelo seu representante legal, no caso de ser menor.

Nos cursos em formato *b-learning* e *e-learning* não são aplicáveis exceções relativamente aos pré-requisitos.

### **c) Formas e métodos de seleção**

Para qualquer modalidade de formação os candidatos deverão preencher os requisitos mínimos referentes a cada curso, relativamente, aos seguintes critérios: idade, habilitações escolares e competências técnicas específicas, estas últimas se tal for aplicável.

Para os antigos cursos homologados (associados à profissão de Cabeleireiro), os formandos para acederem a esta formação deverão possuir os requisitos mínimos relativos à escolaridade. Nos cursos disponíveis no CIT a habilitação de acesso é o 9º de escolaridade. No entanto a escolaridade obrigatória poderá ser considerada a que era válida, à data de nascimento do candidato, em conformidade com a legislação.

Para todos os cursos independentemente do formato, os candidatos deverão possuir equipamento compatível com as tecnologias utilizadas no curso, nomeadamente o acesso a um computador, tablet ou smartphone, bem como acesso à internet.

Relativamente ao processo de seleção, nos cursos de formação a distância, com apoio tutorial, os candidatos estão sujeitos a uma análise de cumprimento de pré-requisitos, no momento de prestação de informação solicitada pelo candidato. Se o candidato não satisfizer os requisitos exigidos para o curso pretendido, este é aconselhado a não realizar o mesmo sem prejuízo do referido na alínea b) Condições especiais de inscrição.

Relativamente aos cursos de *b-learning*, numa primeira etapa os candidatos estão sujeitos a uma análise de cumprimento de pré-requisitos, tal como nos anteriores, e numa segunda etapa, à validação da documentação, para efeitos de validação da inscrição.

#### **d) Custo de inscrição e regime de pagamento**

O regime de pagamentos é acordado no ato da inscrição e registado no Contrato, assinado por ambas as partes (quando o candidato for menor, o contrato é assinado por um responsável) ficando o candidato, ou o responsável pela assinatura, com uma cópia do Contrato.

Nos cursos de *b-learning*, e nos casos em que exista opção de pagamento fracionado o primeiro pagamento deverá ser efetuado até 48 horas antes da data de atribuição da *password* de acesso (no dia anterior ao início); o segundo pagamento, e subsequentes (se aplicável), deverão ser efetuados até 48 horas antes da(s) data(s) estipulada(s).

#### **e) Cancelamento de inscrições e devoluções**

Nos termos expressos nas condições gerais de venda, constantes do Contrato, o formando ou o responsável pelo pagamento do curso poderá resolver o contrato com o CIT no prazo de 14 (catorze) dias, a contar da receção do material relativo ao curso, devendo consultar aquelas condições e demais informação complementar.

Os pedidos de desistência após o fim do prazo legal não são aceites pelo CIT.

Nos cursos de *b-learning* e *e-learning* os pedidos de desistência após as 48 horas que antecedem o início do curso, não serão aceites pelo CIT, não dando origem a qualquer devolução de importâncias pagas.

No caso de pagamento fracionado, qualquer desistência posterior ao pagamento da segunda prestação, não dará origem à devolução dos valores liquidados ou que estejam em falta.

#### **f) Cancelamento de cursos**

Por razões devidamente fundamentadas o CIT poderá cancelar qualquer curso ou edição de um curso programado (modalidade de *b-learning*, em que há formação presencial), caso não exista um mínimo de 6 (seis) participantes, ou, proceder à sua recalendarização.

A interrupção ou cancelamento de qualquer curso, será formalmente comunicada a todos os participantes ou formandos.

#### **g) Descontinuidade de cursos**

O CIT reserva-se o direito de descontinuar qualquer curso, quer por razões de obsolescência ou por razões de ausência de procura.

A descontinuidade de qualquer curso resultará na rejeição de novas inscrições e no termo da sua divulgação.

Nos cursos descontinuados, os formandos já inscritos e a frequentar os cursos terão a possibilidade de finalizá-los, dentro do prazo planeado para o seu termo.

## **Artigo 11º**

### **Funcionamento dos cursos**

#### **a) Acesso à plataforma de ensino-aprendizagem (Moodle)**

O acesso à plataforma Moodle é incentivado e facilitado por instruções claras e expressas incluídas nos documentos de apoio complementar, específicos de cada curso, existindo um serviço de apoio à plataforma, designado por suporte, o qual, pode ser solicitado por todos os formandos, para o seguinte correio electrónico: suporte@cit.pt.

Na modalidade de *e-learning* e *b-learning*, o CIT disponibiliza o acesso ao curso imediatamente após receção pelo CIT do pagamento da matrícula, e da validação pelo CIT de toda a documentação pedida em anexo à ficha de inscrição.

No caso de pagamento fracionado, será estipulada à partida e será do conhecimento do formando, aquando da inscrição, a data(s) a partir da(s) qual(ais), não sendo rececionado o pagamento pelo CIT, o formando perderá o acesso ao curso.

O acesso ao conteúdo e funcionalidades do curso, o apoio administrativo e outros serviços de apoio estarão disponíveis durante o período temporal fixado para o curso, permanecendo ativos por um período de duas semanas após conclusão do mesmo.

#### **b) Procedimento de apoio pedagógico**

Excepcionalmente, e quando devidamente fundamentado, o formando poderá pedir por escrito, o prolongamento do apoio pedagógico do curso até ao limite máximo de 90 dias seguidos, cabendo ao CIT tomar uma decisão e informar, por escrito, o formando. No caso de decisão favorável do prolongamento, será associado um custo por cada teste a realizar após o período de apoio contratualizado (18 meses).

No período em que os formandos frequentarem o curso, o CIT assegura o atendimento necessário e responde a qualquer solicitação a nível administrativo e logístico, enquanto compete ao formador do curso responder a qualquer questão de índole pedagógica ou de qualquer modo relacionada com o percurso de aprendizagem.

Os formandos podem contactar o CIT para qualquer questão de índole administrativa e logística, utilizando os contactos definidos na capa e no verso da capa deste Regulamento ou em [www.cit.pt](http://www.cit.pt).

#### **c) O sistema de tutoria do CIT**

O sistema de tutoria visa, de uma forma individualizada e pró-ativa, responder a dimensões de exigências que são factores de sucesso num sistema de ensino a distância deste tipo: motivação; autonomia; responsabilidade; resposta atempada e contínua; facilitação da aprendizagem; auto-avaliação e gestão do tempo.

É um processo centrado no formando, nas suas características pessoais e nas suas necessidades de aprendizagem no qual, o formador apoia, esclarece e encoraja uma cultura de auto-avaliação e de avaliação colaborativa.

Nos cursos em e-learning, no decurso da aprendizagem, os formadores interagem com os seus formandos recorrendo, à plataforma electrónica, usando os seguintes mecanismos:

- Mensagem privada;
- Fórum de dúvidas;
- Chat.

Todos os contactos são registados na plataforma e/ou no sistema informático de gestão.

O trabalho e desempenho dos formadores é monitorizado pelo Coordenador Pedagógico através da interação direta, das estatísticas da plataforma, e, sobretudo, através dos níveis de satisfação recolhidos na auscultação aos formandos.

A resposta aos formandos é garantida num espaço máximo de 48 horas úteis.

Em cada um dos tópicos de conteúdo mais relevantes, no âmbito da plataforma tecnológica, poderá ser criado um fórum temático moderado pelo formador. Cada tópico ficará acessível ao longo de todo o curso, constituindo assim um espaço colaborativo, onde o formador responde a dúvidas e dificuldades, mas os formandos poderão também partilhar as suas visões, os seus conceitos e pesquisas efetuadas sobre a temática.

Em todos os módulos daqueles cursos pode, igualmente, existir uma sessão síncrona moderada pelo formador, com a agenda que este deve divulgar antecipadamente, e na qual se debaterão em tempo real pistas de discussão lançadas pelo formador.

Na formação com recurso à plataforma eletrónica, o formador deve permanecer contactável por e-mail através da plataforma durante toda a duração do curso, acompanhando de forma continuada, o desenvolvimento da aprendizagem a nível individual.

No módulo inicial, o formador deve facilitar a ambientação à metodologia de *e-learning* e à utilização da plataforma, para a qual haverá sempre disponível, como já referido, também um serviço de ajuda, designado por suporte que pode ser acedido, pelo correio eletrónico: suporte@cit.pt. O formador deve, por outro lado, orientar a atividade de pesquisa e incentivar à socialização e desenvolvimento do espírito colaborativo entre todos os membros da turma virtual.

#### **d) Sessões presenciais**

A formação presencial obrigatória, tem como objectivo exercitar aspectos práticos dos cursos.

Os cursos do CIT com formação presencial obrigatória, são os seguintes: Barbeiro, Cabeleireiro Artístico, Cabeleireiro Técnico, Cabeleireiro Unissexo e Certificação de Profissionais de Cabeleireiro.

O curso de Certificação Profissional de Cabeleireiros dirigido a profissionais já com experiência, mas que necessitam de validar as suas competências, consta da realização de um exame presencial, obrigatório, com a duração de dois dias.

Para a constituição de um grupo para a formação presencial, em qualquer curso, obrigatório ou não, são necessárias no mínimo 6 (seis) inscrições de formandos. As datas e os horários da formação presencial, são fixados pelo CIT. O local de realização da formação presencial em qualquer dos cursos é, em Lisboa, em instalações indicadas pelo CIT.

Os formandos que reúnam as condições gerais para a frequência da formação presencial, serão contactados pelo CIT, por via postal ou por e-mail, devendo confirmar a sua presença ou justificar de forma fundamentada, nos termos da Lei e aceite pelo CIT, a sua ausência.

Recordamos que no preço de aquisição do curso, só estão incluídas duas convocatórias para a realização da formação presencial. No caso de o formando, não confirmar a presença e/ou faltar sem justificar nos termos legais, de forma fundamentada e aceite pelo CIT -, a qualquer destas convocatórias, uma formação presencial posterior só ocorrerá por iniciativa do formando, sendo previamente paga por este ao CIT.

Todos os cursos com formação presencial, obrigatória ou não, obrigam à comparência do formando em, pelo menos, 95 % das horas totais do curso.

As despesas de deslocação, alimentação, alojamento, no quadro das acções presenciais ou da formação prática em contexto de trabalho (esta última, facultativa), bem como as medidas de protecção individual do formando, no âmbito da saúde pública, são da sua responsabilidade.

O CIT contratualiza um seguro de Acidentes Pessoais, com todos os formandos, que frequentem a formação presencial.

#### **e) Formação Prática em Contexto de Trabalho**

A Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT), também designada por estágio, é uma etapa do seu processo formativo, mas que se realiza já num posto de trabalho, numa empresa ou noutra organização onde vai aplicar os seus conhecimentos teóricos obtidos durante o curso que esteve a frequentar. A FPCT, é de carácter facultativo em todos os cursos. A duração desta formação prática em contexto de trabalho é, no mínimo, de 120 horas.

A identificação, pesquisa e proposta ao CIT do local para a realização da FPCT, é da responsabilidade dos formandos. Com base na proposta efetuada ao CIT sobre o local da sua realização, a empresa apoiará o formando na formalização do processo (protocolo, avaliação,...) junto da entidade onde vai desenvolver a formação prática em contexto de trabalho.



## f) Suspensão do processo de aprendizagem

Nos cursos de formação a distância, com apoio tutorial e nos cursos de *e-learning*, está prevista a possibilidade de suspensão do processo de aprendizagem, num máximo de 3 meses, embora não alterando o prazo máximo disponível para terminar o curso (18 meses), por motivos devidamente justificados, nomeadamente: doença comprovada ou acidente; proteção na maternidade e paternidade; e outros casos, nos termos da Lei ou de força maior, devidamente comprovados, a analisar pela equipa formativa e aprovada pelo Responsável pelo Departamento da Formação.

Nos últimos 12 meses, tendo por referência os 18 meses, no caso dos cursos com esta duração máxima, não são concedidos períodos de suspensão superiores a 2 meses. Nos últimos seis meses só é concedido o período de suspensão previsto caso o formando tenha percorrido dois terços do percurso pedagógico (2/3 do número de módulos constantes no programa do respectivo curso).

Nos casos de formação em *b-learning*, nos cursos de média e curta duração, não são concedidos períodos de suspensão.

Quando for invocado um motivo de força maior, devidamente comprovado em face da legislação e aceite pelo CIT, é dado ao formando a possibilidade de integração numa edição posterior do curso, se esta se vier a realizar, até um ano após a data de aprovação da situação.

## Artigo 12º Assiduidade e pontualidade

O formando deve apresentar-se na sala de formação, virtual ou presencialmente a tempo de participar em cada sessão síncrona ou presencial de formação; nas situações da formação prática em contexto de trabalho, numa empresa ou outra organização, deverá apresentar-se nos dias e horários acordados no local de realização da formação prática em contexto de trabalho.

O controlo de assiduidade é registado na plataforma de aprendizagem, no caso das sessões síncronas, e em folha de presença diária no caso da formação presencial e da formação prática em contexto de trabalho, sempre que o registo em plataforma não seja possível, em face da especificidade da modalidade de formação.

Para efeitos de confirmação da falta será considerada uma tolerância de 10 minutos.

As faltas dadas pelos formandos, no período de formação prática em contexto de trabalho e nas sessões presenciais, devem ser devidamente justificadas, sendo consideradas, nomeadamente: doença comprovada ou acidente; proteção na maternidade e paternidade; falecimento de cônjuge ou parentes; casamento até ao máximo de 15 dias consecutivos; cumprimento de dever legal inadiável, que não admita substituição, pelo tempo estritamente necessário ao seu cumprimento; assistência à família - nos termos da Lei. Na formação prática em contexto de trabalho (estágio), as faltas serão validadas pelo Responsável pela Entidade recetora dos formandos ou pelo seu representante. Nas formações presenciais, as faltas serão validadas pelo formador.

## **Artigo 13º**

### **Avaliação das aprendizagens e da formação**

#### **a) Avaliação das aprendizagens**

*... relativo aos cursos de e-learning e b-learning*

Este tipo de curso integra dois tipos de avaliação da aprendizagem:

- ◇ Autoavaliação, em que o formando faz os exercícios integrados no texto base e tem acesso imediato à correção. Esta avaliação não é analisada pelo formador e tem o objetivo de permitir ao formando autoavaliar-se quanto ao domínio do conteúdo;
- ◇ Avaliação sumativa, em que o formando faz os testes integrados no texto. Estes testes, um por módulo, são corrigidos e classificados pelo formador assim como o exame final, no caso de existir, bem como a demonstração de competências adquiridas nas sessões presenciais.

A classificação é atribuída, por norma, numa escala quantitativa de 0 a 20 valores.

Na classificação final poderão existir ponderações diferentes para as várias provas e atividades. Também nos casos dos cursos de *e-Learning* e *b-Learning*, deve consultar as orientações específicas e complementares que acompanham o seu curso, nomeadamente o seu Guia do Formando e outras publicações orientadoras que são disponibilizadas, como forma facilitar o processo de aprendizagem.

#### **b) Avaliação da qualidade da formação**

A avaliação da formação constitui um elemento fundamental da formação para alimentar o processo de melhoria contínua, quer para permitir o desenvolvimento do CIT quer para melhorar os níveis de satisfação dos formandos. Deste modo, e com essa finalidade, existe igualmente o seguinte momento de avaliação:

- ◇ Final da formação, em que se apura, através do questionário de avaliação da satisfação dos formandos, o grau de satisfação e oportunidades de melhoria;

## **Artigo 14º**

### **Certificação dos formandos**

#### **a) Certificação de cursos de formação a distância**

O CIT emite 2 (dois) tipos de certificados, de acordo com o que se descreve a seguir:

## 1) Formação

O CIT emite um certificado de Formação profissional, no final da frequência dos cursos, desde que os formandos tenham aproveitamento e a situação financeira regularizada com o CIT, nos termos contratuais.

Nos certificados de Formação Profissional, constam os módulos frequentados, a sua duração estimada em horas e as classificações obtidas em cada módulo, a partir da avaliação efetuada.

Os certificados são emitidos através da plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa em conformidade com a Portaria nº 474/2010 de 8 de Julho, a qual estabelece as normas para a emissão de certificados para a formação não inserida no Catálogo Nacional das Qualificações. Caso não exista aproveitamento, é emitido um certificado de frequência.

## 2) Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)

Aos formandos que realizarem a FPCT, com duração mínima de 120 horas é emitido um certificado, onde constam as seguintes informações:

- ◇ Dados do formando;
- ◇ Designação do curso;
- ◇ Data de início e de termo da FPCT;
- ◇ Designação da entidade onde decorreu a FPCT;
- ◇ Duração Total da FPCT.

**Nota:** Os certificados da FPCT não incluem classificação, atendendo a que esta formação é facultativas. O modelo do certificado, é da autoria do CIT.

### b) Metodologias de avaliação e condições de atribuição da certificação

Relativamente às metodologias de avaliação e às condições de atribuição da certificação, aplicar-se-á o disposto no Guia de Formando de cada curso.

## Artigo 15º Repetição de Momentos de Avaliação

Aos formandos que obtiverem classificação igual ou superior a 10 (dez) valores num momento de avaliação, não lhes é permitida a repetição do mesmo com o intuito de melhorar a respetiva classificação. Não há igualmente lugar a melhoria da classificação final do curso.

Os formandos que obtiverem classificação inferior a 10 (dez) valores, num dos momentos de avaliação, dispõem, para a totalidade dos momentos de avaliação previstos no curso, de 2 (duas)

tentativas de repetição, não podendo, contudo, o mesmo momento ser objeto de mais do que 1(uma) repetição. No caso em que para o mesmo momento de avaliação, o formando opte por uma repetição, será considerada nesse mesmo momento, aquela que tiver melhor classificação. As repetições devem ser efetuadas a seguir ao termo do último módulo, em articulação com o seu formador.

## **Artigo 16º** **Direitos e Deveres dos formandos**

Os formandos são indivíduos que frequentam uma ação de formação durante um período de tempo, com o objetivo de adquirirem conhecimentos, desenvolver capacidades e atitudes e desenvolver competências para o exercício de determinada atividade profissional ou profissão;

### **a) Direitos**

- ◇ Receber a formação com qualidade e em consonância com os objetivos, conteúdos programados, metodologias de ensino-aprendizagem e calendarização para o respetivo curso;
- ◇ Receber, com qualidade e atempadamente, todo o apoio tutorial e administrativo;
- ◇ Ter acesso aos recursos pedagógicos necessários à frequência do curso de formação;

### **b) Deveres**

- ◇ Honrar os compromissos de pagamento do curso contratualizados na fase inicial, antes do início da sua frequência;
- ◇ Não divulgar dados pessoais de outros utilizadores da plataforma de aprendizagem, salvo autorização prévia;
- ◇ Não reproduzir ou reencaminhar quaisquer materiais protegidos por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual;
- ◇ Participar ativamente em todas as tarefas previstas a ter lugar na plataforma de aprendizagem (sessões síncronas, chats, fóruns ou outras atividades que venham a ser definidas), bem como em todas as sessões presenciais;
- ◇ Prestar provas de avaliação de aprendizagens previstas no curso;
- ◇ Frequentar com assiduidade e pontualidade a formação quer nas sessões síncronas quer na formação prática em contexto de trabalho, se aplicável ao curso que está a frequentar;
- ◇ Participar na avaliação da qualidade da formação;
- ◇ Zelar pela conservação e boa utilização de bens e instalações disponibilizadas para a formação presencial, bem como em situações de formação prática em contexto de

trabalho, numa empresa ou outra organização.

- ◇ Suportar os custos de substituição ou reparação de equipamentos e/ou materiais, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.
- ◇ Terminar o curso de formação, dentro do prazo definido em contrato.

## **Artigo 17º** **Direitos e Deveres do CIT**

### **a) Direitos**

- ◇ Exigir o pagamento nos prazos estipulados;
- ◇ Retirar o acesso ao curso e todo o apoio relacionado em caso de incumprimento dos prazos de pagamento e sem devolução das quantias pagas anteriormente;
- ◇ Retirar o acesso ao curso e todo o apoio relacionado em caso de violação reiterada pelo formando dos seus deveres de respeito e confidencialidade de dados;
- ◇ Retirar o apoio pedagógico se o formando não terminar o curso no prazo estipulado para a sua realização.

### **b) Deveres**

- ◇ Cumprir a legislação e regulamentação nacional relativa à proteção de dados, à certificação e outras disposições legais e regulamentares em vigor no que se refere a todos os processos da formação;
- ◇ Reembolsar todas as despesas pagas, no caso do CIT proceder ao cancelamento de um determinado curso;
- ◇ Desenvolver um serviço de formação de qualidade;
- ◇ Fazer uso correto das certificações e homologações atribuídas ao CIT.

## **Artigo 18º** **Reclamações**

Para comunicar qualquer problema face a um curso ou efetuar uma reclamação deverá contactar o Coordenador Pedagógico do CIT, através dos seguintes meios: por telefone, em horário de funcionamento do CIT, dirigindo-se diretamente à sede do CIT, em Lisboa, por e-mail, ou ainda através do preenchimento da ficha de reclamação/sugestão/ocorrência.

Utilizada a primeira ficha poderá solicitar ao CIT ao envio de uma nova ou por correio normal ou por correio eletrónico.

Após a receção da reclamação, o Coordenador Pedagógico emite uma resposta por escrito ao reclamante, no prazo máximo de cinco dias úteis.

Os contactos do CIT encontram-se na capa e no verso da contra-capas deste documento, como já referido.

No caso em que eventualmente haja lugar a reclamações acerca da qualidade do material pedagógico e resolução do contrato por parte do formando, estas deverão ser efetuadas 14 dias contados a partir da data da assinatura do contrato ou da data de entrega do material pedagógico, se for entregue posteriormente à assinatura do contrato, através de carta registada a enviar ao CIT, de acordo com o expresso no Contrato.

O CIT dispõe de livro de reclamações, de acordo com a legislação em vigor.

### **Artigo 19º** **Proteção de dados**

Os dados pessoais recolhidos na Ficha de Inscrição e no Contrato serão tratados respeitando o Regulamento UE 2016/679.

Estes dados são considerados confidenciais, tendo como fim a formação e as atividades complementares como a divulgação e a identificação de necessidades de formação, em processos desenvolvidos pelo CIT, mediante autorização prévia.

Serão ainda divulgados para efeito de eventual auscultação por parte do Sistema de Certificação da DGERT, mediante autorização prévia.

### **Artigo 20º** **Principais atribuições do pessoal afeto diretamente à formação**

#### **a) Responsável do Departamento da Formação**

- ◇ Definir a estratégia da empresa em matéria da Política de Formação;
- ◇ Identificar os recursos físicos, materiais e humanos a afetar ao Plano de Formação;
- ◇ Apoiar o trabalho desenvolvido pelo Gestor de Formação e o Coordenador Pedagógico;
- ◇ Aprovar o Balanço de Atividades;
- ◇ Aprovar o Plano de Atividades;
- ◇ Aprovar o Plano de Ações de Melhoria a implementar no processo formativo.

## **b) Gestor de Formação**

- ◇ Colaborar na elaboração do Plano de Atividades (PA) e do Balanço da Atividade (BA) formativa em consonância com a Direção;
- ◇ Proceder ao levantamento de necessidades de formação para fundamentar a oferta formativa;
- ◇ Coordenar e executar o plano de formação aprovado, com o Coord.Pedagógico;
- ◇ Assegurar a gestão dos meios humanos, técnicos e materiais do departamento;
- ◇ Colaborar na definição da metodologia de pagamento a formadores;
- ◇ Definir e monitorizar o cumprimento dos procedimentos em vigor;
- ◇ Proceder à revisão anual da atividade formativa;
- ◇ Colaborar no processo de seleção e recrutamento de novos formadores;
- ◇ Colaborar na realização de ações de formação internas, na promoção e divulgação dos procedimentos em vigor;
- ◇ Realizar auditorias de acompanhamento e reportar o resultado das auditorias ao Responsável pela Formação e auditados;
- ◇ Colaborar, com a Direção, na definição de Ações de Melhoria e no correspondente plano de acções de melhoria.
- ◇ Manter a Direção regularmente informada sobre o ritmo de execução das atividades pelas quais é responsável;
- ◇ Atualizar o Manual da Qualidade da Atividade formativa;
- ◇ Coordenar o Sistema de Certificação da empresa;

## **c) Coordenador Pedagógico**

- ◇ Auscultar opinião dos formandos, formadores e equipa técnica de coordenação e gestão da formação;
- ◇ Participar na elaboração dos procedimentos referentes ao processo formativo;
- ◇ Atualizar o Manual da Qualidade da Atividade formativa;
- ◇ Atualizar os documentos respeitantes ao processo formativo;

- ◇ Manter atualizados, os documentos referentes aos cursos de formação, na rede do CIT;
- ◇ Melhorar os programas de formação existentes, tendo em conta as evoluções verificadas e a sua aplicação;
- ◇ Desenvolver em parceria com a equipa pedagógica novos programas de formação;
- ◇ Elaborar os relatórios anuais de avaliação por curso;
- ◇ Alterar/Melhorar metodologias e instrumentos, nomeadamente de avaliação;
- ◇ Detetar necessidades de formação dos Formadores;
- ◇ Desenvolver, em colaboração com o Gestor de Plataforma e Apoio Tecnológico, cursos e conteúdos pedagógicos multimédia e interativos;
- ◇ Realizar reuniões com a equipa pedagógica;
- ◇ Manter atualizada a bolsa de formadores;
- ◇ Gerir a plataforma SIGO;
- ◇ Participar na realização de auditorias de acompanhamento e reportar o resultado das auditorias;
- ◇ Colaborar na definição de Ações de Melhoria.
- ◇ Interagir com entidades externas, em articulação com o Gestor de Formação, nomeadamente com a entidade certificadora.

#### **d) Gestor de Plataforma e Apoio Tecnológico**

- ◇ Gerir e Manter o Equipamento Informático;
- ◇ Gerir e Manter a Extranet;
- ◇ Gerir os perfis de utilizador e as políticas de segurança;
- ◇ Estudar e implementar novas soluções;
- ◇ Analisar, desenvolver e integrar soluções;
- ◇ Gerir o sistema de cópias de segurança;
- ◇ Ministras formação aos utilizadores;



- ◇ Gerir os recursos técnicos de suporte ao sistema;
- ◇ Gerir utilizadores registados e prestar suporte a novos registos;
- ◇ Gerir plataforma eletrónica *e-learning*;
- ◇ Gerir cursos existentes e proceder à inserção de novos cursos na plataforma;
- ◇ Inserir e desenvolver conteúdos pedagógicos interativos, em colaboração com os Serviços Pedagógicos;
- ◇ Efetuar operações de segurança e de manutenção;
- ◇ Obter relatórios estatísticos necessários à gestão do sistema;
- ◇ Prestar apoio técnico a formandos e formadores.

#### **e) Formador**

- ◇ Prestar as Boas-Vindas aos formandos, integrando-os na metodologia pedagógica do CIT;
- ◇ Responder às solicitações dos formandos num prazo máximo de 48h úteis.
- ◇ Enviar ao Coordenador Pedagógico um exemplar de toda a documentação que queira enviar aos formandos para esclarecimento da matéria;
- ◇ Participar antecipadamente ao CIT, na pessoa do Coordenador Pedagógico de Formação, sempre que não puder assegurar qualquer compromisso assumido;
- ◇ Corrigir todos os testes de avaliação sumativa e exames dos formandos, realizando um comentário geral, que ajude o formando na progressão do seu estudo;
- ◇ Corrigir os testes e responder aos pedidos de esclarecimentos dos formandos num prazo máximo de 48h úteis.
- ◇ Proceder à avaliação dos formandos;
- ◇ Realizar os contactos para esclarecimento de dúvidas, acompanhamentos e incentivos à continuação do estudo;
- ◇ Participar na revisão, actualização e criação de conteúdos;
- ◇ Participar nas acções de formação contínua, organizadas pelo CIT;

- ◇ Registrar no decorrer do acompanhamento na ficha do formando e em ocorrências, alterações nos horários e outros aspetos relacionados com a formação que mereçam ser registados;
- ◇ Assegurar que, sempre que se revele necessário, enviado um mail com sugestões de melhoria, cujo tratamento é da responsabilidade do responsável de formação;
- ◇ Ajudar o formando nas dificuldades de acesso à plataforma tecnológica, estabelecendo se necessário a ligação com o apoio especializado;
- ◇ Incentivar e ajudar o formando a utilizar todas as potencialidades e ferramentas da plataforma tecnológica.

#### **f) Apoio Administrativo**

- ◇ Assegurar o desempenho das funções inerentes ao serviço de apoio administrativo, de suporte de formação;
- ◇ Dar as Boas-vindas aos formandos e conferir os seus dados.
- ◇ Solicitar a melhor hora de contacto, para que o formador possa dar as Boas-vindas;
- ◇ Fazer atendimento telefónico aos formandos e encaminhá-los, se necessário, ao formador;
- ◇ Tratar da correspondência dos formandos encaminhando-a, se necessário, ao formador;
- ◇ Enviar material que o formando solicite, caso se justifique;
- ◇ Registrar informaticamente o progresso dos formandos no Curso (Notas, Observações, Introdução de Testes, etc);
- ◇ Emitir os certificados de formação, a partir dos dados disponibilizados em plataforma;

## **CIT - Centro de Instrução Técnica**

Av. Almirante Reis nº 106 - 5º Frente 1150-022 Lisboa

Tel: 21 812 59 91

E-mail: [alunos@cit.pt](mailto:alunos@cit.pt)

Website: [www.cit.pt](http://www.cit.pt)