



Tropical Soul
 Beauty and academy

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Documento	Regulamento da formação profissional
Âmbito	Formação profissional da Empolgante Charme Lda, reconhecida comercialmente como "Tropical Soul Beauty&Academy"
Referência	TS.FP.01 Revisão 1
Em vigor	16 de Fevereiro de 2023
Responsável	Maria João Henrique Gestora da Formação

Índice

1. ENQUADRAMENTO	3
1.1. Disposições gerais	3
1.2. Objetivos	3
1.3. Divulgação	3
2. QUEM SOMOS	3
2.1. A nossa identidade	3
2.2. A nossa formação	4
2.3. Contactos e horários	4
3. PROCESSO DE CANDIDATURA, INSCRIÇÃO E SELEÇÃO	4
4. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE FORMADORES	5
5. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	6
6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	6
7. Condições de funcionamento da atividade formativa:	7
7.1. Horários e calendarização das formações	7
7.2. Locais de realização das ações de formação	7
7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade	7
7.4. Sistema de pagamentos	8
7.5. Cancelamentos e devoluções	8
7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos	9
8. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	10
9. EMISSÃO DE DOCUMENTOS	11
9.1. Certificados	11
9.2. Dossier Técnico-Pedagógico	12
9.3. Declarações	12
10. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NA ATIVIDADE FORMATIVA	12
10.1. Entidade formadora	12
10.2. Gestão da formação	12
10.3. Coordenação Pedagógica	13
10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo	13
10.5. Formadores	13
10.6. Formandos	14
11. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	15
11.1. Reclamações	15
11.2. Sugestões	15
12. DISPOSIÇÕES FINAIS	16

1. ENQUADRAMENTO

1.1. Disposições gerais

O presente documento - Regulamento da Formação Profissional da Empolgante Charme - Unipessoal Lda foi concebido a pensar em todos os intervenientes na nossa formação visando, o bom funcionamento da formação. Aplica-se a todos os intervenientes da nossa Atividade Formativa: os Clientes, sejam formandos ou as Entidades que adquirem formação para os seus colaboradores, os Formadores e demais colaboradores e/ou prestadores de serviços com intervenção na nossa atividade formativa.

A empresa Empolgante Charme Lda para a sua formação profissional criou a designação “Tropical Soul Beauty&Academy” sendo assim doravante referida, bem como em todos os documentos e formulários afetos à formação profissional.

Este documento assenta em princípios flexíveis, e por isso é objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações ao nível da organização e funcionamento da atividade formativa. A revisão é feita pela Gestão da Formação e a versão em vigor está devidamente identificada na página-rosto deste documento, bem como no cabeçalho, constante em todas as páginas. Qualquer contrato decorrente da realização das ações de formação não gera nem titula relações de trabalho subordinado e cessará por caducidade no momento de conclusão da ação de formação.

1.2. Objetivos

O presente regulamento da formação profissional tem como principais objetivos:

- Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos da Tropical Soul Beauty&Academy.
- Prestar toda a informação de forma transparente sobre o funcionamento da atividade formativa da Tropical Soul Beauty&Academy a todos os que na nossa formação tenham interesse.
- Estabelecer regras de funcionamento, em concreto os termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
- Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação organizada e desenvolvida pela Tropical Soul Beauty&Academy.

1.3. Divulgação

Este regulamento é divulgado pelas seguintes vias:

- No site da Tropical Soul: <https://www.tropicalsoul.pt>
- Está disponível nas nossas instalações;
- Consta do Dossier de cada ação de formação a decorrer;
- Pode ainda ser enviado por email aos interessados, sempre que solicitado.

2. QUEM SOMOS

2.1. A nossa identidade

A Empolgante Charme - Unipessoal Lda., cuja designação comercial é Tropical Soul Beauty&Academy, é uma empresa sediada em Lisboa dedicada à prestação de serviços na área de estética e cuidados de beleza.

Simultaneamente, através da Tropical Soul Beauty&Academy, dedica-se à orientação/formação de profissionais da área da estética e cuidados de beleza tendo em vista a capacitação e melhoria das competências profissionais assim como o de dotar de conhecimento técnico em outras áreas da estética e dos cuidados de beleza, nomeadamente no domínio da aparatologia estética.

2.2. A nossa formação

A Tropical Soul Beauty&Academy desenvolve formação profissional para capacitar os seus clientes nas técnicas de estética, assim como no domínio da aparatologia estética, no domínio da aplicabilidade de consumíveis e produtos de cosmética comercializados pela Tropical Soul Beauty&Academy. Dirigimo-nos aos profissionais do ramo da estética, cosmética e beleza.

Público-alvo	Profissionais (atuais ou futuros) do setor da estética, que se inscrevam a título particular ou via a sua entidade empregadora.
Áreas de formação	815 – Cuidados de Beleza
Modalidades de formação	Outra Formação profissional não inserida no CNQ
Formas de organização	Presencial
Âmbito regional	Nacional – com foco em Lisboa

2.3. Contactos e horários

- Horário de funcionamento:** de 2ª feira a 6ª feira das 9h30 às 18h30
- Morada:**
 - Rua Bernardim Ribeiro 28-B - 1150-072 Lisboa
 - Site <http://www.tropicalsoul.pt>
- Contactos:**
 - Estética - 964988577
 - Formação - 938374440
 - Geral - 218250058
 - Email - geral@tropicalsoul.com
 - Email - formacao@tropicalsoul.com

3. PROCESSO DE CANDIDATURA, INSCRIÇÃO E SELEÇÃO

Comunicamos a calendarização de todos os cursos de formação para ano formativo no nosso site. Aqui qualquer interessado pode consultar o que está calendarizado, sendo que também o pode fazer nas nossas instalações, por telefone ou ainda por email utilizando os contactos referidos neste regulamento.

Publicitamos a nossa oferta formativa de forma indireta através do aluguer dos nossos equipamentos, e de forma direta no Site, nas Redes Sociais (facebook e instagram), Instalações, através de rede de contactos profissionais no Whatsapp.

Todos os interessados podem manifestar o seu interesse e/ou fazer um pedido de contacto sobre os nossos cursos através dos contactos comunicados acima. Os interessados devem previamente consultar os requisitos de acesso ao curso, que quando existam, são comunicados em cada programa de curso, podendo depois

efetuar a sua inscrição, preenchendo para tal a Ficha de Inscrição fornecida por nós, através de um dos seguintes meios:

- Presencialmente nas nossas instalações
- Através de email ou telefone (remetendo a ficha em formato eletrónico)

Todas as inscrições são alvo de análise do cumprimento dos requisitos e apenas são aceites as que cumpram com os requisitos. Assim sendo, deve qualquer pessoa interessada antes de se inscrever verificar se cumpre os requisitos especificados em cada programa de formação e em caso de dúvida contactar a Tropical Soul Beauty&Academy.

De uma forma geral, para a inscrição não é necessário adicionar cópias de documentos de identificação, devendo sim certificar-se que tem todos os campos preenchidos de forma correta. Salvaguardam-se as situações em que tal seja obrigatório de acordo com a modalidade, que possam obrigar à apresentação de cópia do Certificado de habilitações escolares e/ou literárias.

Apenas são aceites inscrições até 2 dias antes da data de início da formação, desde que não ultrapasse o número máximo de participantes definido para cada ação de formação.

Os candidatos são selecionados de acordo com:

- Ordem de receção da inscrição (é considerada a data em hora em que realizou o pagamento) – aplicável nos casos em que existam mais inscrições do que as vagas disponíveis;
- Idade igual ou superior a 18 anos (podendo ser admitidas exceções se menores de idade comprovadamente estão inseridos no mercado de trabalho);
- Cumprimento dos requisitos de cada formação comunicados no programa – verificável através de contacto telefónico ou entrevista pessoal se possível, nos casos em que existam requisitos de acesso;
- Habilitações literárias que permitam a compreensão das matérias;
- Adequação da formação à realidade profissional e capacidades atuais do interessado;
- Motivação e interesse para a frequência da formação.

Após a seleção, a Tropical Soul Beauty&Academy entra em contacto com o Cliente, que só deve considerar a sua inscrição válida, após comunicação por parte da Tropical Soul Beauty&Academy, que preferencialmente ocorre via email.

Nos casos em que seja desenvolvida **formação intraempresa**:

- As ações não são publicitadas nos nossos canais, já que são definidas em comum acordo com o Cliente, ao abrigo de proposta nossa.
- O processo de seleção e convocatória para participação nas ações é feito pelo responsável da Empresa Cliente que solicita as inscrições, mas também pode ser feito pela Tropical Soul Beauty&Academy desde que contemplado na proposta comercial previamente acordada com o Cliente.
- Todo o processo de inscrição é assim conduzido com o Interlocutor do Cliente, que deve fornecer à Tropical Soul Beauty&Academy os dados necessários para a frequência das ações de formação.

4. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE FORMADORES

Todos os formadores devem cumprir com o disposto na Portaria 214/2011 de 30 de maio que regulamenta a atividade de formador, sejam internos ou externos, ou seja devem ser detentores de Certificado de

Competências Pedagógicas emitido pelo IEFP, ou de título que os isente tal como previsto no nº 2 do artigo 2º da referida portaria.

A Tropical Soul Beauty&Academy, sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos. Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados.

Entendemos que os formadores devem reunir de experiência pedagógica e experiência profissional relevante para a área a que se candidatam.

Apenas serão selecionados para uma determinada ação de formação, os formadores que tenham disponibilidade horária e de mobilidade para assegurar o cronograma definido e que tenham boas avaliações de desempenho, no caso de já terem dado formação na Tropical Soul Beauty&Academy.

5. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

A Tropical Soul Beauty&Academy rege as suas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na sua oferta formativa, nomeadamente a não discriminação por ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou profissional, capacidade de trabalho reduzida ou deficiência, nacionalidade ou origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas.

6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a Tropical Soul Beauty&Academy cumpre com a legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Assim, nenhum colaborador da Tropical Soul Beauty&Academy pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos, clientes e colaboradores Tropical Soul Beauty&Academy sem que sejam exclusivamente aos fins enunciados, não sendo disponibilizados em qualquer momento a terceiros, respeitando sempre a opção tomada por parte do cliente/candidato em matéria de autorização de partilha dos seus dados/informações. Os titulares dos dados têm o direito de solicitar atualizações, modificações e anulações de quaisquer elementos respectivos, devendo para o efeito contactar a Tropical Soul Beauty&Academy. Todas as nossas condições nesta temática devem ser consultadas na nossa Política de Privacidade, disponível nas nossas instalações e site.

A Tropical Soul Beauty&Academy procede ao registo de todos os formandos no SIGO e os dados facultados são registados nesta plataforma para inscrição na ação de formação e emissão do certificado de acordo com a modalidade formativa.

Nos casos em que venha a desenvolver formação nas modalidades do CNQ, inscreverá também os formadores nesta plataforma.

7. Condições de funcionamento da atividade formativa:

7.1. Horários e calendarização das formações

Os horários e calendarizações são definidos pela Tropical Soul Beauty&Academy e publicados nos canais de divulgação das formações. Em geral as formações decorrem aos dias de semana e pontualmente aos fins-de-semana, em horário laboral e tentaremos sempre ir ao encontro das disponibilidades dos interessados. As sessões que ocorram em horário laboral, não deverão exceder as 8h diárias, e recomendamos que por cada 2 horas de sessão, se realize um intervalo de 15 (quinze) minutos.

Nos casos em que seja desenvolvida formação à medida para um Cliente, o cronograma é definido em conjunto com o Cliente.

7.2. Locais de realização das ações de formação

As ações de formação decorrerão nas salas de formação devidamente equipadas e com identificação clara da morada na divulgação das ações. A Tropical Soul Beauty&Academy recorre ao aluguer de salas de formação em hotéis, centros de negócios (que têm salas de formação para alugar), que já estão equipadas com mobiliário e recursos didáticos para a prática formativa, sendo da nossa responsabilidade a mobilização dos equipamentos e materiais necessários às atividades práticas.

A formação intraempresa pode decorrer nas instalações da empresa cliente.

Todos os locais assegurados para a realização de formação estão sempre devidamente identificados, e possuem todos os recursos pedagógicos e mobiliário em conformidade. Na sala de formação é sempre garantido que:

- Área adequada para a prática formativa, seja teórica ou prática, que permita a mobilidade, quer de formandos quer de formadores, sem dificuldade e com conforto;
- Mobiliário adequado e em número adequado para a prática formativa;
- Iluminação adequada (como reforço da luz natural sempre que possível);
- Condições de higiene e segurança em conformidade;
- Conforto acústico e climatização;
- Quadro branco e/ou Flipchart;
- Equipamento para a videoprojeção;
- Capacidade para a instalação de outros equipamentos necessários devido à especificidade de cada ação.
- Acesso a instalações sanitárias com diferenciação de género.
- Cumprimento das regras de acessibilidades.

7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação.

Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação com pelo menos 30 minutos de antecedência nas sessões;
- Os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação, não podendo faltar a nenhum módulo na totalidade;
- São admitidos atrasos, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação.

Indicam-se os motivos admitidos como justificação de faltas: baixa por doença, casamento, e acompanhamento de terceiros doentes. Outros motivos carecem de análise por parte da Tropical Soul Beauty&Academy. A justificação de falta deve ser feita através de formulário próprio da Tropical Soul Beauty&Academy, podendo também ser feito por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica, o mais tardar até 2 dias após a falta ter ocorrido.

Na formação à medida com as Empresas, podem ser definidas outras regras estando as mesmas definidas na proposta e contrato.

7.4. Sistema de pagamentos

Todos os cursos de formação estão sujeitos a pagamento (podendo existir exceções que serão sempre comunicadas), sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas nos canais de divulgação da nossa oferta formativa, acima indicados. Todos os interessados, em casos de dúvidas, devem entrar em contacto com a Tropical Soul Beauty&Academy.

Os pagamentos podem ser feitos das seguintes formas:

- À distância através do pagamento por transferência bancária, para o IBAN indicado pela Tropical Soul Beauty&Academy. No caso de transferência bancária, devem enviar sempre o comprovativo para sabermos quem efetuou o pagamento.
- MBWAY.
- Pagamento em numerário ou por multibanco (a débito e a crédito) nas nossas instalações.

Todos os pagamentos feitos são alvo de emissão do respetivo documento contabilístico, emitido de acordo com os dados fornecidos no campo faturação no processo de inscrição.

Na formação à medida os valores e condições de pagamento são descritas em proposta comercial, existindo acordo entre as partes (Tropical Soul Beauty&Academy e Cliente), plasmado em contrato.

O valor pago por cada curso, inclui o seguinte:

- Frequência da totalidade das horas do curso;
- Acesso às instalações da sala de formação, espaços comuns e instalações sanitárias do local onde a formação decorra;
- Utilização dos equipamentos, consumíveis e outro material disponibilizado para as sessões de formação;
- Refeição no dia da formação (almoço) no restaurante do hotel;
- Acesso ao certificado emitido em caso de conclusão com aproveitamento;
- Documentação sobre o curso, tal como o Programa do curso, cronograma, regulamento, manual de formação;
- Despesas de envio por correio postal de certificados de formação

No valor pago por cada curso não está incluído o seguinte:

- Despesas de deslocação para a frequência da formação;
- Despesas de envio por correio postal de 2ª via de certificados de formação e manuais.

7.5. Cancelamentos e devoluções

A Tropical Soul Beauty&Academy poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível, e incorrerá em devoluções nas condições aqui definidas.

Os clientes podem solicitar o cancelamento da sua frequência nas ações de formação e a Tropical Soul Beauty&Academy procederá a devoluções nas seguintes condições:

- Reembolso de 100% dos valores pagos para cancelamentos feitos até 15 dias úteis antes da data de início da formação.
- Reembolso de 50% dos valores pagos para cancelamentos feitos até 5 dias úteis antes da data de início da formação.
- Reembolso de 100% dos valores pagos sempre que uma ação de formação não seja executada por motivos imputáveis à Tropical Soul Beauty&Academy.
- Reembolso de 100% dos valores pagos e não frequentados relativamente a cursos que sejam interrompidos e/ou re-calendarizados por motivos imputáveis à Tropical Soul Beauty&Academy a todos os formandos que não possam frequentar a ação nas novas datas agendadas.

Não há lugar a devolução dos valores pagos no ato de inscrição nos casos em que o formando comunique a desistência/impossibilidade de frequentar a ação fora dos prazos acima referidos, mas o participante poderá frequentar numa próxima ação isento de custos adicionais, e desde que exista vaga.

Nos casos em que se verifique a ausência do formando na ação de formação ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à Tropical Soul Beauty&Academy não se fará qualquer devolução das quantias pagas nem se procede à autorização para frequentar uma próxima ação de formação.

Na formação à medida outras condições podem ser definidas, e constarão sempre em proposta comercial e acordadas por ambas as partes em contrato.

7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos

A Tropical Soul Beauty&Academy reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário das formações e dos formadores, assim como a anular ações para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível e procedendo ao reembolso dos valores que tenham sido pagos referentes à sua frequência na ação de formação, não estando incluídos valores referentes a despesas de deslocação, estadia ou outras incorridas pelo formando ou pela sua entidade patronal, que são da sua responsabilidade.

No decorrer das ações dos cursos, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação tenha que ser interrompida, a Tropical Soul Beauty&Academy reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos envolvidos. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar a ação nas novas condições, assim que seja realizada uma nova ação desse curso, possibilitamos a sua integração.

Sempre que se verifique a necessidade de interromper a ação de formação, a Tropical Soul Beauty&Academy empreenderá todos os esforços para retomar a normal execução do curso, garantindo o cumprimento da duração do curso bem como as condições para que todas as pessoas que estão a frequentar ação, a possam concluir com aproveitamento.

No caso de desistência da inscrição é dever do formando ou da Empresa Cliente (que inscreveu o colaborador) comunicar à Tropical Soul Beauty&Academy, por escrito, esse facto e as razões que motivaram a desistência. A comunicação deve ser feita através do preenchimento do formulário cedido pela Tropical Soul Beauty&Academy e entregue à coordenação pedagógica de forma presencial, por correio ou por email dirigido também à coordenação pedagógica, ou em alternativa enviar email para geral@soulacademy.com, devendo ser claro na sua identificação e desistência.

O formando que aquando da sua desistência, pretenda que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, devendo fazer essa menção na sua

comunicação de desistência. Tal comunicação deverá ser feita até 5 dias úteis antes do início do curso. A comunicação deve ser feita através do email para geral@soulbeauty.com. A nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar os requisitos de acesso, e a sua elegibilidade para a vaga da pessoa que deseja ser substituída. Não são aceites substituições no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de formação. Toda e qualquer situação excecional é analisada pela Coordenação Pedagógica.

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a Tropical Soul Beauty&Academy como o Cliente (particular ou empresa) na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve, e na formação para as empresas que garante a disponibilidade dos colaboradores. Os participantes que pretendam desistir no decorrer da formação, poderão fazê-lo, sendo que não poderão ser ressarcidos dos valores já pagos – o mesmo se aplica às Empresas Clientes que pretendam dar colaboradores como desistentes na formação. Cabe à Coordenadora Pedagógica da Tropical Soul Beauty&Academy decidir em contrário, mediante análise dos motivos de desistência e desde que não se verifique inviabilidade da continuidade da ação de formação.

Devem ter-se em consideração as condições para devoluções expressas no presente regulamento.

É permitida a repetição de um ou mais módulos (nos cursos que pela sua estrutura curricular o permitam) em que o formando não o pôde frequentar/concluir com aproveitamento, sendo que a repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas. As repetições implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao Cliente.

8. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

O sucesso da atividade formativa é avaliado sob diversas formas: de forma mais específica em cada ação de formação, através da verificação/mediação do sucesso das aprendizagens dos formandos, da satisfação dos formandos, dos formadores e das Empresas Clientes, bem como analisando o decorrer em geral de cada ação (ocorrências, desvios, reclamações, etc); e de uma forma mais geral em toda a atividade formativa, abrangendo o impacto das ações de formação.

Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes metodologias de avaliação, em particular das aprendizagens, conforme procedimentos do nosso sistema de gestão da formação:

- Avaliação diagnóstica: realizada no início da formação através de observações, perguntas orais. O objetivo é analisar/perceber que conhecimentos sobre a temática os formandos poderão já ter, contribuindo essencialmente para esclarecer muitas más-concepções e/ou vícios que por vezes os formandos já têm e que serão prejudiciais para as aprendizagens. Esta avaliação pode ocorrer no momento de diagnóstico de necessidades que venha a ser realizado na formação intraempresa.
- Avaliação formativa: aplicável no decurso da formação através da observação direta, colocação de perguntas, exercícios formativos com o objetivo de dar feedback, de corrigir as técnicas e as competências a aprender.
- Avaliação sumativa: realizada no final de cada módulo e/ou do curso através de testes práticos e/ou testes escritos ou outros instrumentos adequados em função de cada Programa de Formação, com o objetivo de determinar o aproveitamento e emissão do certificado.

A classificação final é alcançada através de critérios, cuja definição e ponderação estão de forma transparente definidos e comunicados em cada Programa de Formação. De uma forma geral os critérios de avaliação incidem sobre a “assiduidade e pontualidade”, “participação e empenho”, “aquisição e aplicação das competências” (média dos instrumentos de avaliação das aprendizagens realizados). A escala de avaliação e definição de aproveitamento consta também em cada Programa de Formação.

Todos os cursos preveem a avaliação das aprendizagens, ou seja, a obtenção de aproveitamento no curso, de acordo com o definido em cada programa de cada curso. Os formandos que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência, e podem repetir o módulo/curso nos termos definidos neste regulamento.

Para cada curso procede-se ainda à avaliação da satisfação dos formandos, das Empresas Clientes e dos formadores através do preenchimento de um inquérito no final de cada curso (ou módulo de acordo com o aplicável) que visa aferir a reação/satisfação dos intervenientes com a organização e execução da ação de formação, incluindo as condições de realização, o desempenho dos recursos humanos intervenientes (equipa pedagógica e de suporte).

O desempenho de cada formador é também avaliado a cada ação de formação pela coordenação pedagógica, em formulário próprio, onde são tidos em conta os dados obtidos através do preenchimento dos inquéritos de satisfação dos formandos. A Coordenação é também avaliada pela Gestão da Formação, quando e se vier a ser desempenhada por pessoas distintas. A coordenação é também avaliada pelos formandos nos questionários de satisfação.

Procedemos também ao acompanhamento após a realização da formação de modo a perceber se os formandos conseguiram (ou tiveram oportunidade de) transferir as aprendizagens corretamente para o exercício da sua atividade profissional, bem como tentar avaliar o impacto que a formação teve, procedendo assim à aferição da satisfação, mas “a frio”, tendo já decorrido tempo suficientes (em média 3 meses) após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação/de eficácia. Na formação à medida para as empresas, aplicamos também o questionário ou se possível acompanhamos indicadores que tenham ficado definidos com o Cliente.

Igualmente avaliamos e procedemos à revisão das nossas práticas, com vista à melhoria contínua do sistema de formação e orientação para resultados e disseminação da qualidade dos nossos serviços, através de planos de melhoria contínua, auditorias e elaboração de balanços de atividades.

9. EMISSÃO DE DOCUMENTOS

9.1. Certificados

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor aplicáveis à modalidade formativa do curso frequentado, bem como respeitando as regras presentes neste regulamento.

Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à Tropical Soul Beauty&Academy os dados pessoais dos formandos, solicitados na ficha de inscrição.

Para a obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:

- Cumprir com o regime de assiduidade definido em cada programa de curso.
- Obter aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
- Ter saldado quaisquer valores devidos referentes à ação frequentada.

Os certificados podem ser recolhidos nas instalações da Tropical Soul Beauty&Academy, podendo ser também remetidos via correio postal. Na formação para as empresas, os certificados são entregues ao responsável pelas inscrições, que tem a responsabilidade de os entregar aos seus colaboradores.

9.2. Dossier Técnico-Pedagógico

A Tropical Soul Beauty&Academy organiza para cada ação de formação, um dossier técnico pedagógico (DTP) consubstanciando assim o registo fiel e completo de formação, sendo que o seu conteúdo poderá diferir de acordo com a tipologia de formação.

Na formação à medida para as empresas, o original deste DTP é fornecido ao Cliente, reservando-se a Tropical Soul Beauty&Academy ao direito de efetuar uma cópia (digital) do mesmo para arquivo seu.

A Coordenação Pedagógica é responsável pelo controlo e correto preenchimento do DTP, sendo que há secções cujo preenchimento é da responsabilidade do formador da ação, tais como as avaliações das aprendizagens, os planos de sessão e os sumários.

9.3. Declarações

A Tropical Soul Beauty&Academy emitirá gratuitamente Declarações de frequência (ou outro cariz) aos formandos das ações que o solicitarem, sendo que devem sempre informar a Tropical Soul Beauty&Academy das finalidades das mesmas.

Os formadores têm direito a Declarações de Experiência Formativa, contendo a indicação das ações asseguradas, e são emitidas geralmente no final de cada ano formativo (podendo os formadores solicitar a sua emissão noutra altura). Estas declarações são da competência da Coordenação Pedagógica, desde que relacionadas com as ações de formação.

10. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NA ATIVIDADE FORMATIVA

10.1. Entidade formadora

A Empolgante Charme, Lda com a marca Tropical Soul Beauty&Academy, é a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os formandos, formadores, Clientes Empresa e demais fornecedores;
- Proporcionar formação interna aos seus colaboradores de forma direta ou de outra forma, dentro dos termos previstos na Lei Geral do Trabalho;
- Assegurar as instalações e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local da formação;
- No final de cada ação emitir gratuitamente aos formandos que concluírem com aproveitamento um Certificado conforme legislação aplicável a cada modalidade formativa;
- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas por qualquer interveniente na atividade formativa, de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

10.2. Gestão da formação

- É a pessoa responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.

- É a pessoa interlocutora privilegiada com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na Entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação, sendo a responsável pela organização e submissão do processo de candidatura à Certificação DGERT, bem como pela manutenção da certificação.
- Estabelece parcerias contribuidoras para o desenvolvimento da atividade formativa.

10.3. Coordenação Pedagógica

- É a pessoa responsável pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção, acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação, a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- É a pessoa mediadora no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos, incluindo os Clientes Empresa;
- Assegura os procedimentos do DTP de cada ação de formação;
- Coordena e supervisiona todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação, analisando os dados obtidos, reportando-os à Gestão da formação;

10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo

- Assegura o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial nas instalações, telefónica e eletronicamente.
- Presta todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação ou encaminhar para o técnico de formação.
- Apoia no processo de inscrição e faz follow-up de todas as intenções de inscrições de modo a formalizar as mesmas.
- Dá suporte administrativo e logístico à gestão da formação e coordenação pedagógica.

10.5. Formadores

- São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação, a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, a monitoria de ações de formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação, garantindo a adequação ao grupo de formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.
- São direitos do formador:
 - Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
 - Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a Tropical Soul Beauty&Academy;
 - Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, na sala de formação ou outras instalações para sessões práticas;
 - Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
 - Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.
- São deveres do formador:
 - Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;

- Facultar (cópia de) documentação à Tropical Soul Beauty&Academy (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários e promovendo a melhoria contínua da formação;
- Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
- Tratar com respeito qualquer elemento da Tropical Soul Beauty&Academy e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão.
- Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;

10.6. Formandos

- São os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes profissionais a aplicar na sua realidade profissional.
- São direitos dos formandos:
 - Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
 - Receber toda a documentação de apoio relativa à ação frequentada;
 - Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
 - Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da Tropical Soul Beauty&Academy;
 - Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da Tropical Soul Beauty&Academy de acordo com o procedimento em vigor;
 - Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
 - Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação
 - Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação de formação, um Certificado de acordo com a modalidade formativa;
 - Assinar contrato de formação com a Tropical Soul Beauty&Academy beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente na formação – aplicável apenas aos casos em que o formando não esteja abrangido pelo Seguro de Acidentes de Trabalho, decorrente do seu Contrato de Trabalho (situações em que a inscrição é feita via Entidade Patronal).
 - Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.
 - Na formação à medida/intraempresa - A empresa cliente tem direito ao DTP da ação de formação.
- São deveres dos formandos:
 - Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
 - Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a Tropical Soul Beauty&Academy ou para a ação de formação;
 - Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da Tropical Soul Beauty&Academy, ou noutras onde decorra a formação;

- o Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição;
- o Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- o Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
- o Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação de formação, nos períodos estabelecidos;
- o Cumprir com contrato de formação assinado com a Tropical Soul Beauty&Academy;
- o Na formação à medida/intraempresa, a Empresa Cliente deve garantir que faz chegar todas as informações essenciais sobre a organização das ações de formação, acordadas com a Tropical Soul Beauty&Academy, bem como a entregar toda e qualquer documentação (ex: Certificado) que é devido aos formandos, emitido pela Tropical Soul Beauty&Academy (ou em alternativa facultar forma de contacto com os colaboradores).

11. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

11.1. Reclamações

As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, colaboradores e fornecedores da Empolgante Charme, Lda, reconhecida pela sua designação comercial Tropical Soul Beauty&Academy.

As reclamações devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a ocorrência do facto que motivou a reclamação. Para tal dispomos de:

- Nos termos legais, de um Livro de Reclamações em papel nas nossas instalações bem como Livro de Reclamações eletrónico acessível via nosso site, nos termos definidos pela legislação em vigor.
- Formulário próprio da Tropical Soul Beauty&Academy, que consta de qualquer Dossier Técnico Pedagógico em sala de formação, bem como pode ser fornecido presencialmente ou via email desde que solicitado.

As reclamações devem ser endereçadas à gestão da formação: Maria João Henrique, para o email geraltropicalsoul@gmail.com ou via CTT para a morada da sede – Rua Bernardim Ribeiro, nº 28-B, 1150-072 Lisboa, ou ainda presencialmente preenchida/entregue nas instalações da Tropical Soul Beauty&Academy, sitas na mesma morada.

O tratamento das reclamações será feito pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, que se compromete a dar uma resposta ao reclamante pelo mesmo meio utilizado para apresentar a reclamação, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundamento ou não.

Todas as respostas devem ser emitidas de uma forma imparcial, zelando pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo, e são registadas no plano de ações de melhorias da Tropical Soul Beauty&Academy.

A Tropical Soul Beauty&Academy encara as reclamações que lhe sejam apresentadas como uma oportunidade de crescimento e de melhoria, pois se não soubermos onde estamos a falhar, não podemos evoluir. Queremos sempre prestar o melhor serviço aos nossos clientes, parceiros, fornecedores.

11.2. Sugestões

Qualquer interveniente e participante nas nossas ações de formação dos cursos pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da nossa atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que

entendam relevantes, preenchendo preferencialmente o formulário próprio (solicitando o mesmo à Tropical Soul Beauty&Academy) – pode ser utilizado outro meio para o efeito, por exemplo envio de email ou contacto telefónico. Todas as sugestões são analisadas pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, dando entrada no plano de ações de melhoria. Serão introduzidas e aplicadas as sugestões se se verificar que de facto são contribuidoras para o processo formativo e estão alinhadas com a estratégia da Tropical Soul Beauty&Academy.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.

A Tropical Soul Beauty&Academy reserva-se ao direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento, sendo as mesmas devidas e prontamente comunicadas.

Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gestão da Formação da Tropical Soul Beauty&Academy.

Em caso de dúvida não hesite em contactar (através dos contactos da Tropical Soul Beauty&Academy) a pessoa responsável pela Gestão de Formação, a quem compete a redação, controlo e implementação do presente regulamento

As ações de formação intraempresa pelas suas especificidades, terão sempre as condições particulares plasmadas nas propostas comerciais apresentadas, e em contrato de formação celebrado entre a Tropical Soul Beauty&Academy e a Organização Cliente.

A Tropical Soul Beauty&Academy é uma entidade formadora Certificada pela DGERT na área de educação e formação **815 - Cuidados de Beleza**.