

# Chrysos

Cosmética Profissional | Formação de Estética



**Regulamento de  
funcionamento da  
formação**

Caracterização e Identificação da Entidade .....	3
Certificação entidade formadora .....	3
Política e estratégia da entidade .....	3
Missão.....	3
Visão.....	3
Valores .....	3
Destinatários .....	4
Modalidades de Formação.....	5
Formas de Organização da Formação .....	5
Metodologias e instrumentos pedagógicos .....	5
Bolsa de Formadores.....	6
Contrato de Formação .....	6
Divulgação, inscrição, seleção e avaliação .....	6
Divulgação das Ações de Formação .....	6
Formas de Inscrição .....	6
Seleção dos Formandos .....	6
Avaliação da Formação.....	6
CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA NA FORMAÇÃO .....	7
Requisitos de acesso .....	7
Assiduidade .....	7
Desistências.....	8
Obrigações das Partes .....	8
Entidade Formadora .....	8
Formandos.....	8
Formadores .....	9
Gestor da formação .....	9
Coordenador Pedagógico .....	9
Administrativo .....	9
Funcionamento da formação.....	10
Sessões .....	10
Local de Realização da Formação .....	10
Direito de Reserva, cancelamento e adiamento .....	10
Requisição e Aquisição de Material .....	10
Fotocópias .....	11
Pagamentos e política de devoluções e isenções .....	11
Pagamentos.....	11
Tabela de Preços de Serviços .....	11
Devolução de Pagamentos .....	11
Isenções.....	11
Gestão de sugestões, elogios e reclamações.....	11
Publicidade.....	12
Nota Final .....	12

## CARACTERIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE

- Denominação Social: CHRYSOS - UNIPESSOAL LDA
- Endereço: RUA DO AMPARO, Nº 15, 17 E 19, EDIFÍCIO PALMS PARK LOJA AA
- Contacto telefónico: 969349159 / 927070822
- Facebook: Chrysos Formação Estética
- E-Mail: chrysoscosmetica@gmail.com
- NIPC: 516409964
- Data de Constituição: 01/04/2021

### Certificação entidade formadora

Entidade Formadora Certificada pela Instituto para a Qualificação, IP-RAM nos termos do art.º 6, da Portaria nº. 851/2010 de 6 de setembro, adaptada à Região, pela Portaria 84/2010 de 4 de novembro.

Área de Educação-Formação: 815 Cuidados de beleza

## POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE

### Missão

Conceção, organização e desenvolvimento de formação profissional com qualidade e capacidade reconhecida nas áreas de Cuidados de Beleza. Contribuindo para a valorização, a excelência, a inovação e a ética no setor. A nossa missão é transformar as profissionais através da educação de alta qualidade, preparando os formandos para se destacarem e contribuírem significativamente para o bem-estar e a beleza da sociedade.

### Visão

Ser uma entidade formadora de referência na área de formação profissional, reconhecida pela excelência e inovação dos seus programas formativos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional dos nossos formandos e para a competitividade das empresas e organizações.

### Valores

A política interna é fundada nos seguintes princípios e valores fundamentais que guiam todas as nossas ações e decisões:

- 1- Princípios Gerais
  - . Missão e Visão: Todos os nossos esforços são direcionados para cumprir a nossa missão de capacitar profissionais da área da estética com conhecimentos avançados e habilidades práticas, promovendo a excelência, a inovação e a ética.
  - . Valores: Excelência, Inovação, Ética e Integridade, Inclusão e Diversidade, Compromisso com os formandos, Responsabilidade Social e Colaboração são os valores que norteiam todas as nossas atividades.
- 2- Ética e Conduta Profissional
  - . Agimos com integridade e mantemos a confidencialidade das informações.
  - . Promovemos a ética e a transparência em todas as interações e práticas.
- 3- Qualidade Educacional
  - . Comprometemo-nos com a excelência nos nossos programas educacionais e serviços.
  - . Incentivamos o desenvolvimento contínuo dos nossos formadores e formandos.

- 4- Ambiente de Trabalho e estudo
  - . Valorizamos a diversidade e promovemos um ambiente inclusivo e respeitoso.
  - . Garantimos um ambiente seguro e saudável para todos.
- 5- Relacionamento com Formandos
  - . Oferecemos suporte contínuo para ajudar os alunos a alcançar os seus objetivos.
  - . Utilizamos o feedback dos alunos para melhoria contínua dos nossos programas e serviços.
- 6- Responsabilidade Social e Sustentabilidade
  - . Contribuímos positivamente para a comunidade e adotamos práticas sustentáveis.
  - . Mantemos transparência nas nossas operações e comunicação.
- 7- Colaboração e Parcerias
  - . Promovemos o trabalho em equipa e a colaboração interna e externa.
  - . Desenvolvemos parcerias estratégicas que agregam valor aos nossos e á comunidade

## DESTINATÁRIOS

Os destinatários das ações de formação são:

### Profissionais da Beleza:

- Esteticistas: Profissionais que já trabalham na área de estética e procuram melhorar as suas competências ou aprender novas técnicas.
- Cabeleireiros e Barbeiros: Profissionais que desejam expandir os seus serviços para incluir tratamentos de beleza adicionais.
- Técnicos de Unhas: Especialistas em manicure e pedicure que querem aprender novas técnicas ou obter certificações adicionais.
- Maquilhadores: Profissionais de maquilhagem que procuram complementar os seus serviços com tratamentos de beleza.

### Recém-formados e Estudantes:

- Graduados em Cursos de Estética e Beleza: Pessoas que completaram recentemente cursos nesta área e procuram formação adicional para aumentar a sua empregabilidade.
- Estudantes de Escolas Profissionais: Jovens que ainda estão a completar a sua formação e querem adicionar cursos específicos aos seus estudos.

### Empreendedores:

- Proprietários de Salões de Beleza: que desejam formar a sua equipa para oferecer novos serviços ou melhorar a qualidade dos serviços existentes.
- Profissionais Independentes: Pessoas que desejam iniciar o seu próprio negócio na área de cuidados de beleza e precisam de formação técnica e de gestão.

### Público em Geral:

- Amantes da Beleza e Estética: Indivíduos que, mesmo não sendo profissionais, têm um interesse pessoal em cuidados de beleza e desejam aprender técnicas para uso pessoal.

### Organizações e Instituições:

- Empresas de Cosméticos: Empresas que querem formar os seus colaboradores sobre os produtos e técnicas de aplicação.
- Instituições de Ensino: Escolas e centros de formação que desejam oferecer cursos na área de cuidados de beleza.

### Outros Profissionais Relacionados:

- Dermatologistas e Outros Profissionais de Saúde: Profissionais da área da saúde que querem expandir os seus conhecimentos sobre cuidados de beleza para melhor atender os seus pacientes.

Estes destinatários podem beneficiar de uma ampla gama de cursos e formações oferecidos, desde cursos básicos e introdutórios até formações avançadas e especializadas em técnicas de beleza específicas.

## MODALIDADES DE FORMAÇÃO

As modalidades de formação a realizar são:

- **Formação inicial:** Proporcionar aos formandos os conhecimentos e competências básicos necessários para iniciar uma carreira na área de cuidados de beleza.
- **Formação contínua:** Atualizar e aperfeiçoar os conhecimentos e competências dos profissionais que já atuam na área.
- **Formação Atualização/Aperfeiçoamento:** Renovar os conhecimentos dos profissionais sobre novas metodologias, tecnologias e produtos que surgem no mercado. permitindo-lhes dominar técnicas específicas ou avançadas.

## FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

As formas de organização da formação são estabelecidas de acordo com os objetivos a atingir e inclui especificamente

- Formação Presencial: Proporciona uma interação direta entre formadores e formandos, facilitando o aprendizado prático e teórico.

## METODOLOGIAS E INSTRUMENTOS PEDAGÓGICOS

A escolha dos meios pedagógicos que facilitem a aprendizagem tem de ter em consideração fatores específicos de cada ação como:

- Destinatários / público-alvo;
- Objetivos Gerais e Específicos;
- As características da informação a transmitir;
- Número de formandos;
- Condições da sala, local de formação, instalações.

Métodos e técnicas pedagógicas. Os métodos utilizados são expositivo, interrogativo, demonstrativo e ativo.

As principais técnicas usadas são Exposição oral, ilustrações e imagens, mapas, modelos e estruturas anatómicas, perguntas, vídeo, demonstração, repetições e simulação.

Recursos e materiais didáticos e de apoio à ação de formação. Os principais recursos e materiais didáticos usados são:

- Manuais em suporte impresso ou digital;
- Quadro branco e canetas;
- Recursos Audiovisuais: Vídeos projetados, mapas didáticos e anatómicos;
- Espaço da sala de formação: Marquesas para tratamentos estéticos e práticas de várias terapias manuais, Cadeiras para terapias e massagem, Colchões de prática no solo.
- Kits de formação: Conjuntos de ferramentas e produtos específicos para prática individual dos formandos, como kits de manicure, pedicure e maquilhagem e outros materiais necessários para exercícios práticos.

## BOLSA DE FORMADORES

A CRYSOS atualmente dispõe uma Bolsa de Formadores Externos e Internos com competências técnicas e pedagógicas para ministrar formação profissional e é constituída por profissionais certificados detentores do CCP - Certificado de Competência Profissional para o desempenho de funções de formador e na sua maioria têm formação académica específica na área em que atuam.

## CONTRATO DE FORMAÇÃO

- Entre o formador e a entidade formadora contratante é celebrado um contrato de prestação de serviços de formação profissional onde são acordadas as obrigações, deveres e direitos das partes. O formador receberá uma cópia do contrato, assinado em duplicado, depois de assinado e selado. O contrato caduca com o final do processo formativo a que se obrigam as partes, de acordo com as datas estabelecidas no mesmo.
- Será celebrado um contrato entre a entidade formadora e cada formando/entidade que inclui a identificação de ambas as partes, detalhes da ação formativa como sua designação, duração, datas e locais de realização, bem como condições de frequência. Além disso, o contrato especifica o número da apólice do seguro de acidentes pessoais e as datas de assinatura, início de produção de efeitos e a duração do contrato.

## DIVULGAÇÃO, INSCRIÇÃO, SELEÇÃO E AVALIAÇÃO

### Divulgação das Ações de Formação

Para cada curso é definida a estratégia de divulgação (redes sociais, newsletter, marketing direto, panfletos e/ou anúncios nos meios de comunicação social.)

### Formas de Inscrição

- Preenchimento da ficha de inscrição online;
- Envio da ficha de inscrição preenchida por e-mail para: [chysocosmetica@gmail.com](mailto:chysocosmetica@gmail.com)
- Pessoalmente nas instalações da entidade formadora ou em entidades parceiras.

A inscrição só é considerada definitiva após confirmação e validação do pagamento exigido.

A entidade reserva-se ao direito de cancelar ou não iniciar qualquer turma que tenha um número inferior a 3 formandos.

### Seleção dos Formandos

A seleção dos formandos é feita tendo em consideração:

- O número de participantes é limitado, pelo que as inscrições são aceites por ordem de receção, confirmando se o formando preenche os pré-requisitos do curso e apenas confirmadas após pagamento.
- Caso o número de inscritos exceda o número máximo de formandos permitido por ação, procuraremos proceder à respetiva repetição com a máxima brevidade possível.
- Os documentos associados e o relatório são arquivados no Dossiê do curso. A seleção dos formandos poderá ser da responsabilidade do cliente.

### Avaliação da Formação

O sistema de avaliação das ações de formação baseia-se em três tipos:

- 1ª Avaliação Formativa e de Aprendizagem: Esta avaliação é feita, pelo formador, no final da ação de formação, tendo como objetivo aferir em que medida os objetivos de aprendizagem foram alcançados por parte dos formandos. A avaliação tem por base a informação recolhida pelo formador, no decurso da ação, em contato direto com os formandos em diversos contextos de aprendizagem.

Os aspetos avaliados são:

- Domínio dos Assuntos
- Generalização dos Saberes
- Interesse e Participação
- Responsabilidade
- Relações Interpessoais
- Assiduidade e Pontualidade

A classificação aqui obtida tem uma ponderação de 60% ou de 100%, dependendo da realização ou não de um teste de avaliação no final do curso.

A CRYSOS deixa à consideração de cada empresa este ponto.

- 2ª Avaliação de Reações: Esta avaliação é feita, pelos formandos, no final de cada curso, tendo como objetivo aferir o grau de satisfação dos participantes em relação à ação de formação e às condições em que a mesma decorreu, visando o eventual desenvolvimento de ações corretivas e/ou de melhoria.
- 3ª Avaliação do Impacte: Esta avaliação é feita, pelo formando e pelo responsável hierárquico do formando, cerca de dois meses após a conclusão de cada ação de formação, tendo como objetivo a apreciação dos efeitos da formação sobre o desempenho do indivíduo, a nível pessoal, organizacional e social.

É efetuada a análise dos questionários (Tratamento Estatístico das Avaliações do Curso). É registada uma ocorrência quando: a média das avaliações atribuídas for inferior a 3,0 valores; existirem reclamações/sugestões.

A avaliação dos formadores é resumida na Avaliação dos Resultados dos Formadores.

No final do curso é elaborado o relatório. Se solicitado, é enviado uma cópia ao cliente.

## CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA NA FORMAÇÃO

### Requisitos de acesso

Os requisitos para participar nas ações de formação são:

- Enquadrar-se no público-alvo e nas competências de entrada previstas;
- Preencher e entregar a ficha de inscrição e a documentação necessária à formalização da inscrição.

### Assiduidade

As faltas podem ser justificadas ou injustificadas. Consideram-se justificadas as faltas motivadas por doenças, acidentes, falecimento de parentes e casamento, nos termos estabelecidos pela Legislação do Trabalho, e ainda aquelas que derivem de um dever inadiável imposto por lei. Todas as faltas justificadas devem, por documento ser comprovadas.

Para obter o certificado da ação de formação, o participante deverá assistir a pelo menos 80% da sua duração total. Assim, o número de faltas do formando não pode exceder 20% da carga horária total da formação que frequente.

A falta de assiduidade e/ou pontualidade de formandos vindos de empresas externas, confere à CRYSOS o direito de enviar informação de presenças às respetivas empresas.

## Desistências

- No caso de desistências, o formando deve avisar por escrito, até 5 dias antes do início da formação, sendo-lhe substituído pela mesma formação na data seguinte.
- A desistência no primeiro dia de formação ou posteriormente, não serão reembolsados quaisquer valores, e neste caso o inscrito ou formando deverá devolver o material didático recebido em bom estado de conservação.

## OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### Entidade Formadora

- Detetar necessidades e conceber programas de formação;
- Divulgar regulamentos e documentação aos formandos;
- Emitir certificados comprovativos da frequência e /ou aproveitamento obtido pelo formando;
- Atribuir espaços e equipamentos adequados a formação;
- Divulgar e assegurar apoios aos formandos;
- Contratar, remunerar e manter boa relação com formadores;
- Fornecer e disponibilizar o calendário e o programa da ação de formação, bem como os recursos e materiais didáticos/pedagógicos necessários para a frequência do mesmo;
- Promover boa relação com formadores e formandos;
- Assegurar que a formação esteja alinhada com os objetivos estipulados, e o calendário estipulado, intervindo caso seja necessário;
- Prestar informações atualizadas sobre o desenvolvimento da formação;
- Introduzir as modificações necessárias para manter a ação de formação sempre atualizada;
- Emitir gratuitamente o certificado comprovativo da frequência ou de aproveitamento, no prazo de 30 dias úteis, após o final do curso;
- Garantir a estrita confidencialidade da informação disponibilizada, de forma que esta não seja partilhada com terceiros e apenas utilizada para os fins diretamente relacionados com a formação;
- Cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) ao tratar dados pessoais dos formandos;
- Obter consentimento para o tratamento e partilha de dados pessoais;
- Realizar todas as ações de gestão de dados conforme o RGPD.

### Formandos

- Participar ativa, crítica e construtivamente no processo de ensino-aprendizagem;
- Realizar as avaliações solicitadas;
- Comparecer pontualmente e com assiduidade, tratando a entidade formadora e seus representantes com respeito;
- Apresentar justificação das suas faltas à entidade formadora e, em caso de desistência comunicar por escrito invocando as razões que estiveram na origem;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações disponibilizados para efeitos da formação;
- Suportar os custos de substituição ou recuperação de equipamentos e materiais que utilizar no curso de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Efetuar os pagamentos associados ao curso conforme acordado;
- Participar de forma ativa e construtiva no processo de ensino-aprendizagem;
- Seguir as instruções recebidas do secretariado da entidade;
- Integrar-se nas atividades formativas de acordo com os programas estabelecidos;
- Respeitar as instruções dos formadores e da equipa formativa;
- Não perturbar o funcionamento das atividades letivas com materiais ou equipamentos;
- Manter os equipamentos tecnológicos e outros equipamentos desligados durante as aulas.
- Guardar lealdade à entidade formadora, abstendo-se da prática de qualquer ato de onde possa resultar prejuízo ou descrédito à entidade.

- Conhecer e cumprir as normas estipuladas neste regulamento de funcionamento.

## Formadores

- Cumprir o horário e local estabelecidos para a formação, conforme o programa previamente definido;
- Disponibilizar com a antecedência mínima de uma semana, um exemplar da documentação de apoio para reprodução, bem como identificar os meios pedagógicos auxiliares necessários ao bom desenvolvimento da ação;
- Cuidar e conservar as instalações, equipamentos e bens utilizados na formação;
- Zelar pela manutenção quantitativa e qualitativa do material existente nas salas de aula, nomeadamente no que diz respeito à sua utilização nas aulas e armazenamento no local apropriado e previsto após as mesmas;
- Tratar com urbanidade a entidade formadora, seus representantes e formandos;
- Emitir documento fiscalmente aceite para efeitos de pagamento;
- Apoiar na seleção, elaboração e adaptação da documentação e recursos didáticos necessários;
- Participar nas reuniões de coordenação para as quais forem convocados;
- Entregar currículo atualizado, certificado de competências pedagógicas e outros documentos solicitados antes do início da formação;
- Planear e preparar as sessões de formação e entregar os planos de sessão em formato digital;
- Enviar toda a documentação necessária em formato digital com antecedência;
- Realizar a formação de acordo com o cronograma e programa estabelecidos;
- Controlar assiduidade, pontualidade e evolução da aprendizagem dos formandos;
- Assinar sumários e registar reclamações, ocorrências, opiniões e sugestões dos formandos;
- Avaliar os formandos e a ação de formação;
- Comunicar qualquer impossibilidade de cumprir horários com antecedência;
- Comunicar anomalias ao coordenador, gestor ou serviços administrativos;
- Garantir que as sessões de aula iniciem e terminem nos horários previstos, com intervalos não superiores a 15 minutos;
- Apurar todas as notas e entregá-las na secretaria da entidade formadora num prazo máximo de 15 dias após o término da formação;
- Enviar atempadamente com a maior antecedência possível, toda a documentação necessária à formação que deve ser colocada no dossier técnico pedagógico relativo à formação que leciona;
- Deixar uma cópia de todos os documentos que forem entregues aos formandos, para que os mesmos sejam arquivados no dossier técnico-pedagógico do curso;
- Os pagamentos dos honorários dos formadores só serão feitos depois de cumpridas todas as obrigações relativas à formação que lecionam e descritas neste documento.

## Gestor da formação

Foco na qualidade e eficiência pedagógica dos processos formativos. Responsável pela política de formação, pelo planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, pela gestão dos recursos afetos à atividade formativa e pelas relações externas respeitantes à mesma.

## Coordenador Pedagógico

Foco na administração estratégica e operacional da formação. É responsável por diagnosticar, propor, planear, acompanhar, controlar e avaliar as atividades que integram uma ação de formação. Assegura a relação com formadores e formandos.

## Administrativo

A gestão das inscrições nos cursos e toda a documentação relacionada, o apoio logístico para as sessões, a elaboração e atualização dos dossiês pedagógicos, a receção e gestão da documentação dos formandos e formadores, o fornecimento de informações solicitadas e divulgação de novos cursos.

## FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

O funcionamento da formação prende-se com o cumprimento de um conjunto de requisitos associados às sessões, formandos e local, de seguida apresentados:

### Sessões

- As sessões têm início à hora indicada no programa, salvo por motivos de força maior.
- O horário das sessões define-se como regime laboral ou pós-laboral. Considera-se regime laboral sessões que decorram em dias úteis, no horário das 9H00 às 18H00, sendo o regime pós-laboral, as sessões que decorram fora deste período.
- As sessões em sala nunca têm uma duração ininterrupta superior a 2 horas. No caso de sessões com uma duração superior, é feito um intervalo não superior a 15 minutos.
- Na sala de formação existirá um dossier que contem: regulamento de funcionamento, folha de registo de sumários e de presenças, folha de registo de ocorrências.
- No início de cada sessão é distribuída a todos os formandos a documentação de apoio, quando aplicável.
- No final de cada curso é entregue a todos os formandos que cumpram os respetivos requisitos mínimos, um certificado de formação ou de frequência de formação profissional.
- Qualquer necessidade de material extra ou esclarecimento de dúvidas deverá ser feito junto do formador.
- Qualquer assunto administrativo deverá ser tratado no escritório, junto do pessoal administrativo ou da coordenação pedagógica.
- Para cada formação existe um Dossier Técnico-Pedagógico (DTP), nele constam todos os documentos comprovativos da execução da formação em todas as fases e deverá estar sempre atualizado.

### Local de Realização da Formação

O local de realização das ações de formação será indicado na informação divulgada, pelos serviços administrativos e pelos diferentes meios usados. Podendo ocorrer nas instalações da entidade formadora ou em instalações cedidas por entidades parceiras ou contratadas. Sempre que haja alteração do local de realização, os participantes serão atempada e convenientemente informados

### Direito de Reserva, cancelamento e adiamento

- A CRYSOS reserva-se o direito de cancelar ou adiar a realização das Ações de Formação, caso o número de participantes seja insuficiente. No caso de cancelamento serão devolvidas todas as quantias pagas.
- A CRYSOS não poderá cancelar qualquer ação de Formação num prazo inferior a 24 horas da data prevista para o início da mesma. Qualquer cancelamento será comunicado telefonicamente ou por escrito a todos os inscritos.
- A CRYSOS reserva-se o direito de proceder à alteração de temas, formadores ou local do evento desde que isso não inviabilize os objetivos da ação e comprometendo-se, nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência devida.
- Perante a interrupção de uma ação que já tenha se iniciado, por motivo de força maior, a entidade compromete-se a realizar todos os esforços no sentido de a retomar o mais rapidamente possível. Se algum formando não se encontrar disponível para participar na nova data poderá frequentar uma nova edição do curso.
- As novas edições acontecem, assim que o número de participantes em cada ação seja preenchido, os restantes candidatos ficam automaticamente inscritos para a ação seguinte.

### Requisição e Aquisição de Material

A requisição de equipamentos ou materiais de apoio pedagógico deve ser efetuada com uma antecedência de 5 dias úteis em relação à data pretendida para a sua utilização pelos formadores. Sempre que os

formadores detetarem alterações no inventário existente, devem comunicar esse facto aos serviços administrativos da entidade. Exemplos disso são o desaparecimento, danos no material ou a sua degradação.

### **Fotocópias**

Para solicitar fotocópias junto dos serviços administrativos, os formadores devem fazê-lo com uma antecedência mínima de 2 dias úteis em relação à data desejada para a sua disponibilização.

## **PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES**

### **Pagamentos**

O pagamento deve ser efetuado no ato de inscrição, em numerário, ou por cheque à ordem de CHRYDOS COSMÉTICA PROFISSIONAL UNIP LDA, ou por transferência bancária para o IBAN: PT50 0010 0000 5931 9460 0018 1 em nome de CHRYDOS COSMÉTICA PROFISSIONAL UNIP LDA

Após boa cobrança da inscrição, é emitida a respetiva fatura/recibo.

A inscrição só se considera válida após a receção do respetivo comprovativo de pagamento e de boa cobrança se o mesmo for feito por cheque ou transferência bancária.

Os valores aplicados estão isentos de I.V.A. ao abrigo do artigo n.º 9 do Código do I.V.A. em vigor

Caso não seja regularizado o pagamento dentro do prazo estipulado, a CRYDOS reserva o direito de reter o certificado de formação;

Nota: No que respeita aos kit's fornecidos pela entidade formadora, estes não implicam qualquer custo acrescido aos formandos, sendo entregue ao formando na qualidade apoio à formação, usado para a formação ou como kit de iniciação.

### **Tabela de Preços de Serviços**

Deve ser consultada a tabela de preços ou precário de serviços da entidade. Tabela encontra-se afixada no armazém e escritório e de acesso ao público.

Deve ser consultada a tabela de preços de emissão de fotocópias ou impressões, tabela que se encontra afixada em lugar de acesso ao público, armazém e/ou escritório e no placar das salas de formação.

### **Devolução de Pagamentos**

São devolvidos os pagamentos efetuados sempre que uma ação de formação não se realize.

### **Isenções**

As isenções de pagamento apenas verificam-se às ações de formação cofinanciadas na totalidade por entidades públicas ou privadas, instituições e empresas, neste caso os formandos não estão sujeitos ao pagamento da ação.

## **GESTÃO DE SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES**

Os formandos poderão apresentar as suas sugestões, elogios ou reclamações, em qualquer momento - no decurso, no final, ou após a realização da ação. Formalizando-as por escrito, através de formulário próprio disponível nos serviços administrativos ou por meio de envio de mail ao cuidado da direção da entidade.

As reclamações são formalizadas por escrito apresentando de forma fundamentada, as razões do descontentamento. As reclamações são todas dirigidas e tratadas pelo coordenador pedagógico da ação de formação, em documento próprio (Registo de Ocorrências). A resposta ao formando é dada no prazo máximo de 15 dias por escrito e/ou pessoalmente, após a data de receção da reclamação pelos serviços administrativos, após uma análise cuidada e independente, procurando sempre solucionar o problema da melhor forma possível.

Em qualquer dos casos a reclamação deverá ser formalizada por escrito, justificando as razões do descontentamento. Esta será posteriormente tratada de acordo com os procedimentos internos em vigor (Procedimento de ações preventivas e corretivas, tratamento de não conformidades e reclamações). Mais informamos que dispomos de Livro de Reclamações, de acordo com a legislação em vigor.

O formando pode optar por fazer a sugestão, elogio ou reclamação, no decorrer da formação, junto do formador ou de qualquer colaborador da Chrysos; No final da ação, através de preenchimento do impresso “Avaliação de reações”; Após a ação, através de telefone, email ou carta.

A entidade possui o livro de reclamações, como é legalmente exigido e está disponível nos serviços administrativos, como também online através de QR CODE [livroreclamacoes.pt/inicio](http://livroreclamacoes.pt/inicio)

## **PUBLICIDADE**

O presente regulamento está disponível para consulta dos formandos, formadores e outros intervenientes nas instalações da CRYSOS.

## **NOTA FINAL**

As dúvidas e omissões que decorram da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas pelo Conselho Diretivo.