

Manual de Acolhimento do Formando

Ficha Técnica

Título	<i>Manual de Acolhimento do Formando</i>
Autor	Departamento de Formação
Coordenação	Direção
Ano de realização	2015 – 4. ^a versão, janeiro 2022
Propriedade	Citeforma – Centro de Formação Profissional dos Trabalhadores de Escritório, Comércio, Serviços e Novas Tecnologias Avenida Marquês de Tomar, 91. 1069-181 LISBOA www.citeforma.pt

Introdução / Apresentação do Manual

O presente “Manual de Acolhimento” procura explicitar as principais formas de relacionamento dos formandos com o Citeforma, permitindo encontrar aqui as principais respostas às suas dúvidas / questões.

Numa perspetiva de melhoria contínua dos seus processos, consideramos indispensável que todos os participantes do processo formativo conheçam, de forma informada, as regras de funcionamento da formação, em especial os constantes dos seguintes regulamentos:

Instruções e Regime de Inscrição (IRI)

Regulamento Interno do Formando

O Centro está consciente de que a frequência assídua e pontual das ações de formação exige um esforço pessoal elevado. No entanto, o nível de absentismo não pode ser negligenciado, porque afeta, de modo substancial, o nível dos resultados, para além de comprometer o acesso à certificação, tendo também consequências sobre os apoios sociais a que os formandos eventualmente tenham direito.

Relembremos que poderá ter acesso a toda a formação de que beneficiou desde julho de 2010 através do seu Passaporte Qualifica, sendo apenas necessário proceder ao seu registo em www.passaportequalifica.gov.pt

Reforçamos a importância de manter atualizados os seus contactos e elementos de identificação na sua “área pessoal” do nosso portal, uma vez que os mesmos são determinantes para o acesso aos certificados / declarações a que tenha direito.

Trabalhamos todos os dias para responder às suas necessidades formativas, contribuindo para o reforço das suas qualificações profissionais.

Fazer melhor é um imperativo da nossa política de qualidade e uma orientação continuada dos nossos outorgantes IEFP e SITESE.

Desejamos-lhe o maior sucesso!

A Diretora Interina

Cristina Tavares

Janeiro 2022

Índice

1. Apresentação do Citeforma.....	5
2.1. Direitos e deveres dos formandos	6
2.2. Assiduidade, Pontualidade e Faltas	6
2.3. Normas de utilização de Espaços e de Equipamento Informático.....	7
2.4. Sistema de Avaliação.....	7
2.5. Condições de Certificação e Emissão de Certificados	8
2.6. Tratamento de Reclamações	9
3. Que benefícios por ser formando do Citeforma?	9
3.1. O IEFP	9
3.2. O SITESE	10
4. FAQ's.....	10
5. Considerações Finais	13
6. Contactos	13
7. Anexos.....	14
7.1. Regulamentação enquadradora da atividade	14

1. Apresentação do Citeforma

O Citeforma - Centro de Formação Profissional dos Trabalhadores de Escritório, Comércio, Serviços e Novas Tecnologias – foi criado ao abrigo do Decreto-Lei n.º 165/85, de 16 de Maio, por protocolo aprovado pela Portaria n.º 764/87, de 3 de Setembro. Trata-se de um Centro Protocolar de Formação Profissional que tem como outorgantes o SITESE - Sindicato dos Trabalhadores do Setor de Serviços e o IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional, sendo uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito público, sem fins lucrativos.

O Citeforma assume estrategicamente uma cultura de inovação e qualidade, procurando garantir que a otimização de recursos acompanhe a dinamização da sua atividade.

Nos termos da portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, alterada e republicada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de Junho, o Citeforma, encontra-se dispensado de requerer a certificação pela DGERT.

O Citeforma encontra-se certificado pela **APCER**, de acordo com a norma de referência NP EN ISO:9001- Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos, no âmbito:

- Da Conceção e Desenvolvimento de Serviços de Formação Profissional
- Do Apoio Técnico em Sistemas de Gestão
- Dos serviços de Informação e Orientação Vocacional e Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

A missão, Visão, Valores e a Política de Gestão da Qualidade podem ser consultadas em www.citeforma.pt

Ao longo da sua existência, o Centro tem adotado uma política de reforço de consistência da atividade formativa, quer por via das condições técnicas, logísticas e humanas que estão afetas à formação, quer pelos mecanismos e instrumentos criados para a conceção, implementação e acompanhamento da formação. Identificam-se os seguintes marcos:

- 1987 a 2000 – Expansão da atividade formativa
- 2000 a 2006 – Desenvolvimento de formação flexível e modular, estruturada em torno de percursos formativos
- 2006 – Remodelação total do edifício-sede que assinala o início de uma nova etapa na história do Centro, marcada por um reforço da qualidade e diversidade dos serviços prestados junto dos seus utilizadores. É também em 2006 que o Citeforma aposta nas formações de dupla certificação e abre um Centro de Novas Oportunidades (extinto em 2013), tendo sido entidade promotora de um Centro para a Qualificação e o Ensino profissional (CQEP) no período de 2013 a abril de 2017

- 2014 – Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela APCER
- 2017 – Criação do Pólo do Citeforma no Porto
- 2020 – Integração da Formação a Distância por resposta à pandemia (adaptação aos modelos digitais de formação: E-learning e B-learning)

A evolução da atividade formativa ao longo dos anos tem sido num sentido crescente. Nos últimos anos, em média, o Citeforma desenvolve cerca de 350 ações, envolvendo mais de 5000 participantes, em mais de 30 mil horas de formação.

No seu sítio: www.citeforma.pt encontra notícias de todas as atividades em que estamos envolvidos bem como todos os contactos de que poderá necessitar.

2. Condições de participação nas ações de formação

Todos os formandos que participam em ações promovidas pelo Citeforma, nas suas instalações ou em instalações cedidas por terceiros, estão abrangidos pelo Regulamento de Instruções e Regime de Inscrições (IRI), disponível em www.citeforma.pt e, na medida do aplicável, pelo Regulamento do Formando, disponível no portal ou em alternativa solicite junto do Técnico de Formação da ação que estiver a frequentar.

2.1. Direitos e deveres dos formandos

Os formandos têm direito a um conjunto de recursos e meios que garantem as condições de sucesso na formação que frequentam, sendo da sua responsabilidade cumprir com os deveres que estão estabelecidos e cujo incumprimento pode ter consequências disciplinares.

Para informação detalhada consulte: IRI em www.citeforma.pt e Regulamento do Formando disponível no portal ou em alternativa solicite junto do Técnico de Formação da ação que estiver a frequentar.

2.2. Assiduidade, Pontualidade e Faltas

A integração numa ação de formação implica que o formando cumpra com pontualidade e assiduidade os horários fixados, sempre que as sessões decorram de forma síncrona, na metodologia E-learning, e nas sessões presenciais. As faltas, independentemente do seu tipo (justificadas ou injustificadas) têm consequências diretas na certificação a obter, mesmo que o formando tenha aproveitamento.

As faltas podem igualmente ter consequências nos apoios sociais a que os formandos eventualmente tenham direito, bem como em outros benefícios de que possam usufruir. Para informação detalhada consulte: IRI em www.citeforma.pt e Regulamento do Formando disponível no portal ou em alternativa solicite junto do Técnico de Formação da ação que estiver a frequentar.

2.3. Normas de utilização de Espaços e de Equipamento Informático

2.3.1 Equipamentos Informáticos

Na utilização de equipamentos informáticos do Citeforma durante a realização das ações de formação, os/as formandos/as comprometem-se a respeitar as normas e orientações internas em vigor, e especialmente:

- Não instalar software;
- Não utilizar o hardware e software fora do âmbito dos cursos ministrados;
- Garantir que são adotados os procedimentos que salvaguardam que qualquer ficheiro, independentemente da sua origem, se encontra livre de vírus, utilizando para esse efeito o software disponível.

O não cumprimento das normas supracitadas, ainda que por mera negligência, fará o/a formando/a incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal.

2.3.2 Utilização de Espaços

Os espaços afetos à formação têm que ter uma utilização em consonância com as boas práticas cívicas. O formando do Citeforma é corresponsável pela manutenção das condições de usabilidade dos meios ao seu dispor, sendo que a sua utilização deverá cumprir estritamente as orientações definidas pelo centro.

Durante o período da pandemia, o acesso e utilização de espaços, terá de ser realizado em conformidade com o plano de contingência Covid 19 em vigor.

Para mais informações consulte: IRI em www.citeforma.pt e Regulamento do Formando disponível no portal ou em alternativa solicite junto do Técnico de Formação da ação que estiver a frequentar.

2.4. Sistema de Avaliação

2.4.1. Avaliação de Conhecimentos

A avaliação incide sobre as aprendizagens efetuadas e competências adquiridas, de acordo com os referenciais de formação aplicáveis.

A avaliação destina-se a:

- Informar os/as formandos/as sobre os progressos, as dificuldades e os resultados obtidos ao longo do processo formativo;

- Identificar dificuldades ou lacunas na aprendizagem individual e insuficiências no processo de ensino-aprendizagem e encontrar soluções e estratégias pedagógicas que favoreçam a recuperação e o sucesso dos/as formandos/as;
- Certificar as competências adquiridas pelos/as formandos/as.

A avaliação é realizada por UFCD/módulo sempre que o curso tenha estrutura modular. Por regra, apenas as ações de duração igual ou superior a 25 horas são sujeitas a avaliação de conhecimentos. Os/As formandos/as devem ser informados/as sobre os procedimentos e os parâmetros de avaliação definidos para cada UFCD/módulo e ser esclarecidos/as relativamente aos resultados da sua avaliação.

A avaliação de conhecimentos assenta nas dimensões quantitativa e qualitativa. Na dimensão qualitativa são avaliados os parâmetros da Assiduidade, Participação, Aplicação de Conhecimentos, Responsabilidade e Relações Interpessoais. A Dimensão quantitativa reveste-se na resolução de provas estabelecidas para cada curso (testes escritos, projetos, trabalhos ou outros considerados pedagogicamente adequados).

Para a maioria das modalidades de formação a escala de avaliação é quantitativa, de 0 (zero) a 20 (vinte) valores, excetuando-se:

- A formação da área comportamental cuja escala é de 0 (zero) a 5 (cinco) valores
- A formação de formação de formadores – 1 (um) a 5 (cinco) valores
- Os cursos de Educação e Formação de Adultos – Apto / Não Apto

2.4.2. Avaliação da Formação

O sistema de avaliação da formação em vigor encontra-se adaptado às diferentes modalidades de formação, sendo que para todas, no final de cada curso / módulo, os formandos preenchem um questionário sobre a perceção da formação recebida e um período após a formação são inquiridos sobre as alterações profissionais decorrentes da formação realizada. Para mais informações consulte: IRI disponível em www.citeforma.pt

2.5. Condições de Certificação e Emissão de Certificados

Para efeitos de certificação, o/a formando/a deve obter uma avaliação sumativa de “com aproveitamento”, de acordo com a seguinte tabela de conversão:

Escala Quantitativa (0-20)	Escala Quantitativa (0-5)	Escala Quantitativa (1-5)	Escala Qualitativa	Resultado Certificação
0 - 9	0 -2	1	Não Apto	Sem aproveitamento
10-20	3-5	2-5	Apto	Com aproveitamento

Para efeitos de conclusão da formação “com aproveitamento”, a assiduidade tem que ser, na maioria dos casos, igual a 90% da carga horária total da ação, com exceção das ações de formação pedagógica de formadores e das ações desenvolvidas na modalidade de vida ativa, cuja assiduidade não pode ser inferior a 95%.

Para mais informações consulte: IRI em www.citeforma.pt e Regulamento do Formando disponível no portal ou em alternativa solicite junto do Técnico de Formação da ação que estiver a frequentar.

2.6. Tratamento de Reclamações

No âmbito da Política de Gestão da Qualidade do Citeforma, o tratamento das reclamações constitui um mecanismo fundamental para o cumprimento da nossa Estratégia e da nossa Missão, sustentando um dos nossos valores mais importantes: a melhoria Contínua. Contamos com os nossos formandos para que, de forma responsável, nos façam chegar os seus pontos de vista.

Para mais informações consulte: IRI disponível em www.citeforma.pt

3. Que benefícios por ser formando do Citeforma?

Ser formando do Citeforma dá-lhe acesso a adquirir / manter / desenvolver um conjunto de competências socioprofissionais associadas à grande área do designado sector terciário das organizações que o posicionam de um modo mais competitivo no mercado de trabalho.

Contará com um conjunto vasto de profissionais profundamente conhecedores do mercado de trabalho e da formação.

Passará a fazer parte de uma rede de suporte à sua progressão profissional:

1. Sendo informado das atividades que o Citeforma vai desenvolvendo
2. Contando com o apoio dos outorgantes do Citeforma (IEFP e SITESE)
3. Acedendo a ofertas de emprego/estágio através do Cit'emprego
(<https://www.citeforma.pt/formacao/formacao-para-empresas/citemprego>)

3.1. O IEFP

O IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional é o serviço público de emprego nacional que tem como missão promover a criação e qualidade do emprego e combater o desemprego.

O IEFP gere um conjunto de medidas de apoio e de incentivo ao emprego com benefícios para as pessoas e para as entidades empregadoras

Para mais informações consulte: www.iefp.pt

3.2. O SITESE

O SITESE – Sindicato dos Trabalhadores do Setor de Serviços foi fundado em 1934 e é membro fundador da UGT. Os associados deste sindicato contam com diversos tipos de apoios, desde logo, a proteção dos seus interesses e direitos laborais. Pertencer a esta estrutura garante-lhe o acesso a um conjunto de especialistas nas áreas laborais e outras de natureza particular, para além dos benefícios resultantes de diversos protocolos assinados com diferentes entidades, como sejam as de ensino superior, entidades bancárias, assistência médica, telecomunicações móveis e viagens, e condições mais benéficas em centros de formação profissional: Citeforma; CFPSA e CEFOSAP.

Nos termos do Protocolo de criação do Citeforma, os sócios do Site-se têm prioridade na frequência das ações de formação promovidas pelo Centro.

Os associados do Site-se têm as seguintes condições especiais de frequência:

1. Isenção de custos de inscrição na frequência em cada ano civil, de uma ação de formação modular certificada (FMC) prevista no Catálogo Nacional de Qualificações e constante do Plano de Atividades do Centro, com duração até 50 horas.
2. Desconto nos custos de inscrição, nos termos fixados pelo Conselho de Administração e que, em geral, são de 50%.

Para mais informações consulte: www.site-se.pt

4. FAQ's

P: A frequência deste curso garante-me o acesso a um certificado?

R: Para ter acesso ao seu certificado tem que cumprir os critérios de aproveitamento e de assiduidade definidos no artigo 19.º do IRI. Caso não tenha a assiduidade necessária, no final de formação, será emitida uma declaração de participação. Para ter acesso a esta declaração não tem que fazer nada. No final da formação os certificados e/ou declarações ser-lhe-ão disponibilizados, em formato digital, na sua área pessoal no Portal.

P: Posso ter acesso a toda a formação que frequentei no Citeforma e em outras entidades do Sistema?

R: Sim. Deverá proceder ao seu registo em www.passaportequalifica.gov.pt e aceder ao seu Passaporte Qualifica. Este passaporte, aprovado pela Portaria n.º 47/2017 de 1 de janeiro permite-lhe ter acesso, em documento único, à totalidade da formação de que foi beneficiário, pelo menos, desde julho de 2010, no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações.

P: Iniciei um curso e agora estou impossibilitado de o concluir. O que devo fazer e que tipos de consequências daí advêm? Posso reaver o custo de inscrição?

R: Em primeiro lugar deve fazer chegar essa informação por e-mail: geral@citeforma.pt e, no caso de ter justificativo que comprove essa impossibilidade, anexá-lo. No final da formação terá direito a uma declaração de participação na ação, se assim o solicitar. Caso tenha beneficiado do regime de isenção de pagamento do custo de inscrição na ação e o motivo de desistência não seja considerado atendível ficará sujeito às condições definidas no n.º 4 do artigo 18.º do IRI. Tendo frequentado qualquer sessão de formação, não poderá reaver o custo de inscrição.

P: Estou a frequentar um curso inserido num determinado percurso formativo de línguas. Preciso de fazer mais alguma coisa para garantir a frequência dos cursos seguintes?

R: Não. Após a frequência do curso de línguas, será analisado se reuniu as condições de certificação (assiduidade e aproveitamento) e posteriormente será convocado para formalizar a inscrição no próximo curso do percurso.

P: Estou a frequentar esta ação e tenho muito interesse em frequentar uma outra que começa no dia em que esta acaba. Posso inscrever-me?

R: Havendo sobreposição de horários, não pode. Os formandos não podem frequentar duas ações que tenham coincidência temporal, por muito pequena que seja. A este propósito tome atenção para a eventual necessidade de algum ajuste de horário que possa ser feito à formação que está a decorrer e que, inadvertidamente, seja coincidente com o horário de uma outra que esteja a frequentar no nosso centro. Os horários da formação são escrupulosamente cumpridos. Porém, se o formador tiver algum problema de saúde ou outro imponderável, há necessidade de recalendarizar a sessão perdida. A marcação desta nova sessão é sempre feita em articulação com os formandos. Certifique-se de que não marcam nenhuma sessão coincidente com outra que esteja a frequentar.

P: O horário das sessões de formação contempla intervalos?

R: Sim. O seu horário de formação comporta um intervalo que, em média, é de 10 minutos por cada hora de formação. No caso da formação que decorre em horário laboral esses intervalos são fixados pela direção do Centro. No caso da formação que decorre em horário pós-laboral e sábados, os intervalos são definidos pelo formador em consensualidade com o grupo de formandos e poderão ocorrer no início, no meio ou no fim da formação. Nunca haverá um número superior a 2 intervalos por sessão.

P: Faltei à formação mas não tenciono desistir. O que devo fazer?

R: As ações a tomar dependem da percentagem de horas perdidas:

Caso as faltas dadas não comprometam a assiduidade necessária para a obtenção da certificação (ver artigo 19.º do IRI) deverá comunicar com o seu formador de modo a que o mesmo o auxilie na recuperação das matérias abordadas nas sessões a que faltou.

Caso as faltas dadas comprometam as condições de certificação deverá apresentar documento justificativo das mesmas (solicite-o em: geral@citeforma.pt) e articular com o seu formador a possibilidade real de desenvolver um trabalho extraordinário que aborde as questões tratadas nas sessões a que faltou.

P: Não tenho a assiduidade mínima prevista para a ação de formação que frequentei, mas fiz o trabalho de recuperação que o formador me indicou. Tenho direito ao certificado de qualificações?

R: Depende. A decisão da emissão de certificado quando a assiduidade não é cumprida é da responsabilidade da equipa formativa. O parecer do seu formador sobre o trabalho desenvolvido é importante, mas não vinculativo da decisão final.

P: Não estou contente com a forma como a formação está a decorrer. O que posso fazer?

R: Em primeiro lugar deverá falar com o seu formador(a). Se necessário, deverá falar com o técnico de formação responsável pela ação que está a frequentar, dirigindo-se para o efeito aos serviços de atendimento.

P: Preciso de ter acesso a algumas fotocópias, o que devo fazer?

R: O Citeforma prossegue uma política de sustentabilidade ambiental, minimizando o consumo de papel. Toda a documentação de suporte para o sucesso da formação é garantida, em suporte digital, e disponibilizada no seu perfil de utilizador. Os documentos em papel serão, apenas, disponibilizados através dos formadores.

P: Chego mais cedo ao Centro, tenho algum espaço onde possa trabalhar?

R: Nas instalações da sede, em Lisboa, existe o Centro de Documentação, situado no 1.º piso, que, desde que esteja aberto, pode ser utilizado para esse efeito. Lembre-se que tem de cumprir com as suas normas de utilização.

P: Gostava de utilizar o meu portátil na formação. Posso fazê-lo?

R: As condições de utilização de equipamentos tecnológicos encontram-se descritas nos artigos 15.º e 12.º do IRI e no regulamento do formando. Não é permitido utilizar equipamentos próprios sem autorização. Fale, pf, com o seu formador.

P: Posso trazer comida de casa e comer no Bar da sede?

R: Não. O bar é um espaço concessionado com um regime muito especial de preços. Permitir que os formandos utilizassem aquele espaço para consumo de produtos trazidos de outros locais seria incompatível com a manutenção do serviço de bar, essencial para a larga maioria dos formandos do Citeforma. No 6.º piso existe um espaço **(.come)** onde poderá tomar a sua refeição desde que a mesma seja compatível com as suas condições de utilização.

O espaço da cafetaria e o **“.come”** devem ser utilizados de acordo com as normais regras de urbanidade e asseio.

P: Tenho algumas sugestões para dar. Como e a quem as devo dirigir?

R: No final de cada módulo ou ação que está a frequentar terá disponível, no portal (www.citeforma.pt) na sua área pessoal, um questionário de avaliação da formação que tem espaço para deixar as sugestões que melhor entenda. Poderá sempre fazê-las chegar por e-mail: geral@citeforma.pt

P: O Citeforma garante a privacidade dos meus dados pessoais a que tem acesso por força da formação que realizo?

R: Sim. O tratamento dos seus dados são enquadrados na Política de Privacidade em vigor. Para mais informação consulte: <https://www.citeforma.pt/politica-de-privacidade>

5. Considerações Finais

As ações de formação cofinanciadas pelo Fundo Social Europeu (FSE) e pelo Estado Português (OSS) regem-se pelo disposto no Despacho Normativo nº 4-A/2008, de 24 de Janeiro e suas posteriores alterações, nomeadamente as constantes no Despacho Normativo nº 12/2012, de 21 de Maio. No entanto, todos os apoios sociais previstos na lei estão condicionados aos valores apresentados em candidatura e à aprovação do respetivo enquadramento pelo Gestor do Projeto de Formação, com a integração das decisões que venham a ser estipuladas por orientações superiores e deliberações dos órgãos de gestão do Citeforma.

O conhecimento dos demais direitos e deveres dos/as formandos/as, das condições de funcionamento das ações de formação e do regime disciplinar aplicável, implica a leitura do Regulamento do/a Formando/a, disponível em www.citeforma.pt e, para consulta, nos locais onde decorre a formação.

6. Contactos

Sede: Avenida Marquês de Tomar, nº91, 1069-181 Lisboa * Telefone - 217 994 560 * geral@citeforma.pt

Porto: Rua Barão de São Cosme, nº166, 3ºdto. 4000-501 Porto * Telefone - 223 172 118 * 928 500 576 * geralporto@citeforma.pt

Portalegre: Delegação do SITESE - Rua 19 de Junho, 31 | 7300-155 Portalegre * 245 906 062 * 245 202 651 * port.citeforma@sapo.pt

Sítio | www.citeforma.pt

Instagram | <https://www.instagram.com/citeforma/>

Facebook | <http://www.facebook.com/citeforma>

Linkedin | <http://pt.linkedin.com/company/citeforma>

Youtube | <http://www.youtube.com/citeformatv>

Pinterest | <http://www.pinterest.com/citeforma>

7. Anexos

7.1. Regulamentação enquadradora da atividade

7.1.1. Regulamentação Externa

- a. Programa Operacional Capital Humano
<https://www.poch.portugal2020.pt>
- b. Sistema Europeu de Créditos do Ensino e Formação Profissional
<https://www.dgert.gov.pt/ecvet-sistema-europeu-de-creditos-para-o-ensino-e-formacao-profissionais>
- c. Reforma da Formação Profissional
<https://dre.pt/pesquisa/-/search/629163/details/maximized>
- d. Sistema Nacional de Qualificações
<https://www.dgert.gov.pt/sistema-nacinal-de-qualificacoes-sng>
- e. Quadro Nacional de Qualificações e Catálogo Nacional de Qualificações
<https://catalogo.anqep.gov.pt/>
- f. Certificação - DGERT (Legislação)
<https://certifica.dgert.gov.pt/links-uteis1.aspx>
<https://certifica.dgert.gov.pt/certificacao-de-entidades-formadoras/regimes-de-certificacao-e-entidades-certificadoras/legislacao.aspx>
- g. Sistema de Regulação do acesso a profissões
<https://certifica.dgert.gov.pt/noticias-newsletter/sistema-de-regulamentacao-do-acesso-a-profissoes-srap.aspx>
- h. Modalidades formativas do IEFP
<https://www.iefp.pt/modalidades-de-formacao>

7.1.2. Regulamentação Interna

- a. Sítio: www.citeforma.pt
- b. Instruções e Regime de Inscrições
<https://www.citeforma.pt/regulamento-de-inscricoes>
- c. Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade
<https://www.citeforma.pt/certificacao-do-sistema-de-qualidade>