



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# Carta dei servizi Tirocini Curricolari

Università di Verona

Versione 1.3 del 13.06.2024



## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STAGE E TIROCINI</b> .....	3
1. <i>I VALORI CHE CI GUIDANO</i> .....	3
2. <i>COME SIAMO ORGANIZZATI</i> .....	3
2.1. Staff .....	3
2.2. Comunicazione e trasparenza.....	4
2.3. Accessibilità .....	4
3. <i>DESTINATARI</i> .....	4
<b>SERVIZI</b> .....	5
<i>SERVIZI AGLI STUDENTI - TIROCINI CURRICULARI</i> .....	5
<b>1. Gestione dei tirocini on line</b> .....	5
1.1 Banca dati aziende .....	5
1.2 Opportunità .....	5
1.3 Gestione tirocinio .....	5
1.4 Gestione Programmi di tirocinio promossi dalla Fondazione CRUI .....	6
1.5 Informazioni in area intranet MyUnivr.....	6
<b>2. Supporto personale e consulenza</b> .....	6
2.1 Front Office.....	7
2.2 Consulenza da remoto .....	7
2.3 Ricevimento personalizzato.....	7
<b>3. Servizi per tirocini all'estero</b> .....	7
3.1 Banca dati Aziende.....	7
3.2 Supporto per attivazione dello stage all'estero .....	8
3.3 Gestione tirocini Programma Erasmus+ per tirocinio .....	8
3.4 Gestione tirocini Programma MAECI MUR Fondazione CRUI .....	8
3.5 Gestione tirocini Programma MAECI MUR Scuole Italiane all'estero.....	8
<b>1. Tirocini delle Professioni Sanitarie</b> .....	9
1.1 Servizi amministrativi per la gestione dei tirocini di Corsi di studio delle Professioni Sanitarie .....	9
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	10
1. <i>NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i> .....	10
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i> .....	11
2.1 <i>Gestione dei reclami e dei suggerimenti</i> .....	11



## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STAGE E TIROCINI

### Indirizzo

**Università di Verona**  
Via San Francesco, 22  
37122 Verona

### Telefono

NUMERO UNICO  
+39 045802 8501

+39 045802 8787  
+39 045802 8036  
+39 045802 8184  
+39 045802 8145  
+39 045802 8287

### e-mail

ufficio.stage@ateneo.univr.it

### Orari

Sportello in presenza:

- Martedì e giovedì  
10.00-13.00

Sportello da remoto in  
modalità zoom:

- mercoledì  
10.00-13.00

## 1. I VALORI CHE CI GUIDANO

L'Ateneo promuove e agevola lo svolgimento del tirocinio curriculare quale strumento formativo e di orientamento.

Il tirocinio consente la maturazione di crediti formativi utili e/o necessari al conseguimento del titolo finale e permette di applicare in un contesto operativo le conoscenze acquisite. L'esperienza pratica consente di affinare e modulare comportamenti e atteggiamenti, calandoli in un contesto lavorativo organizzato e profondamente diverso dall'ambiente universitario.

Il tirocinio è infine un momento di verifica di inclinazioni e aspettative, che ha anche l'obiettivo di confermare o re-indirizzare per tempo le scelte rispetto al percorso professionale da intraprendere.

In quest'ottica, il [Servizio Stage e Tirocini](#) supporta l'attivazione dei tirocini curriculari.

## 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il [Servizio](#), fa capo alla [Direzione Offerta Formativa e Servizi agli Studenti](#), e ha l'obiettivo di:

- supportare lo studente nella ricerca del tirocinio più in linea rispetto agli obiettivi formativi del corso di studi, anche in considerazione di specifiche situazioni;
- supportare lo studente che ha individuato il tirocinio tra quelli proposti dal Servizio nell'espletamento dei passaggi amministrativi necessari per l'avvio e la gestione dell'esperienza;
- supportare lo studente che per specifiche esigenze di residenza o specifiche situazioni personali, ha individuato autonomamente la struttura all'interno della quale effettuare l'esperienza, nell'espletamento dei passaggi amministrativi necessari per l'avvio e la gestione del tirocinio.

Il Servizio collabora con il Delegato del Rettore per i Servizi agli Studenti, i docenti, le segreterie didattiche, il servizio Career Service, la Mobilità internazionale, il Diritto allo studio e l'inclusione e l'accessibilità, nonché con le aziende e gli enti ospitanti.

### 2.1. Staff

#### Responsabile

Laura Bertani

#### Personale

Michela Corsi  
Maurizio Gange  
Lorena Micheloni  
Annalisa Rebonato



## 2.2. Comunicazione e trasparenza

La pagina del sito dedicata al [Servizio](#) contiene le informazioni utili per l'accesso e la fruizione dei servizi ed è tenuta quotidianamente aggiornata. Qui sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché le procedure di attivazione delle esperienze di tirocinio e le modalità di riconoscimento dei crediti formativi maturati, i modelli dei documenti da utilizzare per l'attivazione delle esperienze e le FAQ.

Le principali pagine web del Servizio Stage e Tirocini sono consultabili anche su mobile, scaricando la App "MYUNIVR" dall'App Store Apple oppure da Google Play Store. Le informazioni rilevanti vengono inserite inoltre nella pagina Facebook "[Stage, Placement e opportunità](#)", nella bacheca della piattaforma [Esse3](#), e comunicate alle segreterie didattiche dei corsi di studio. E' inoltre sempre attiva h24 la chat bot studenti che risponde a quesiti specifici rispetto al tirocinio.

## 2.3. Accessibilità

### Sede

Il front office è situato al piano terra del Chiostro San Francesco (via S. Francesco n. 22, stanza T.25 sportello n.19).

L'accesso al front office si effettua dal Chiostro San Francesco.

Gli uffici di back office sono situati al piano terra del Chiostro San Francesco (via S. Francesco n. 22, stanze T.12, T.18, T.18 A)

### Contatti

#### Numero unico

Telefono +39 045802 8501

telefono +39 045802 8787 - 8036 - 8184 - 8145 - 8287

e-mail [ufficio.stage@ateneo.univr.it](mailto:ufficio.stage@ateneo.univr.it)

#### Orari di apertura al pubblico

Sportello in presenza:

- Martedì e giovedì  
10.00-13.00

Sportello da remoto in modalità zoom:

- mercoledì  
10.00-12.00
- mercoledì  
12.00- 13.00 (specifico per stage all'estero)

## 3. DESTINATARI

I destinatari dei servizi descritti nella presente Carta sono le studentesse e gli studenti iscritte/i a corsi di studio, master, dottorati di ricerca che intendono effettuare uno stage/tirocinio curriculare durante il percorso di studi con esclusione dei tirocini dei corsi di studio magistrali a ciclo unico



in Medicina e Chirurgia e Odontoiatria e Protesi Dentaria, le future studentesse e i futuri studenti.

## SERVIZI

### *SERVIZI AGLI STUDENTI - TIROCINI CURRICULARI*

È possibile effettuare il tirocinio curriculare perché previsto come obbligatorio dal corso di studi oppure perché, pur non prevedendo il corso l'obbligatorietà di effettuare l'esperienza, si intende comunque usufruire dello strumento, quale opportunità di arricchimento curriculare, personale e orientamento professionale, in vista del successivo inserimento nel mondo del lavoro.

#### **1. Gestione dei tirocini on line**

La gestione dei tirocini avviene attraverso l'apposito spazio su web all'interno dei servizi di carriera studente [Esse3](#) (modulo Tirocini e stage) tramite il quale è gestito l'iter di attivazione del tirocinio, dalla ricerca dell'azienda, all'avvio dell'esperienza, fino alla registrazione dei crediti formativi maturati all'interno della carriera universitaria.

Tale strumento permette di effettuare la ricerca tra opportunità di tirocinio già presenti e di candidarsi direttamente per le diverse posizioni disponibili. Consente inoltre di attivare il tirocinio anche in aziende non presenti nel portale e individuate autonomamente dallo studente attraverso un semplice e veloce sistema di accreditamento.

Il sistema fornisce i modelli dei documenti necessari all'attivazione dei tirocini.

Si accede al servizio attraverso la pagina dei servizi on line per studenti [MyUnivr](#), nella sezione Tirocini e Stage.

##### **1.1 Banca dati aziende**

Nella sezione "aziende" sono presenti tutte le aziende, gli enti e le strutture ospitanti già accreditati presso l'Ateneo. È possibile effettuare ricerche mirate delle aziende per nome, per tipologia e settore.

Se l'azienda individuata ha un'opportunità attiva al momento della ricerca, questa è visualizzabile nella pagina di presentazione aziendale.

##### **1.2 Opportunità**

In questa sezione sono visibili le opportunità di tirocinio attive al momento della ricerca; ciascuna opportunità è descritta nei requisiti di accesso, nei contenuti, nei tempi e modalità di svolgimento e negli obiettivi formativi. È possibile candidarsi direttamente per la posizione allegando un curriculum vitae ed eventuale altra documentazione richiesta dall'azienda. La candidatura viene trasmessa direttamente al referente aziendale che procederà alla selezione degli aspiranti candidati.

##### **1.3 Gestione tirocinio**

In questa sezione è possibile visualizzare lo storico delle candidature confermate e degli stage attivati in una visione globale e aggiornata rispetto allo svolgimento del tirocinio.



È inoltre disponibile la documentazione personale di attivazione, gestione e riconoscimento finale del tirocinio; in particolare sono presenti il progetto formativo, eventuali comunicazioni di variazione di periodo e orario intervenute, il foglio presenze compilato durante il tirocinio, i questionari di valutazione finali.

#### 1.4 Gestione Programmi di tirocinio promossi dalla Fondazione CRUI

La Fondazione CRUI si è impegnata in questo decennio ad offrire alle Università e agli studenti un'utile opportunità avviando una serie di relazioni con istituzioni e strutture che operano a livello nazionale. I legami e le relazioni attivate si sono nel tempo concretizzate in forme di collaborazione stabili per l'avvio di stage e tirocini formativi attuati tramite la stipula di convenzioni specifiche. I "Programmi di tirocinio" della Fondazione CRUI rappresentano quindi il punto d'incontro tra domanda e offerta di stage, destinato a studenti desiderosi di sperimentare la realtà lavorativa e di fissare le competenze acquisite tramite la formazione on the job: le principali collaborazioni sono realizzate con MAECI, MAECI Scuole italiane all'estero, Camera dei Deputati, Gestore dei Servizi Energetici (GSE), Ministero dell'Istruzione. La Fondazione CRUI pubblica periodicamente i bandi di selezione che il Servizio promuove presso i propri studenti. Il servizio effettua inoltre la preselezione delle candidature degli studenti sulla base dei requisiti stabiliti dalla Fondazione CRUI e dalla sede ospitante per lo specifico programma e trasmette alla Fondazione le sole candidature idonee che partecipano alla selezione nazionale. Gli studenti vincitori vengono accompagnati e nelle fasi preliminari di contatto con l'ente ospitante dalla definizione del progetto di tirocinio alla attivazione dell'esperienza, fino alla conclusione della stessa con il riconoscimento dei crediti in carriera.

#### 1.5 Informazioni in area intranet MyUnivr

Nella sezione dedicata dell'Intranet è possibile:

- consultare le normative nazionali di riferimento, eventuali aggiornamenti e specifiche normative regionali per l'attivazione dei tirocini curriculari;
- reperire i modelli di progetto formativo, di convenzione di tirocinio, di foglio presenze;
- prendere visione delle procedure sintetiche di attivazione del tirocinio e dei manuali operativi completi che illustrano le operazioni da effettuare per la gestione delle esperienze;
- trovare le risposte alle domande più ricorrenti legate alle procedure di attivazione e gestione del tirocinio.

## 2. Supporto personale e consulenza

I servizi di supporto personale prevedono sia un momento orientativo e di consulenza per indirizzare lo studente alla scelta del tirocinio più in linea rispetto agli obiettivi formativi del corso di studio, sia un momento di accompagnamento a supporto dell'espletamento delle operazioni amministrative necessarie per effettuare la corretta attivazione del tirocinio.



## 2.1 Front Office

Il servizio offerto al front office è di tipo informativo, di consulenza e di orientamento: si rivolge agli studenti che devono ricevere supporto per la ricerca del tirocinio e la definizione del progetto formativo e acquisire le informazioni generali rispetto alle procedure e alla documentazione necessarie per avviare l'esperienza. In questa sede vengono inoltre fornite indicazioni specifiche per la gestione del tirocinio in itinere, viene fornito supporto alla fase di chiusura delle esperienze e riconoscimento crediti.

Vengono spiegate le caratteristiche delle aziende ospitanti e le figure professionali ricercate e illustrati specifici programmi di tirocinio disponibili legati ad accordi dell'Ateneo con Enti e istituzioni nazionali e internazionali, volti a

## 2.2 Consulenza da remoto

Gli operatori sono disponibili in back office per la consulenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 per dare supporto in tutte le fasi di attivazione del tirocinio.

Le richieste di consulenza pervenute tramite mail vengono evase quotidianamente rispettando l'ordine cronologico di ricezione.

## 2.3 Ricevimento personalizzato

In specifiche situazioni che richiedono una particolare attenzione e sensibilità rispetto ai contenuti della conversazione, è sempre possibile organizzare un incontro per una consulenza individualizzata al fine di garantire la necessaria riservatezza, anche al di fuori dell'orario di ricevimento.

## 3. Servizi per tirocini all'estero

La valenza di maturazione professionale, oltre che umana dell'esperienza di stage all'estero è ormai ampiamente riconosciuta sia in ambito accademico che aziendale e sociale.

Il tirocinio all'estero permette la maturazione di un'esperienza in un ambiente diverso da quello consueto, abitua all'impiego corrente della lingua straniera in un contesto lavorativo, consente di acquisire una migliore comprensione della cultura socio - economica del Paese ospitante e di sviluppare specifiche competenze professionali.

Lo stage all'estero inoltre favorisce l'interiorizzazione di nuove culture per ampliare gli orizzonti personali e professionali.

## 3.1 Banca dati Aziende

Il servizio fornisce supporto per l'individuazione dell'ente/azienda in cui effettuare l'esperienza mettendo a disposizione la banca dati delle strutture che già collaborano con l'Ateneo.



### 3.2 Supporto per attivazione dello stage all'estero

Al fine di sviluppare la motivazione e di promuovere e sviluppare le proprie capacità autoimprenditoriali, lo studente può individuare anche autonomamente l'azienda all'estero all'interno della quale effettuare il tirocinio.

Il servizio supporta e guida lo studente nella predisposizione della documentazione necessaria per la corretta attivazione delle esperienze. A tale scopo vien dedicato uno spazio apposito di consulenza specifica in zoom il mercoledì mattina nella fascia oraria 12-13 per le esperienze all'estero.

### 3.3 Gestione tirocini Programma Erasmus+ per tirocinio

Il programma offre la possibilità di effettuare un tirocinio all'estero in aziende/enti con sede all'interno dell'Unione Europea; è prevista l'assegnazione di borse di studio a sostegno delle spese di mobilità.

Il bando del Programma viene predisposto dalla mobilità internazionale che cura la gestione amministrativa e contabile delle borse di studio.

Il servizio Stage e Tirocini cura l'attivazione amministrativa dei tirocini e le procedure di riconoscimento CFU assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari, prima, durante e al termine del periodo di mobilità all'estero.

### 3.4 Gestione tirocini Programma MAECI MUR Fondazione CRUI

Il Programma permette agli studenti iscritti a Corsi di laurea magistrale e magistrale a ciclo unico di partecipare alla selezione per lo svolgimento di un tirocinio curriculare della durata di 3 mesi presso uffici all'estero del MAECI - Ministero Affari Esteri e Cooperazione Internazionale: Ambasciate, Rappresentanze permanenti presso le OO.II., Consolati, Istituti italiani di Cultura.

Ogni anno vengono pubblicati 3 bandi; l'ateneo effettua la preselezione dei candidati sulla base dei requisiti stabiliti dalla Fondazione CRUI e dal MAECI e trasmette alla Fondazione le sole candidature idonee che partecipano alla selezione nazionale. I vincitori sono impegnati nella realizzazione di ricerche, studi, analisi ed elaborazione di dati utili all'approfondimento dei dossier trattati da ciascuna Sede ospitante e nell'organizzazione di eventi ed assistere il personale del MAECI nelle attività di proiezione esterna.

Il programma prevede un rimborso spese minimo di 300 euro mensili, erogati dall'Ateneo per tutti i vincitori.

### 3.5 Gestione tirocini Programma MAECI MUR Scuole Italiane all'estero

Il "Programma è frutto di una collaborazione fra il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI), il Ministero





dell'Università e della Ricerca (MUR) e le Università Italiane, attraverso il supporto organizzativo della Fondazione CRUI, per lo svolgimento di tirocini curriculari presso le Sedi scolastiche all'estero del MAECI. I tirocini si svolgono presso i 6 Istituti statali omnicomprensivi con sede ad Atene, Barcellona, Istanbul, Madrid, Parigi e Zurigo.

I tirocinanti sono impegnati nella realizzazione di attività di supporto alla didattica, ricerche, studi, analisi ed elaborazione di dati, affiancamento al personale, comunicazione istituzionale. Gli studenti potranno essere anche coinvolti nell'organizzazione di eventi ed assistere il personale del MAECI e delle Scuole nelle attività di proiezione esterna.

## 1. Tirocini delle Professioni Sanitarie

I tirocini curriculari dei corsi di studio delle Professioni sanitarie non vengono gestiti mediante lo spazio su web all'interno dei servizi di carriera studente Esse3.

Per la realizzazione di questa tipologia di esperienze lo studente si riferisce prevalentemente al coordinatore di tirocinio; la supervisione dello studente è garantita da un sistema di tutorato articolato su 2 o 3 livelli e, di norma, assunto da operatori dello stesso profilo professionale degli studenti:

- Tutor professionale con competenze avanzate sia pedagogiche che professionali; collabora all'organizzazione e gestione dei tirocini, alla progettazione e conduzione di laboratori di formazione professionale. Seleziona le opportunità formative, integra l'esperienza pratica con la teoria appresa, presidia in particolare le prime fasi di apprendimento di un intervento o di una competenza. Si occupa dei processi di apprendimento degli studenti in difficoltà, facilita i processi di valutazione dell'apprendimento in tirocinio e tiene i rapporti con le sedi di tirocinio. I Tutor Professionali sono scelti in accordo con le strutture sanitarie presso cui si svolge l'attività formativa e assegnati con incarichi triennali.

- Guida di Tirocinio/tutor clinico è l'operatore che guida lo studente nella sede di tirocinio mentre svolge l'attività pratica.

E' garante della sicurezza dello studente e degli utenti, vigila affinché gli utenti ricevano una prestazione di qualità anche quando essa venga delegata agli studenti, si assicura che gli stessi siano informati e diano il loro consenso ad essere assistiti da uno studente.

### 1.1 Servizi amministrativi per la gestione dei tirocini di Corsi di studio delle Professioni Sanitarie

- *Accreditamento aziende/enti ospitanti*: il servizio riceve le richieste di accreditamento delle aziende/enti che si rendono disponibili ad ospitare in tirocinio studenti afferenti a corsi di studio delle professioni sanitarie e le trasmette alla Scuola di Medicina per una valutazione di idoneità strutturale/ funzionale in relazione agli specifici obiettivi del corso di studio di interesse.



- *convenzione di tirocinio*: una volta ottenuto l'accreditamento da parte della Scuola di Medicina il servizio comunica l'esito dell'istanza all'azienda/ ente richiedente e al coordinatore e invita alla stipula della convenzione di tirocinio, curando tutti gli aspetti legati alla contrattazione e definizione del testo con la sede ospitante, se difforme dal modello adottato dall'ateneo.
- *progetti formativi degli studenti*: una volta stipulata la convenzione di tirocinio il servizio riceve i progetti formativi individuali dai coordinatori dei diversi corsi e procede alla attivazione dei tirocini trasmettendoli alle sedi ospitanti e agli enti ispettivi per gli eventuali controlli.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La UO stage e tirocini agisce per un costante miglioramento dei servizi offerti, analizzando i risultati raggiunti e prendendo in considerazione le richieste e le segnalazioni delle/gli studentesse/i. Secondo tale orientamento sono stati adottati alcuni indicatori con riferimento alle seguenti dimensioni: efficacia, tempestività, accessibilità e trasparenza.

Le informazioni relative all'accessibilità e alla trasparenza del Servizio sono riportate all'inizio della presente Carta dei servizi (da pagina 4).

Rispetto alla dimensione dell'accessibilità, si segnala che la continuità del servizio è garantita attraverso un [servizio di prenotazione](#) on line:

- il front-office, operativo per complessive n. 9 ore settimanali si effettua in duplice modalità
  - n. 6 h settimanali di front office *in presenza*: il martedì e il giovedì mattina dalle ore 10 alle ore 13 presso lo SPORTELLO FISICO n. 10 stanza T.25B del Chiostro San Francesco
  - n. 3 h settimanali di front office *da remoto* in modalità [zoom](#): il mercoledì mattina dalle 10 alle 13
- il supporto telefonico è garantito da lunedì a venerdì dalle 10 alle 13 per complessive n. 15 ore settimanali. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale ed è reperibile su 5 linee.

Per quanto concerne la tempestività del servizio, lo standard di riferimento è rappresentato dai tempi di attesa per l'accesso al front office, dai tempi di evasione del servizio e dal numero di utenti:

- tempi medi di attesa front office: non ci sono tempi di attesa per l'utente in quanto si accede con prenotazione
- tempi medi di evasione servizio: circa 10 minuti
- numero medio di utenti per anno solare: 350 utenti



L'efficacia dei servizi proposti è misurata attraverso la rilevazione di dati presenti nel questionario [Good Practice](#) somministrato agli studenti, i cui risultati vengono pubblicati ogni anno sul portale di Ateneo.

## *2. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI*

Sulla base del monitoraggio dei risultati degli standard di qualità, si provvede annualmente alla conferma oppure all'aggiornamento degli stessi.

La tempestività nell'accesso ai servizi di front office è garantita mediante il sistema di prenotazione che consente agli utenti di prenotare on line un momento di confronto con un operatore del servizio.

### *2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti*

I reclami e i suggerimenti per il miglioramento del servizio di Ateneo, possono essere inoltrati dalla casella email istituzionale dello studente in forma scritta all'indirizzo [ufficio.stage@ateneo.univr.it](mailto:ufficio.stage@ateneo.univr.it) indicando nome e cognome, la matricola ed eventualmente uno specifico recapito telefonico, se diverso da quello presente nel sistema gestione carriere dell'Ateneo.

Sarà cura del Servizio tenere aggiornato l'utente sullo stato di avanzamento della richiesta e fornire una risposta a conclusione e risoluzione della stessa, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando, se necessario, le modalità di risoluzione del problema, ovvero chiarimenti/aggiornamenti circa le ragioni del permanere della situazione.

Verrà in ogni caso effettuata una valutazione in merito all'effettiva fondatezza del reclamo, per risalire alla reale esistenza di motivi di non conformità. Qualora il reclamo non risultasse fondato, sarà data evidenza a chi ha esposto il reclamo stesso, del fatto che le condizioni di conformità del servizio sono state rispettate.

Le informazioni raccolte tramite la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni saranno in ogni caso utilizzate per migliorare il servizio erogato.