REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

(FORMAÇÃO PRESENCIAL E ONLINE)

Entidade Formadora Certificada dgert

REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

Índice

1. Objetivo do Regulamento Interno de Formação 3
2. Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição nos Cursos de Formação 3
2.1. Divulgação 3
2.2. Inscrição e Critérios e Métodos de Seleção de Formandos 4
3. Condições de Participação 5
3.1. Requisitos de Acesso 5
3.2. Desistência Formandos Selecionados 6
4. Condições de funcionamento da atividade formativa 6
4.1. Definição e Alteração de Horários, Locais e Cronograma 6
4.2. Interrupção e Possibilidade de Repetição de cursos de Formação 7
4.3. Novas Edições 8
5. Pagamentos e Política de Devoluções 8
6. Deveres de Assiduidade 9
7. Certificado de Formação 11
8. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação 12
8.1 - Avaliação da Aprendizagem dos Formandos 12
8.2. Avaliação de Satisfação dos Formandos e Formadores e E-Formadores/Tutores 13
8.3. Avaliação de Desempenho dos Formadores ou e-Formadores/Tutores 15
8.4. Avaliação Pós-Formação 15
9. Formação à Distância 16
9.1. Plataforma de Formação à Distância 17
9.2. Condições Gerais da Formação à Distância 17
9.3. Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância 20
9.4. Obrigações e Deveres dos formandos da formação à distância: 20
10. Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação 21
11. Reclamações e Sugestões 25
12. Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais 26
13. Alterações 26

REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

1. Objetivo do Regulamento Interno de Formação

O presente regulamento da **Magro e Baptista Animação Turística, Lda.**, doravante designada por **CILA FORMAÇÃO** , referente ao funcionamento da formação, foi elaborado a pensar no formando, com o objetivo de garantir o bom desenvolvimento das atividades formativas.

Na **CILA FORMAÇÃO** encontrará um ambiente profissional e formativo acolhedor e propício ao seu crescimento, onde poderá aprimorar as suas competências e atualizar os seus conhecimentos, contando com o apoio de profissionais e formadores(as)/e-formadores(as)/tutores(as) devidamente certificados(as) e especializados(as) nas suas áreas.

Este regulamento aplica-se a toda a atividade formativa realizada em regime presencial, e-learning e b-learning.

Este regulamento está disponível para consulta no local de atendimento aos formandos da **CILA FORMAÇÃO**, assim como na plataforma de formação à distância da empresa, sendo disponibilizado a todos os intervenientes na Formação.

2. Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição nos Cursos de Formação

2.1. Divulgação

A **CILA FORMAÇÃO** divulga o seu plano de formação com recurso às seguintes ferramentas de marketing/comunicação:

- Através do Website da empresa, presença da empresa nas redes sociais e através de contatos comerciais junto da sua carteira de clientes, de modo que atempadamente conheçam as ações de formação que tem disponíveis, para procederem à inscrição ou solicitarem os serviços se assim o entenderem.

REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

2.2. Inscrição e Critérios e Métodos de Seleção de Formandos

Formação público em Geral

Qualquer pessoa interessada nos cursos da **CILA FORMAÇÃO** pode, a qualquer momento, solicitar informações : por telefone, por Email, por WhatsApp, pelo formulário existente no Site da Cila.pt ou dirigir-se presencialmente ao Salao da **Cila Banhos e Tosquias** na Ria Carlos Reis, 25ª 1600-030 Lisboa, mediante a indicação dos seguintes dados pessoais: nome, e-mail, contacto telefónico.

Após o primeiro contacto, o(a) candidato(a) será convidado(a) a comparecer nas instalações da **Cila Banhos e Tosquias** para uma reunião/entrevista e conhecer as instalações onde se irão realizar as sessões práticas dos cursos em questão. Em alternativa, poderá realizar a entrevista a distância.

No decorrer da reunião, o(a) candidato(a) é informado(a) de todo o conteúdo programático do curso do seu interesse, e formas de Pagamento.

Esta reunião tem igualmente um carácter seletivo, com o objetivo de avaliar se o perfil do(a) candidato(a) está de acordo com os objetivos e exigências do curso. A seleção terá por base critérios como: motivação, eventual experiência prévia na área, afinidade com o bem-estar animal, expectativas profissionais e a data da entrevista.

A aprovação nesta fase não garante a conclusão com sucesso da formação, a qual está sujeita aos critérios de avaliação descritos no ponto 8 “Critérios e Métodos de Avaliação da Formação” do presente regulamento.

Caso o(a) candidato(a) não seja selecionado(a), será informado(a) atempadamente por e-mail ou telefone. Se for selecionado(a), será posteriormente convidado(a) a formalizar a sua inscrição.

Para formalizar a inscrição o(a) formando deve:

- Preencher e assinar a ficha de inscrição;

- Efetuar o pagamento do Valor da Formação, conforme acordado e Aceite pelo Candidato na primeira reunião;
- Assinar o Contrato de Formação, documento obrigatório antes do início do curso.

Formação Intraempresa

Quando a formação ocorre em contexto empresarial (intraempresa):

- A entidade empregadora deve solicitar previamente a ação de formação;
- Compete à entidade promotora a seleção dos formandos, de acordo com os requisitos acordados;
- A **CILA FORMAÇÃO** celebra um contrato com a empresa cliente, no qual estão estipuladas as condições da formação;

3. Condições de Participação

3.1. Requisitos de Acesso

A participação nas ações de formação implica o cumprimento das seguintes condições:

- Cumprimento do processo de inscrição descrito no ponto "*2.2 - Inscrição e Critérios e Métodos de Seleção de Formandos*";
- Enquadramento no perfil de destinatário definido para a ação de formação;
- Participação obrigatória na entrevista de seleção (salvo nos casos de formação intraempresa, em que a responsabilidade da seleção cabe à entidade empregadora);
- Pagamento conforme Acordado com o Candidato;
- Assinatura do Contrato de Formação com a **CILA Banhos e Tosquias;**
- Sempre que aplicável, a participação inclui um **seguro contra acidentes pessoais**, válido durante a frequência das atividades de formação.

3.2. Desistência Formandos Selecionados

No caso de desistências o formando será convidado a frequentar outra edição do curso, ou então será reembolsado do valor pago nos seguintes casos:

- Caso a desistência seja comunicada por escrito à **CILA FORMAÇÂO** até 72 horas antes da data de início do curso, será reembolsado o montante pago;
- As desistências comunicadas após esse prazo (menos de 72 horas antes do início do curso) não dão direito a qualquer devolução ou reembolso por parte da **CILA FORMAÇÃO**;
- As desistências ocorridas após o início do curso não conferem direito a reembolso de quaisquer valores já pagos;
- Caso o curso não se realize por razões da responsabilidade da **CILA FORMAÇÃO**, proceder-se-á à devolução do pagamento efetuado, caso não seja possível agendar uma nova ação de formação.

4. Condições de funcionamento da atividade formativa

4.1. Definição e Alteração de Horários, Locais e Cronograma

Os dias em que a formação inicia e termina, datas e horários da formação presencial, e locais em que decorre, são definidos antes do início da formação. Esta programação é comunicada atempadamente a todos os formandos.

Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores, a **CILA FORMAÇÃO** reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão comunicados e justificados atempadamente e por escrito a todos os formandos em tempo oportuno.

As alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no parágrafo anterior, não dão aos formandos direito a qualquer indemnização ou a outro tipo de compensação.

Formação Intraempresas

A Formação Intraempresas é realizada mediante solicitação e especificações do Cliente, sendo expressas as condições de prestação de serviço na Proposta de Formação. O conteúdo da Proposta de Formação terá de ser elaborado de acordo com as disposições gerais do presente regulamento.

As condições de funcionamento da formação poderão, em alguns aspetos ser diferentes das expostas no presente regulamento, desde que acordadas previamente com o cliente.

4.2. Interrupção e Possibilidade de Repetição de cursos de Formação

- Caso se verifiquem situações excecionais que comprometam a continuidade do curso de formação, a **CILA FORMAÇÃO** procederá à sua interrupção de forma imediata, sendo comunicado o facto por escrito a todos os formandos e formadores e as razões que estiveram na origem da interrupção.
- Nestas situações, a **CILA FORMAÇÃO** procederá à continuidade do curso de formação logo que estejam reunidas condições para tal ou à sua repetição. Em ambos os casos serão comunicadas as novas datas a todos os formandos com uma antecedência mínima de 1 semana.
- Caso seja impossível a realização do curso de formação por causa imputável à da **CILA FORMAÇÂO**, ou seja, impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, os formandos serão reembolsados integralmente de todos os valores entretanto pagos.
- Nos casos em que exista repetição do curso de formação no seguimento de interrupção por parte da **CILA FORMAÇÃO**, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente de acordo com o regime de faltas definido.

- Caso as novas datas/horários propostos não convenham ao formando, o valor pago pela formação deverá ser restituído.

Formação Intraempresas

Mediante a necessidade de interromper uma ação/curso por motivo de força maior do Formador, a **CILA FORMAÇÃO** compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar a ação/curso tão rapidamente quanto possível, no sentido de substituir o Formador e dar seguimento à formação. Caso a formação não se realize por motivos alheios aos formandos e à Entidade Cliente, esta terá direito à reposição da ação/curso em data a combinar entre a Entidade Cliente e a **CILA FORMAÇÃO**

As condições de pagamento e devoluções são definidas conforme consta na Proposta de Formação, que é adjudicada pela Entidade Cliente.

4.3. Novas Edições

Sempre que as inscrições sejam superiores às vagas existentes, a **CILA FORMAÇÃO** se considerar conveniente procederá a abertura de uma nova edição do curso.

5. Pagamentos e Política de Devoluções

O pagamento do curso deverá ser efetuado de acordo com as condições estipuladas no contrato celebrado entre o formando e a **CILA FORMAÇÃO**. O valor da ação de formação deverá ser liquidado no momento da Conforme acordado com o Candidato na primeira reunião através de uma das seguintes formas:

- Numerário;
- Transferência bancária para o NIB ou IBAN fornecido;
- Referencia Multibanco para a conta da empresa.

Caso o curso não se realize por razões da responsabilidade da **CILA FORMAÇÃO,** proceder-se-á à devolução do pagamento efetuado, caso não seja possível agendar uma nova ação de formação.

Em caso de desistência do curso por parte do formando, e caso já tenha efetuado o pagamento, este valor apenas será reembolsável se o formando comunicar a desistência por email com uma antecedência mínima de **48 horas** antes da data de início do curso.

As desistências de formandos, após início do curso, não dão direito a qualquer devolução de pagamentos já efetuados.

Formação Intraempresas

A Entidade Cliente que contrata os serviços de formação da **CILA FORMAÇÃO** pagará a formação de acordo com a proposta comercial adjudicada.

6. Deveres de Assiduidade

A assiduidade do/a Formando/a é verificada através da assinatura da "Folha de Presenças e Sumários", no caso das sessões presenciais.

No caso das sessões à distância, a assiduidade do/a formando/a é analisada através da sua progressão nos módulos que compõem o curso, isto é, o/a formando/a apenas consegue avançar nos módulos quando os anteriores se encontrarem concluídos.

Para efeitos de contabilização da assiduidade mínima, consideram-se os registos de acesso à plataforma e os relatórios de conclusão de atividades dos formandos, de maneira que aponte a presença frequente, contínua e assídua aos conteúdos de formação, desde o início até ao fim da atividade formativa.

Para obter o certificado de formação profissional, o participante deverá registar um nível de assiduidade igual ou superior a 90% do total da carga horária do curso.

REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

Todas as faltas devem ser justificadas por escrito e apresentado um comprovativo, junto da Coordenação Pedagógica da **CILA FORMAÇÃO.** Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao/à formando/a, nomeadamente:

- Doença ou acidente, devidamente comprovados;
- Falecimento de familiares, conforme previsto na lei aplicável aos trabalhadores com contrato individual de trabalho;
- Impedimentos legais ou deveres obrigatórios que não possam ser adiados ou delegados;
- Necessidade urgente de prestar assistência a membros do agregado familiar;
- Realização de exame de condução;
- Licença de casamento;
- Licença de maternidade ou paternidade;
- Outros motivos de força maior, desde que devidamente comprovados e aprovados pela direção da entidade formadora.

As restantes faltas são consideradas injustificadas.

Nas sessões práticas para garantir uma boa organização da formação entre todos os formandos, cada formando deve enviar, no máximo até segunda-feira por email para formacao@cila.pt, a sua disponibilidade para a semana em curso.

deve indicar:

- Os **dias da semana** em que estará presente;
- O **período pretendido** para cada dia (Se *Dia inteiro*, Se de *Manhã* se de *Tarde*).

Notas Importantes:

- A distribuição dos horários será feita por ordem de receção dos e-mails.
- Caso não envie a disponibilidade dentro do prazo, poderá não ter vaga garantida para essa semana.

Sempre que possível, o formando deverá comunicar por email a impossibilidade de comparecer à formação em qualquer dia, a fim de avisar atempadamente o formador.

Ultrapassado o limite de faltas, justificadas ou injustificadas, o/a formando/a será considerado/a reprovado/a. Nestes casos, a reprovação implica:

- Perda do direito à devolução dos montantes já entregues à **CILA FORMAÇÃO**;
- Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional;
- Direito apenas a uma declaração de frequência (com indicação do número de horas frequentadas).

7. Certificado de Formação

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor.

Os dados pessoais dos formandos, recolhidos através da ficha de inscrição do formando, serão utilizados na emissão dos certificados. Desta forma, o certificado só será emitido se o formando fornecer à **CILA FORMAÇÃO** todos os elementos necessários à sua emissão.

Caso a formação pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de formação profissional conforme o disposto na Portaria n.º 474/2010, de 8 de julho, desde que o formando cumpra cumulativamente as seguintes regras:

- Que o formando obtenha avaliação global positiva (necessário obter uma avaliação final de pelo menos 10 valores, numa escala de 0 a 20 valores);
- O participante deverá registar um nível de assiduidade igual ou superior a 90% do total da carga horária do curso;
- Para casos específicos o detalhe estará especificado no programa de formação.

Caso a formação não pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de frequência de formação profissional.

8. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

O modelo de avaliação utilizado pela **CILA FORMAÇÃO** passa pelas seguintes etapas, avaliando os seguintes resultados:

- Da Avaliação Diagnóstica e Inicial;
- Da Aprendizagem dos Formandos;
- Da Satisfação do Processo Formativo (Formandos, Formadores/E-Formadores e Coordenação);
- Do desempenho dos Formadores, E- Formadores / Tutores;
- Avaliação do Impacto / Acompanhamento Pós-Formação.

8.1 - Avaliação da Aprendizagem dos Formandos

Este nível de avaliação consiste num processo de verificação, em termos quantitativos e qualitativos, das mudanças de comportamento do formando nos domínios cognitivo, psicomotor e afetivo. Em cada ação de formação podem ocorrer os seguintes momentos de avaliação dos formandos:

- Avaliação Diagnóstica e Inicial

A avaliação de diagnóstico é um processo de aferição das competências já detidas pelos formandos. Sempre que se justifique e tenha aplicabilidade, o formador ou e-formador/tutor procurará realizar uma avaliação dos conhecimentos detidos pelos formandos na área em causa.

Esta avaliação pode ser realizada através de um teste, que no caso da formação à distância é um teste de autodiagnóstico presente na plataforma de formação à distância, ou de debates e grupos de discussão.

- Avaliação Contínua ou Formativa

Promovida no decurso da ação, permite ao formador ou e-formador/tutor identificar desvios aos objetivos fixados e detetar problemas (de compreensão, de absorção de conteúdos, de tempo disponível para clarificação de dúvidas e/ou para realização de

exercícios práticos, etc.), para poder reajustar a sua estratégia à construção da aprendizagem.

A metodologia de avaliação das aprendizagens dos(as) Formandos(as) é definida especificamente para cada curso, em alinhamento com os objetivos pedagógicos estabelecidos, e está descrita no respetivo Programa de Formação, entregue no início do curso. Sempre que aplicável, a avaliação deverá incluir duas vertentes: avaliação formativa e avaliação sumativa.

- Avaliação Final ou Sumativa

Visa classificar os formandos do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final da ação. O formador ou e-formador/tutor pode recorrer a suportes escritos para testar os conhecimentos adquiridos, testes online na plataforma de formação à distância, os quais poderão ser complementados ou substituídos com a execução prática dos conhecimentos adquiridos.

Os resultados da avaliação dos formandos são extraídos da plataforma de formação à distância por meio de relatórios de monitorização, nos quais pode ser analisada a taxa de sucesso/insucesso dos formandos, bem como a eficácia, eficiência e efetividade da formação.

8.2. Avaliação de Satisfação dos Formandos e Formadores e E-Formadores/Tutores

Este nível de avaliação consiste em avaliar a satisfação dos formandos e formadores, imediatamente após o término da ação, sobre o nível de satisfação e perceção das condições em que decorreu a formação e a qualidade percebida da difusão da ação.

Este nível de avaliação espelha o nível de satisfação face ao curso de formação, o grau de cumprimento das expectativas iniciais, bem como o nível de satisfação face às condições físicas e de apoio à formação.

No decorrer de cada ação existe um processo de acompanhamento, controlo e apreciação da ação de formação, com o objetivo de continuamente melhorar o processo formativo. O acompanhamento das ações é realizado com o auxílio de instrumentos como: registos de

presenças e sumários, registos de ocorrências, registos de observação. A avaliação final de satisfação é obtida através do preenchimento dos seguintes documentos:

- Questionário Avaliação Satisfação Formando – Sessão presencial;
- Questionário Avaliação Satisfação Formando – Sessão e-learning;
- Questionário Avaliação Satisfação Formador;
- Questionário Avaliação Desempenho Formador e E-formador/ Tutor.

No final de cada ação, é efetuado o tratamento estatístico da informação recolhida, bem como a análise e interpretação das avaliações obtidas, verificação do cumprimento dos objetivos, eventuais desvios ou ocorrências, bem como sugestões de melhoria.

Quando diz respeito a formação intraempresa, o relatório final é apresentado ao cliente, sendo discutidos os respetivos resultados e possíveis ações de correção e/ou melhoria.

Avaliação Satisfação dos Formandos

A avaliação da formação é efetuada pelos formandos, no final de cada curso, ou até 1 semana após o término do curso caso se trate de formação à distância, e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos formandos relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros.

Através de um questionário, os formandos avaliam diferentes dimensões (conteúdos, organização, metodologias, desempenho dos formadores, apoio da coordenação pedagógica e recursos utilizados podendo ainda deixar sugestões ou comentários para melhoria futura).

Os resultados obtidos nestes questionários traduzem-se em relatórios gráficos de avaliação e permitem o acompanhamento por parte da coordenação, assim como a sua tradução em feedback aos restantes intervenientes no processo.

Avaliação Satisfação dos Formadores/ E-Formadores/Tutores

A avaliação da formação também é efetuada pelos próprios formadores ou e-formadores/tutores, no final de cada curso e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos mesmos relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros.

Deste modo, os formadores ou e-formadores/tutores avaliam vários parâmetros, através do impresso "Avaliação da Satisfação do Formador".

Nesse mesmo impresso existe, ainda, um espaço para os formadores e/ou e-formadores/tutores apontarem sugestões de melhoria, caso o pretendam fazer.

No final de cada ação, é elaborado um relatório final que contempla o tratamento estatístico da informação recolhida, bem como a análise e interpretação das avaliações obtidas.

8.3. Avaliação de Desempenho dos Formadores ou e-Formadores/Tutores

Ao longo do processo formativo, a Gestão e Coordenação da Formação da **CILA FORMAÇÃO** realiza uma auscultação informal junto do formador ou e-formador/tutor, de forma a acompanhar o decorrer da ação. Sempre que possível, esta auscultação estende-se também aos formandos. No início de cada formação, é solicitado ao formador o programa e o plano de sessões, como parte do acompanhamento pedagógico. No final da ação, é aplicada uma avaliação de satisfação aos formandos, cujo tratamento permite recolher informações relevantes sobre o desempenho do formador. Após a conclusão da formação, a Gestão e Coordenação preenche um questionário de avaliação interna, onde analisa a prestação dos formadores ou e-formadores/tutores. Com base na informação recolhida ao longo de todo o processo, a **CILA FORMAÇÃO**, faz uma avaliação dos formadores, validando se futuramente irá, ou não, recorrer novamente aos seus serviços.

8.4. Avaliação Pós-Formação

O acompanhamento após a conclusão da formação é uma prática essencial na atividade formativa da **CILA FORMAÇÃO**, uma vez que se valoriza fortemente o feedback dos formandos relativamente à utilidade da formação no seu desempenho profissional. Para esse efeito, será

enviado um questionário específico a todos os ex-formandos, cerca de um mês após a conclusão da respetiva ação de formação. Este acompanhamento é realizado preferencialmente por e-mail e visa avaliar a perceção dos formandos quanto à qualidade da formação recebida, nomeadamente no que diz respeito à aquisição de conhecimentos úteis e práticos, à confiança no desempenho das atividades de banhos e tosquias, à clareza e adequação dos conteúdos, à aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos e ao contributo da formação para o seu desenvolvimento profissional.

O acompanhamento pós-formação é realizado pela Coordenação da Formação.

9. Formação à Distância

A **Cila Banhos e Tosquias** disponibiliza, na maioria da sua oferta formativa, cursos em regime de b-learning, com a componente teórica ministrada online através da plataforma digital Moodle e a componente prática realizada presencialmente.

As ações de formação em regime b-learning seguem um modelo híbrido, que combina momentos de aprendizagem presencial com ensino à distância, organizando-se da seguinte forma:

- **E-learning**: módulos teóricos desenvolvidos online, através de sessões síncronas (em direto) e/ou assíncronas (gravadas), integrando aulas, recursos didático-pedagógicos e instrumentos de avaliação diagnóstica, contínua e sumativa, incluindo um teste final;
- **Presencial**: módulos práticos realizados em sala ou ambiente formativo físico, com aplicação de recursos e materiais didático-pedagógicos, e avaliação contínua e sumativa ao longo das sessões.

9.1. Plataforma de Formação à Distância

O Moodle é uma plataforma virtual que apoia o processo de aprendizagem. O(a) Formando(a) pode aceder ao ambiente de formação online através do endereço: https://moodle.cila-formacao.com

As informações de acesso (utilizador e palavra-passe) serão enviadas por e-mail pela Coordenação pedagógica antes do início do curso.

O acesso à plataforma será encerrado 1 semana após a conclusão do curso, sendo responsabilidade do(a) Formando(a) guardar previamente toda a informação que considere relevante.

Em caso de dúvidas sobre como utilizar a plataforma, o(a) Formando(a) deve consultar o Guia de Utilização da Plataforma Moodle ou contactar diretamente a Coordenação Pedagógica.

É dever da **CILA FORMAÇÃO** fornecer suporte técnico adequado e instruir os formandos sobre o uso da plataforma no decorrer das sessões de formação à distância.

A **CILA FORMAÇÃO** exclui-se de responsabilidades em caso de problemas de acesso e/ou utilização que não digam respeito exclusivamente à plataforma de formação à distância.

A cópia ou reprodução de conteúdos e/ou materiais pedagógicos alojados na plataforma de formação à distância da **CILA FORMAÇÃO** é expressamente proibida, exceto em situações em que for concedida autorização para tal.

9.2. Condições Gerais da Formação à Distância

- A formação à distância pode ser realizada totalmente à distância (e-learning), incluindo sessões síncronas e/ou assíncronas ou ambas, ou num formato misto, que envolve sessões presenciais e formação à distância (b-learning);
- Até à data de início de cada curso, os formandos recebem no email a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online;

REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

- Na abertura da ação de formação é fornecido um manual de utilização da plataforma utilizada e das ferramentas disponíveis;
- Durante a realização da formação, os participantes têm acesso a toda a informação disponibilizada pelos formadores;
- Durante a formação, os formandos serão acompanhados por um e-formador/e-tutor e pelo coordenador pedagógico com a qual poderão esclarecer questões de foro pedagógico. O contacto pode ser realizado via telefone para +351 962 929 912 ou para o e-mail do coordenador pedagógico formacao@cila.pt.
- Durante o período de realização do curso é dever do formando frequentar o mesmo, garantindo realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação online nos desafios e nos timings definidos e solicitados pelos formadores;
- Não serão aceites trabalhos entregues por e-mail, correio ou colocados em outros fóruns que não os do respetivo curso;
- Durante a realização da formação, todos os acessos e movimentos realizados pelos formandos na plataforma são monitorizados e registados;
- O esclarecimento de dúvidas relativas a questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos e programa do curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma serão da responsabilidade do coordenador pedagógico que acompanha a ação;
- O Coordenador Pedagógico da área da Formação a distância tem como atividades:
  - Responsabilidade sobre a plataforma de formação a distância, nomeadamente colocação de conteúdos pedagógicos, gestão da plataforma e apoiar os formadores;
  - Acompanhamento dos formandos no âmbito da plataforma moodle, nomeadamente no âmbito do manuseamento da mesma e questões sobre avaliação;
  - Dinamização das atividades formativas desenvolvidas a distância.
- O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e/ou pedagógico será respondido até 48h. As correções e avaliações devem ser entregues até 3 dias úteis.

REGULAMENTO INTERNO DE FORMAÇÃO

- Pode haver necessidade de realizar gravações das atividades e interações das sessões síncronas ou outras atividades, sempre que seja necessário servir como evidência relativamente à assiduidade e avaliação (por exemplo: de formandos e formadores);
- Para concluir o curso com aproveitamento e ser emitido o Certificado de Formação Profissional de acordo com a legislação em vigor, os formandos têm de realizar todas as tarefas (propostas de trabalho e/ou estes de avaliação), até às datas definidas pelo formador e terem aproveitamento global;
- A **CILA FORMAÇÃO** reserva-se ao direito remover quaisquer mensagens/comunicações colocadas no fórum de discussão ou noutro meio disponível na plataforma e que coloquem em causa o normal funcionamento do curso.
- O Formando(a) pode imprimir ou guardar conteúdos apenas para fins de estudo. É proibido cedê-los, reproduzi-los, manipulá-los ou usá-los para fins comerciais ou de formação de terceiros.
- Todos os conteúdos da plataforma são propriedade da **CLA FORMAÇÃO** e não podem ser copiados ou usados sem autorização, exceto links externos (ex.: YouTube).
- O(a) Formando(a) é responsável pelo conteúdo que insere na plataforma. Conteúdos impróprios poderão implicar penalizações, incluindo a expulsão.
- A administração da plataforma pode remover fotos ou informações impróprias ou não relacionadas com o(a) Formando(a).
- A linguagem utilizada nas ferramentas de comunicação (fóruns, chats, etc.) deve respeitar normas de cortesia e conduta adequadas às sessões presenciais.
- A comunicação deve ser feita em português, com linguagem formal, sem abreviações nem uso excessivo de letras maiúsculas.
- A plataforma Moodle deve ser usada exclusivamente para fins formativos.
- Informações falsas ou incorretas podem resultar na exclusão imediata do(a) Formando(a) da plataforma.

9.3. Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância

- A utilização da plataforma de formação à distância requer acesso a um computador/telemóvel/tablet com ligação à internet e um browser (exp: Chrome, Internet Explorer, Firefox), sendo cada formando responsável por garantir os equipamentos, o acesso e suportar os respetivos custos, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos;
- A **CILA FORMAÇÃO** não se responsabiliza por problemas de natureza técnica nos equipamentos dos formandos (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, problemas de acesso à Internet, entre outros), que ocorram durante o período da formação e que impossibilitem completar todo o percurso formativo;
- Nas ações de formação à distância (e-learning ou b-learning), a assiduidade será medida também pelos registos gerados na plataforma utilizada, participação e realização de todas as tarefas e participação em fóruns;
- Sempre que o limite estabelecido no ponto anterior não for cumprido, poderão ser apreciadas as justificações apresentadas e, caso sejam aceites, serão desenvolvidos os mecanismos de recuperação necessários ao cumprimento dos objetivos inicialmente definidos, sendo o procedimento concreto definido em função das circunstâncias do caso.
- O formando deve seguir regras de boa conduta online e seguir as instruções nesse sentido, do formador.

9.4. Obrigações e Deveres dos formandos da formação à distância:

- Não enviar ou disponibilizar ficheiros que contenham imagens, fotografias, software ou outros materiais protegidos por leis de propriedade intelectual;
- Não utilizar ou enviar ficheiros que contenham vírus ou qualquer outro software ou programa semelhante que possa danificar o funcionamento do computador ou propriedade de outrem;
- Não utilizar a plataforma de formação à distância para realizar inquéritos, concursos, spam ou qualquer variante de mensagens não solicitadas (comerciais ou não);

- A não difamar, abusar, assediar, perseguir, ameaçar ou de outra forma violar os direitos legais (tais como os direitos de privacidade) de outros utilizadores (formandos, formadores ou equipa da **CILA FORMAÇÃO**);
- Não recolher qualquer informação relativa aos restantes outros utilizadores (formandos, formadores ou equipa da **CILA FORMAÇÃO**), incluindo endereços de e-mail;
- Não criar uma identidade falsa com o propósito de enganar outros utilizadores (formandos, formadores ou equipa da **CILA FORMAÇÃO**);
- Não gravar as sessões de formação nem divulgar os seus conteúdos a terceiros.

10. Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação

Gestão da Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral;
- O planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar e articular com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na entidade estão em conformidade com os requisitos de certificação;
- Responsável pelo processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação (formadores, e-formadores/tutores, Coordenação Pedagógica, outros);
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;

- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Coordenação Pedagógica

- Responsável pelo apoio à gestão da formação, incluindo formação à distância, e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com a gestão de formação; articulação com a equipa de formadores e e-formadores/tutores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores e/ou e-formadores/tutores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico dos cursos;
- Monitorizar, em plataforma tecnológica ou outros meios, as atividades de tutoria/mediação e de avaliação em formação à distância;
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Formadores

- Responsável pela preparação e pelo desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando a preparação do programa de formação;
- Elaborar recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, selecionando e adequando os conteúdos de formação, os métodos e técnicas pedagógicas aos objetivos da formação;
- Ministrar a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela organização e coresponsabilizar-se

pelo bom funcionamento e imagem externa e interna da empresa;

- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e equipamentos;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Registar os sumários, no fim de cada sessão, utilizando o sistema de gestão da formação;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

E-Formadores/Tutores

- Responsável pela dinamização dos projetos de formação à distância, assegurando: a conceção ou adaptação de programas e conteúdos;
- Elaborar recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros;
- Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização da plataforma de ensino a distância;
- Introduzir na plataforma conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- Assegurar o cumprimento da calendarização das atividades e apoio aos formandos durante os cursos;
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo;
- Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- Assegurar a tutoria, mediação e acompanhamento do processo de aprendizagem dos formandos no âmbito da formação à distância;
- Gerir a participação e esclarecer dúvidas;
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- Assegurar as atividades de avaliação em formação à distância;
- Reportar à Coordenação Pedagógica quaisquer inconsistências, dificuldades ou

ocorrências no processo de aprendizagem ou na plataforma que tenha impacto na formação a distância;

- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Gestão da Plataforma de Formação a Distância

- Assegurar a gestão, configuração e assistência da Plataforma tecnológica;
- Assegurar a configuração de todo o suporte técnico inerente à Plataforma (gestão de conteúdos, configurações de layout, gestão de utilizadores, manuseamento de ferramentas para suporte estatístico, gestão do software da Plataforma);
- Assegurar a articulação regular com a Coordenação Pedagógica e com os E-Formadores/Tutores;
- Prestar apoio aos formandos sempre que solicitado pela Coordenação Pedagógica e/ou E-Formadores/Tutores;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Atendimento

- Garantir o atendimento diário presencial, telefónico e por e-mail, no horário de funcionamento pré-definido;
- Organizar, gerir, acompanhar, avaliar e melhorar os processos administrativos referentes à formação;
- Assegurar celeridade no atendimento aos formandos;
- Organizar e prover os materiais e recursos pedagógicos necessários à formação;
- Conferir documentação dos formandos;

- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Contabilidade

Colaborador externo, responsável pela contabilidade.

11. Reclamações e Sugestões

A Satisfação dos clientes é permanentemente avaliada. Para a **CILA FORMAÇÃO** é considerado um elemento base para assegurar a continuidade dos projetos desenvolvidos, e nesse sentido, existe um esforço de todos os intervenientes para prestar um serviço de elevada qualidade.

Como parte deste compromisso com a qualidade e a transparência, estão disponíveis os seguintes meios para apresentação de reclamações:

- **Livro de Reclamações**

Caso um(a) formando(a) deseje apresentar uma reclamação sobre os serviços prestados pela **CILA FORMAÇÃO**, poderá fazê-lo através do Livro de Reclamações, cujo tratamento segue os termos do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro.

Encontra-se igualmente disponível no site da empresa um Livro de Reclamações Eletrónico.

- **Outros Meios de Reclamação**

Além do Livro de Reclamações, o(a) formando(a) pode apresentar a sua queixa enviando um email para formacao@cila.pt

Tratamento das Reclamações

O processo de gestão de reclamações segue os seguintes passos:

- Prazo para apresentação: A reclamação deve ser feita no prazo máximo de 10 dias úteis após a ocorrência que a motivou.

- Avaliação da reclamação:
- Será feita a análise o conteúdo da queixa e a situação envolvida. Se necessário, poderá ser marcada uma reunião com o(a) reclamante para melhor compreensão e encaminhamento da situação.
- Resposta final:

  A resposta à reclamação será comunicada pela **CILA FORMAÇÃO** ao(à) reclamante no prazo máximo de 8 dias úteis, contados a partir da data de receção da reclamação.

A **CILA FORMAÇÃO** disponibiliza aos(as) seus(as) formandos(as) diversas formas de contacto, com o objetivo de promover a partilha de opiniões e propostas de melhoria.

Assim, os formandos que frequentam ações na **CILA FORMAÇÃO** podem igualmente formalizar comentários ou sugestões relevantes para o bom funcionamento das formações, dirigindo-se à gestão e coordenação da formação e enviando um e-mail com o assunto "sugestões"

Todas as sugestões são analisadas pela equipa responsável e, quando apropriado, desencadeiam-se ações corretivas ou preventivas em resposta ao feedback recebido.

12. Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

Os dados fornecidos por formandos e formadores são reservados, nos termos aplicáveis do Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08/08 - DRE). Apenas poderão ser facultados a terceiros para fins estatísticos ou legalmente equiparáveis, se as pessoas visadas especificamente o autorizarem.

13. Alterações

Qualquer situação não prevista neste regulamento ou que venha a surgir posteriormente será analisada e decidida pela Direção da **CILA FORMAÇÃO**