

# Regulamento do(a) Formando(a)



## **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Âmbito de Aplicação**

- 1.1.** As presentes condições gerais têm como objetivo estabelecer as normas de funcionamento, organização e gestão das atividades promovidas CIA - COMPETENCE INSTITUTE AND ACADEMY, UNIP. LDA., doravante designada apenas CIAcademy®. Estas condições gerais são vinculativas para os formandos e equipa administrativa.
- 1.2.** A participação nas atividades formativas promovidas pela CIAcademy® implica a leitura, compreensão e aceitação integral das disposições previstas nas presentes condições gerais.
- 1.3.** Estas condições gerais são elaboradas em conformidade com a legislação nacional aplicável, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro, e demais regulamentação aplicável às entidades formadoras certificadas.
- 1.4.** O presente Regulamento visa ainda estabelecer o modo de funcionamento geral das ações de Formação da CIAcademy®, definindo direitos e obrigações das partes envolvidas.
- 1.5.** Este regulamento ainda define as condições da formação e regula as relações entre o formando e a CIAcademy® no caso da formação, pessoa física e individual adiante designado apenas de formando, e a entidade que fornece os serviços. A utilização dos serviços da CIAcademy® implica a aceitação e concordância com o presente Regulamento por parte do formando que consubstancia um regulamento de formação.

## **2. INSCRIÇÕES**

- 2.1.** As inscrições só serão consideradas válidas mediante o preenchimento do formulário de inscrição disponível através do website oficial da CIAcademy®.
- 2.2.** Após a inscrição e seleção, o formando é registado no moodle da plataforma Odo, plataforma da CIAcademy®, com os dados preenchidos no formulário de inscrição.
- 2.3.** O formando aprova, através da aceitação do presente Regulamento de Formação, e sob compromisso de honra, que os dados por si fornecidos para efetuar o registo no Odo constituem informação verdadeira e relativa única e exclusivamente à sua própria pessoa.
- 2.4.** Os dados pessoais fornecidos pelo formando são os estritamente necessários para identificar o formando e constarão de uma base de dados que será utilizada pela CIAcademy® de tal forma a que seja possível manter em funcionamento o Odo e/ou prestar serviços ao formando.
- 2.5.** O formando tem direito a consultar e alterar os dados relativos à sua inscrição bastando para isso que contacte, por escrito, a CIAcademy®. Esta evidenciará todos os esforços razoáveis para que seja possível ao formando alterar os seus dados através do próprio website mediante digitação do endereço de email e senha.
- 2.6.** O tratamento destes dados é da responsabilidade da CIAcademy®, que garante a sua confidencialidade e segurança e se obriga a não os ceder a terceiros, exceto à DGERT, ou autoridades judiciais ou com poderes para a solicitação, caso se aplique.

## **3 CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO**

### **Utilização Única e individual**

- 3.1.** O registo e/ou qualquer inscrição relacionada com o registo na plataforma Odo é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo formando. O e-mail (login) e a senha (Password) apenas podem ser utilizados pelo próprio formando.
- 3.2.** Todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail constante no registo do formando destinam-se, única e exclusivamente, ao formando e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar, dadas a utilizar ou, de qualquer outra forma, dadas a usufruir a outros indivíduos ou entidades.
- 3.3.** Todos os textos, imagens, serviços interativos e demais serviços disponibilizados ao

formando destinam-se única e exclusivamente ao usufruto do formando e não podem ser dados a usufruir a qualquer outro indivíduo ou entidade.

- 3.4.** O formando reconhece que todos os seus acessos e movimentos dentro da plataforma Odo, são registados e que os mesmos podem ser usados para efeitos legais.
- 3.5.** O formando terá acesso ao(s) Curso(s) em que se inscreve durante um tempo determinado, disponibilizados através de um ambiente de gestão do processo de formação, acessíveis através do endereço <http://www.ceacp-cia-cangalho.com>.
- 3.6.** Após o término do Curso, na data definida e previamente comunicada aos formandos no Programa de Formação, o formando perderá o direito de aceder aos recursos pedagógicos pertencentes à formação frequentada.
- 3.7.** Para que o formando possa aceder ao(s) Curso(s) em que se inscreveu e aos materiais didáticos, deverá garantir a existência dos recursos técnicos necessários divulgados na plataforma Odo e no Programa da Formação, tais como computador, placas de som e colunas, conexão à Internet, entre outros. Não é da responsabilidade da CIAcademy®, nem está incluído no preço dos Cursos, o fornecimento destes recursos.

#### **4 Utilização reservada de textos, imagens e serviços**

- 4.1** Os textos, imagens, sons, serviços interativos e demais materiais ou serviços disponibilizados, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência de um Curso da CIAcademy® e não podem ser copiados, enviados para terceiros, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, visualizados por pessoas que não sejam o formando regularmente inscrito sem autorização prévia da CIAcademy®.
- 4.2** Todos os conteúdos disponibilizados são propriedade da CIAcademy® e/ou entidades ou indivíduos que formaram uma parceria com a mesma, e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, sem a sua autorização prévia por escrito da CIAcademy®.
- 4.3** A responsabilidade pela fiabilidade dos conteúdos, conselhos e demais informações, textos e imagens disponibilizados nos Cursos, é da devida responsabilidade das entidades parceiras ou indivíduos que os desenvolvem para cada Curso. A CIAcademy® responsabiliza-se pela restante informação, textos e imagens disponibilizadas na plataforma Odo.
- 4.4** No caso de publicar online trabalhos realizados no âmbito dos Cursos que frequentar na

CIACademy® e caso pretenda utilizar o nome da entidade, o formando deverá mencionar “este trabalho foi realizado pelo formando (nome do formando) no âmbito do Curso (nome do Curso) na CIACademy® e é da inteira responsabilidade do seu autor”, assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a entidade formadora de qualquer responsabilidade.

## **5 INSCRIÇÃO E PAGAMENTO**

### **INSCRIÇÃO E SELEÇÃO**

**5.1** O formando pode inscrever-se em qualquer Curso desde que seja maior de idade. No caso dos Cursos com requisitos específicos ao nível da qualificação ou da experiência, o formando deve fazer prova dos mesmos. O formando pode inscrever-se no curso até **5 dias** antes do início do mesmo, podendo fazê-lo diretamente no site, a partir da página que descreve o curso. O formando pode inscrever-se online, através do website da <http://www.ceacp-cia-cangalho.com>. O formando que pretende realizar um curso deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição com informação verídica. Adicionalmente, e nos casos aplicáveis, deverá entregar a seguinte documentação:

- Curriculum Vitae;
- Outros documentos de acordo com as especificações do curso.

**5.2** Caso o curso exija critérios de entrada (ao nível da qualificação ou da experiência) o processo de seleção do formando inicia-se com a avaliação curricular e análise das informações que constam no formulário da inscrição.

**5.3** Após confirmação dos cumprimentos dos requisitos dos cursos, os formandos são selecionados tendo em conta o cumprimento dos requisitos de seleção;

**5.4** No caso dos cursos que possuam número máximo de participantes, os formandos serão selecionados por ordem de chegada da formalização da inscrição.

**5.5** A inscrição **apenas é validada com o envio de comprovativo de pagamento, nota de adjudicação/encomenda** com o respetivo número de compromisso, se aplicável.

**5.6** A inscrição poderá ser validada não cumprindo o disposto no número anterior, apenas em casos excecionais, e se solicitado por escrito e autorizado pela CIACademy®.

**5.7** Os pedidos de cancelamento devem ser formalizados por escrito e enviados ao e-mail oficial do CIACademy® com, pelo menos, cinco dias úteis de antecedência da data de início da ação de formação. O incumprimento deste prazo implica a não devolução dos

valores devidos.

- 5.8** Em caso de desistência após o prazo estipulado na cláusula 5.7, será cobrado 50% dos valores devidos, para fazer face aos custos administrativos, impedimento de aceitação de outras inscrições, e outros custos.
- 5.9** A substituição de formandos é permitida mediante solicitação escrita, a ser enviada com uma antecedência mínima de 24 horas antes do início da formação, sujeita à aprovação da Direção.
- 5.10** Cancelamentos por motivos de força maior serão analisados individualmente pela Direção, mediante a apresentação de prova documental

## **PAGAMENTO**

- 5.11** O formando, ou a entidade empregadora, deve efetuar o pagamento das quantias relativas à formação que pretende frequentar, quantias essas que estarão devidamente assinaladas nas páginas de descrição de cada formação, e que serão devidas assim que o formando efetua a inscrição nas formações que pretende frequentar.
- 5.12** O formando apenas tem acesso ao Curso pretendido após validação da respetiva inscrição.
- 5.13** O formando reconhece que até o cumprimento na cláusula 5.5 não terá a sua inscrição validada e não poderá frequentar o Curso.
- 5.14** A CIAcademy® compromete-se a restituir os valores pagos no caso de não conseguir garantir o funcionamento do Curso nas condições e datas inicialmente previstas.
- 5.15** Os valores pagos pelo formando incluem todos os custos associados à formação.
- 5.16** Em situações de atraso nos pagamentos daquele formando ou da entidade responsável pelo pagamento, a CIAcademy® reserva-se o direito de impedir a participação do formando em ações formação até que todas as obrigações financeiras estejam regularizadas.
- 5.17** A desistência após o início da formação não confere o direito de reembolso dos montantes devidos, salvo em situações de força maior, devidamente comprovadas e validadas pela Direção da CIAcademy®
- 5.18** As faturas emitidas, deverão ser obrigatoriamente liquidadas, em duas fases. O pagamento da primeira fase da fatura, é efetuado antes do início das sessões de formação, para que o formando tem acesso à mesma. O pagamento da primeira fase não configura um adiantamento do preço nos termos do artigo 292.º do Código dos

Contratos Públicos. Tal pagamento destina-se a reservar o seu lugar na na ação em questão, liquidar um conjunto de obrigações e serviços imediatamente despoletados com a inscrição, nomeadamente a contratação de formadores e a realização de serviços administrativos, que têm lugar *ab initio*.

## **6 REGRAS DE CONDUTA**

- 6.1** Ao efetuar um registo e/ou ao utilizar qualquer conteúdo ou serviço disponibilizado, o formando aceita reger-se por regras e condutas de boa educação, conforme os usos e costumes de Portugal. O formando obriga-se ainda a dirigir-se e a interagir com os colaboradores e formadores da CIAcademy®, na plataforma Odo, e demais pessoas relacionadas com o serviço, de forma correta e educada;
- 6.2** A CIAcademy® reserva o direito de editar ou remover qualquer mensagem ou comunicação feita pelo formando na plataforma Odo, nomeadamente mensagens colocadas no fórum de discussão dos Cursos, caso sejam ofensivas à moral pública ou sejam alheias às matérias dos Cursos.
- 6.3** O formando compromete-se a agir de boa-fé na sua utilização do serviço e reconhece que fica impedido de:
- Colocar mensagens comerciais não solicitadas (também conhecidas por Spam) ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo “corrente” nos locais do Odo onde a colocação de mensagens é possível;
  - Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, mas não limitado a nome e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos utilizadores visados;
  - Criar uma identidade falsa ou de qualquer forma, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar outros utilizadores;
  - Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
  - Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros.
- 6.4** O formando deverá comportar-se de forma adequada, mantendo uma postura ativa e participativa no(s) Curso(s) que frequenta, realizando as atividades pedidas e propostas pelos e-formadores, realizando os trabalhos e desafios solicitados ou quaisquer outras formas de avaliação definidas pelo formador.

## **7. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO**

- 7.1.** A utilização do serviço apenas é possível se o formando dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço. O formando é responsável por todos os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet incluindo, mas não limitado, a custos telefónicos e custos relacionados com equipamento.
- 7.2.** Para utilizar a Plataforma Odoó é ainda necessário que o formando disponha:
- acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);
  - um browser (programa para navegar) preferencialmente o Google Chrome atualizado com a última versão;
- 7.3.** O formando deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), necessárias à frequência plena dos cursos de formação, garantindo que detém essas competências quando o curso se vai iniciar.
- 7.4.** Caso seja menor de idade, o formando deve apresentar uma autorização dos seus representantes legais para poder frequentar a formação. A certificação das competências desenvolvidas durante a formação não será feita no caso de, até à data de fim do curso, não ser apresentada essa autorização e os dados exigidos do encarregado de educação.
- 7.5.** Antes de proceder à inscrição, o formando deverá garantir a existências de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável. O não cumprimento desses requisitos específicos do curso é da inteira responsabilidade do formando.
- 7.6.** O formando é responsável pela falta de condições técnicas que o impossibilitem subitamente de frequentar o curso, no seu todo ou em parte, como é o caso de avaria no computador, problemas com firewalls ou sistemas de proteção instalados, como por exemplo antivírus, problemas de acesso à Internet, falhas temporárias de internet, perdas de informação, falta de espaço em disco, extravios, entre outros.
- 7.7.** Em caso de problemas de ordem técnica, como avarias no computador ou problemas de acesso à Internet, o formando é responsável por assegurar alternativas, não



podendo imputar à CIAcademy® ou à Plataforma Odoo quaisquer responsabilidades nessa área.

- 7.8.** O formando responsabiliza-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que lhe impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, dos cursos em que se inscreve, e para as datas definidas, como é o caso dos compromissos profissionais inesperados, problemas com familiares, doenças crónicas ou súbitas, dificuldades em aceder ao e-mail, perda de e-mails, perda ou esquecimento de dados de acesso ou esquecimento das datas de início e fim do funcionamento do curso, dificuldades em acompanhar o ritmo ou o grau de exigência do curso.
- 7.9.** O formando é responsável por situações de desadequação do curso às suas reais necessidades formativas. Este é ainda responsável por situações de alteração das suas necessidades formativas ou do seu contexto profissional que decorram a partir da data em que foi efetuada a inscrição e que levem a situações de desadequação do curso às suas necessidades formativas.

## **8. FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO**

- 8.1.** Finalizada a inscrição, incluindo pagamento (se aplicável), é efetuado o registo na plataforma e o Odoo envia, por email, ao formando, os dados de acesso à plataforma de formação à distância, bem como as orientações necessárias para o bom acolhimento no curso.
- 8.2.** Após entrar na plataforma, o formando terá acesso a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados à sua área de utilizador, cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte.
- 8.3.** Uma vez iniciado o curso, o formando tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde o primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia da formação.
- 8.4.** O cronograma geral de cada curso e as datas de disponibilização das sessões dependem do curso em questão e variam de curso para curso. A duração do curso, em dias/semanas, é entregue ao formando aquando do início do curso.
- 8.5.** O formando reconhece que o cronograma geral apresenta uma duração da formação, em termos de horas, e que essa duração constitui apenas uma estimativa do tempo necessário que o formando necessita para explorar os conteúdos das sessões e participar nas tarefas de avaliação previstas. O formando pode demorar mais ou menos tempo do que estimado numa determinada sessão ou curso, consoante o seu grau de domínio dos temas, experiência profissional, facilidade de aprendizagem e grau de

adaptação ao formato do curso, condições gerais em que está a frequentar o curso, motivação, entre outros fatores, não podendo nunca imputar ao Odoo incómodos ou prejuízos decorrentes de ter tido necessidade de despender mais tempo ou ter realizado a sessão ou o curso em menos tempo do que o estimado/previsto.

- 8.6.** O cronograma detalhado encontra-se na plataforma de formação à distância mais especificamente na área privada do curso.
- 8.7.** Na página inicial da área privada do curso é indicada a data de início e de fim do curso. Na lista das sessões é indicada a data em que cada sessão é disponibilizada. Além disso, existirá ainda um calendário para que o formando possa consultar a visão global das datas das sessões que serão automaticamente disponibilizadas. É responsabilidade do formando acompanhar todos os momentos do curso, apoiando-se no cronograma, por forma a organizar-se, no sentido de terminar o curso no prazo previsto.
- 8.8.** O formando reconhece que a página do curso, que descreve os objetivos, programa, requisitos, preço e outras informações, indica também a metodologia de funcionamento do curso. Essa metodologia de funcionamento do curso depende de curso para curso. Em particular, é indicado se o curso é um curso de autoaprendizagem (sem tutoria) ou se é um curso com tutoria incluída (com apoio do formador). É também indicado o ritmo de disponibilização das sessões. Por exemplo, se as sessões são disponibilizadas todas logo de início, se são disponibilizadas diariamente ou de três em três dias, ou na sua totalidade.
- 8.9.** Nos cursos com tutoria (apoio do formador) em que as sessões são disponibilizadas de forma sucessiva – por exemplo, uma sessão todos os dias ou uma sessão de três em três dias, após ter sido disponibilizada a última sessão do curso, o cronograma inclui ainda oito dias extra para o formando terminar a formação. A duração do curso que consta do plano de formação, explanado no site, já inclui esses oito dias extra.
- 8.10.** Durante a frequência dos cursos com formador, o formando tem direito a uma tutoria prestada por um e-formador certificado, sendo garantida uma resposta em tempo útil, no prazo de 48 horas, após a colocação da mensagem
- 8.11.** O formando reconhece que, ao longo das sessões e nos fóruns de discussão, são apresentados links para recursos didáticos externos que, eventualmente podem ficar temporária ou definitivamente indisponíveis. Neste caso, o formando reconhece que os formadores podem optar por não substituir por outros recursos, por serem insubstituíveis ou por outros motivos. Por se tratar de recursos complementares,

opcionais ou meramente sugestões para leituras futuras, não impedem o normal desenrolar da formação.

**8.12.** É função do formador disponibilizar recursos didáticos e/ou outros recursos adicionais de apoio através da plataforma de formação a distância, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria; verificar se o formando executou as atividades propostas e esclarecer dúvidas sobre as matérias.

**8.13.** O formando reconhece que a CIAcademy® realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma de formação a distância procurando garantir a acessibilidade da mesma, 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a CIAcademy® não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

**8.14.** O formando reconhece que podem existir falhas no acesso ao site do Odoonomeadamente para atualização técnica do site, planeadas ou não, ou por problemas técnicos não imputáveis à CIAcademy® e que o formando apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas ou interpoladas ao longo do curso. Essas medidas compensatórias consubstanciam-se exclusivamente na extensão do prazo de acesso ao curso por duas vezes o número de horas em que o site esteve indisponível, e não dão direito a qualquer compensação financeira ao cliente.

## **8.1 Assiduidade**

Durante o período do curso, é dever do formando frequentar o/a mesmo/a, garantindo a realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e/ou a participação online nos desafios solicitados pelos e-formadores.

O formando não pode ultrapassar os 10% de faltas.

## **9. METODOLOGIA DA FORMAÇÃO**

Os Cursos encontram-se divididos por Módulos, que poderão ou não estar divididos em várias sessões, num formato cumpridor dos standards internacionais de e-Learning, no caso de formação à distância.

Os módulos dos cursos são disponibilizados na plataforma da CIAcademy®, plataforma

Odo, tendo o formando a possibilidade de frequentar o Curso desde o dia em que a formação tem início até ao dia em que esta termina.

Os Módulos são disponibilizados, de acordo com o cronograma definido para a Ação, na plataforma da CIAcademy®, plataforma Odo, tendo o formando a possibilidade de frequentar os mesmos desde o dia em que a formação tem início até ao dia em que esta termina.

O formando pode aceder aos conteúdos do Curso a qualquer hora do dia ou da noite, bem como aos fins-de-semana e feriados, em função da sua disponibilidade e disposição, tendo apenas como restrição ter de terminar o Curso até ao último dia de formação.

Ao longo do período de funcionamento do Curso, o formando/a tem a possibilidade de consultar todos os materiais de formação elaborados pelo formador responsável, podendo revê-los as vezes que desejar.

## **10. ACESSO AOS FORMADORES**

O formando inscrito tem o direito de contactar com o(s) formador(es) dos respetivos Cursos em que se encontra inscrito, através dos fóruns criados para o efeito ou através do email oficial da formação, mas nunca diretamente com o formador(es).

## **11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 11.1.** Os dados pessoais fornecidos pelo formando no formulário de inscrição e/ou comunicados à CIAcademy® estão protegidos pela legislação em vigor e são estritamente necessários para identificar o formando;
- 11.2.** Os dados fornecidos pelo formando, na ficha de inscrição aa CIAcademy® ao abrigo da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto são necessários à execução do contrato de formação, pelo que serão obrigatoriamente guardados pelo prazo de dez anos.
- 11.3.** O tratamento de dados é da responsabilidade da CIAcademy® que garante a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada pelo formando, que se destina exclusivamente a ser utilizada para fins de formação e procedimentos administrativos referentes a pagamentos, emissão e envio de recibos, certificados e outros documentos;
- 11.4.** O formando tem o direito de consultar, alterar/atualizar ou exercer o direito ao esquecimento dos dados pessoais, bastando, para isso, contactar por escrito a Equipa da CIAcademy® no qual agilizará os esforços necessários para concretizar o pedido do formando.

## **12. RECLAMAÇÕES E OCORRÊNCIAS**

### **12.1. Reclamações**

- 12.1.1.** O formando tem direito a reclamar. As reclamações podem feitas por telefone ou, preferencialmente, por forma escrita e dirigidas ao Gestor da Formação.
- 12.1.2.** Caso o formando não tenha possibilidade de elaborar a reclamação por escrito, a CIAcademy® elabora internamente um documento com os elementos apresentados pelo formando, onde consta a identificação do formando, a natureza, o local e a data da reclamação e, caso seja necessário, solicita ao formando que verifique se foram detalhados todos os aspetos da reclamação e inclua eventuais dados ou documentos adicionais antes de a registar na ficha de formando e a comunicar internamente para que a mesma possa ser tratada.
- 12.1.3.** O tratamento das reclamações passa pela análise da situação, pela procura das causas que deram origem à mesma assim como os responsáveis diretos, sendo posteriormente desencadeadas as medidas corretivas consideradas adequadas por forma a corrigir a situação ou medidas preventivas de situações futuras similares.

- 12.1.4.** A reclamação é tratada no prazo máximo de 10 dias úteis sendo a decisão comunicada ao formando pelo mesmo método que este usou para apresentar a reclamação.
- 12.1.5.** Ao formando é reservado o direito de contestar a decisão, abrindo-se novamente a reclamação. Caso o formando não responda no prazo de 5 dias, considera-se aceite a resposta e a reclamação é arquivada para posterior tratamento estatístico.
- 12.1.6.** Encontra-se disponível o Livro de Reclamações em suporte físico e em suporte eletrónico no cumprimento da legislação aplicável DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações) e Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho (Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico).

## **12.2. Ocorrências**

- 12.2.1.** O formulário de Registo de Ocorrência, disponibilizado no Dossier Técnico-Pedagógico da Ação de formação, pode ser preenchido pelos e-formadores e destina-se a reportar Ocorrência de carácter diverso. Estes formulários devem ser entregues ao Coordenador Pedagógico, que irá dar o seguimento adequado no prazo máximo de dois dias úteis. Para além do momento da formação, o formando poderá enviar à CIAcademy®, em qualquer ocasião, as suas sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.

O Formulário de Registo de ocorrências inclui as respetivas regras de tratamento.

## **13. AVALIAÇÃO**

A avaliação de Conhecimentos será realizada de acordo com os objetivos específicos de cada Ação, podendo para o efeito, ser utilizados diferentes instrumentos de avaliação, nomeadamente provas de conhecimento, entre outros.

- **Avaliação da Aprendizagem** - O regime de avaliação será definido em função das características inerentes a cada Curso e respetivo referencial e se for considerado aplicável, de acordo com a carga horária dos cursos. Os formadores, após análise dos conteúdos programáticos, dos respetivos referenciais e da duração de cada um dos módulos, definem os momentos e formas de avaliação do(s) respetiva(s) Módulo(s) que ministram, segundo a metodologia previamente acordado com o Coordenador Pedagógico. A conclusão da formação com Aproveitamento implica a obtenção de uma classificação final igual ou superior a 10 (dez) valores na nota de avaliação final. É elaborada a Grelha de Avaliação pelo/a formador/a que é parte integrante do DTP. A conclusão da formação com aproveitamento resulta também na obtenção de um Certificado de Qualificações, emitido no prazo máximo de 15 dias após a conclusão da Ação de Formação.
- **Avaliação do Desempenho do Formador** - Esta avaliação é realizada utilizando as respostas do Questionário de Avaliação da Formação;
- **Avaliação Global da Formação** - A avaliação Global da Formação é efetuada com base no Questionário de Avaliação da Formação de onde se gera o Relatório de Avaliação da Formação, que traduz a avaliação de cada ação de formação;

#### **14. CERTIFICADO DE QUALIFICAÇÃO E DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA**

- 14.1.** O formando reconhece que a CIAcademy® se reserva ao direito de exigir cópias dos documentos de identificação para emissão do Certificado de Qualificações.
- 14.2.** No final da formação todos os participantes que tenham concluído a formação com aproveitamento, têm direito a um Certificado de Qualificações emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da CIAcademy®.
- 14.3.** Os Certificados são emitidos e entregues ao formando no prazo máximo de 30 dias úteis após o término do curso e após a liquidação dos valores referentes ao mesmo.
- 14.4.** Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à CIAcademy®, o formando tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado.
- 14.5.** No caso de o formando ter solicitado e pago a impressão e envio do Certificado por correio e caso o formando não disponha de uma caixa de correio suficientemente grande onde o envelope que contém o Certificado possa ser colocado e o carteiro deixe um aviso de receção para o mesmo ser levantado, e o formando não o faça no prazo

fazendo com que o Certificado seja devolvido à CIAcademy®, o formando reconhece que terá de suportar as despesas de reexpedição do Certificado e os respetivos portes. O mesmo acontece caso o formando indique uma morada incompleta ou errada.

**14.6.** No certificado constará o título do Curso frequentado, o período de realização, a carga horária e a nota final de aprovação (quando aplicável), sendo o mesmo enviado para o formando aquando do fecho da Ação.

## **15. DIREITOS E DEVERES**

### **15.1. Formando**

Os formandos são indivíduos que frequentam uma Ação de Formação, durante um determinado período de tempo, com o objetivo de adquirirem os conhecimentos, aptidões e atitudes requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões.

#### **15.1.1. Direitos do formando**

- Receber a formação com qualidade e de acordo com os objetivos, programa metodologia e calendário estabelecidos para a respetiva ação de formação;
- Ter acesso aos recursos didáticos necessários à frequência da ação de formação, em função do que está convencionado para a ação que frequenta;
- Ser tratados com respeito e urbanidade e lealdade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes;
- Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos;
- Ter acesso gratuitamente, no final da ação, um Certificado de Qualificações ou comprovativo da frequência desde que tenha obtido aproveitamento;
- Participar, de forma anónima, na avaliação do Curso e dos formadores, através do preenchimento do questionário respetivo;
- Apresentar aa CIAcademy® qualquer reclamação, sugestão ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

#### **15.1.2. Deveres do formando**

- Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos fóruns ou dos trabalhos



em grupo;

- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a Formação;
- Zelar pela conservação e boa utilização da plataforma da Formação;
- Informar com verdade a Formação de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, formadores e demais colaboradores da Formação;
- Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela Formação com verdade;
- Comportar-se de forma educada e respeitosa nas relações com formandos, formadores e demais colaboradores da Formação.