



REGULAMENTO DE FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

1. ÂMBITO

O presente Regulamento é aplicável à **FORMAÇÃO À DISTÂNCIA** promovida pela **AJeogene Serviços Médicos Lda**, doravante identificada como **RPSO (Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional), subprojecto da primeira**, não obstante a aplicação de outras normas aplicáveis à mesma atividade, nomeadamente a legislação e regulamentação diversa, aplicada a cada tipologia de formação. Todos os agentes envolvidos no processo formativo (designadamente formandos, formadores, coordenadores e secretariado) encontram-se abrangidos pelo conteúdo do presente documento. A participação em formações promovidas pela RPSO pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os que nelas intervêm.

O Regulamento da formação *e-learning* regula as relações entre o formando, pessoa física e individual e a **RPSO**. A utilização dos serviços da empresa implica a aceitação e concordância com o presente Regulamento por parte do formando, que consubstanciam um contrato de prestação de serviços de formação e um regulamento de formação.

2. METODOLOGIA DA FORMAÇÃO

1. A RPSO assegura a realização de todas as ações de formação à distância nos termos e condições definidos pela DGERT/DSQA para as entidades formadoras certificadas.
2. A RPSO propõe-se a:
 - Realizar e aplicar *designs* pedagógicos específicos para cada curso;
 - Facilitar o processo de ensino e aprendizagem, transformando-o num processo simples e intuitivo, recorrendo a ferramentas e tecnologias perfeitamente adaptadas à ação formativa;
 - Usar diferentes elementos multimédia, combinados ou não, de forma a proporcionar uma formação mais efetiva e enriquecida;



- Facilitar o acesso a fontes de informação (tais como glossários, motores de busca, documentos, *links*) que permitam a ampliação dos conhecimentos por parte de todos os envolvidos;
- Efetuar um acompanhamento personalizado a todos os formandos através de e-formadores, reconhecendo que a atenção personalizada e o acompanhamento realizado por especialistas constituem elementos fundamentais para a motivação e o envolvimento do formando no processo de aprendizagem;
- Estimular o formando inexperiente na sua abordagem às novas tecnologias de um modo inovador, eficaz e intuitivo;
- Fomentar a componente social da aprendizagem, fomentando a interação e entreajuda entre formandos e e-formadores;
- Possibilitar uma formação individualizada e personalizada, adaptada às necessidades e especificidades de cada formando;
- Reduzir os custos inerentes à formação, tornando-a acessível a todos os formandos que desejem investir na sua formação.

2.2. INTERVENIENTES DA FORMAÇÃO

1. Os intervenientes diretos na formação à distância são:
 - ✓ Gestor de Formação e Coordenador Pedagógico;
 - ✓ E- Formador;
 - ✓ Formandos
2. Todos na equipa pedagógica têm o dever de:
 - a. Reconhecer e respeitar as diferenças dos formandos e demais membros da comunidade formativa, nomeadamente culturais e étnicas, valorizando os diferentes saberes e culturas e combatendo processos de exclusão e discriminação;
 - b. Colaborar com todos os intervenientes no processo formativo, favorecendo a criação e o desenvolvimento de relações de respeito mútuo, especialmente entre formadores, formandos e pessoal de apoio;
 - c. Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos formandos;
 - d. Atualizar e aperfeiçoar os seus conhecimentos, capacidades e competências, numa perspetiva de desenvolvimento pessoal e profissional;
 - e. Empenhar-se nas ações de formação em que participa.



3. Para além de usufruir de direitos comuns, toda a restante equipa pedagógica tem direito a emitir recomendações no âmbito da análise crítica da formação;

3. CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

3.1 UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL

1. Registo e qualquer inscrição relacionada com o registo é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo formando. O e-mail (*Login*) e a Senha (*Password*) apenas podem ser utilizados pelo formando.
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. 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 fornecidos a qualquer outro indivíduo ou entidade.
4. Não obstante a utilização ser individual e intransmissível, a RPSO pode solicitar a faturação dos serviços a terceiros.
5. O formando reconhece que todos os seus acessos e movimentos dentro do *site* são registados e que os mesmos podem ser usados para efeitos legais.
6. O formando terá acesso ao(s) Curso(s) e/ou Formação(ões) em que se inscreve durante um tempo determinado, disponibilizados através de um ambiente de gestão do processo de ensino e aprendizagem, acessíveis através do endereço <https://www.rpso.pt>
7. Após o término do Curso ou Formação, na data definida pela RPSO e previamente comunicada aos formandos no Programa de Formação, o formando perderá o direito de aceder aos recursos pedagógicos pertencentes à formação frequentada.
8. Para que o formando possa aceder ao(s) Curso(s) e/ou Formação(ões) em que se inscreveu e aos materiais didáticos, deverá garantir a existência dos recursos técnicos necessários divulgados no Programa da Formação, tais como computador, placas de som e colunas, conexão à *Internet*, entre outros. Não é da responsabilidade da RPSO, nem está incluído no preço dos Cursos e Formações, o fornecimento destes recursos pela empresa.

3.2 UTILIZAÇÃO RESERVADA DE TEXTOS, IMAGENS E SERVIÇOS

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 e/ou Formação da RPSO 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 RPSO.
2. Todos os Conteúdos disponibilizados são propriedade da RPSO e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, sem a sua autorização prévia por escrito da Empresa.
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 cada Curso. A RPSO responsabiliza-se pela restante informação, textos e imagens disponibilizadas no *site*.
4. O formando não pode igualmente utilizar o logótipo da RPSO em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos Cursos e/ou Formações que frequentar na RPSO.
5. No caso de publicar *online* trabalhos realizados no âmbito dos Cursos e/ou Formações que frequentar na RPSO e caso pretenda utilizar o nome da RPSO, o formando deverá mencionar “este trabalho foi realizado pelo formando (nome do formando) no âmbito do Curso (nome do Curso) e/ou Formação (nome da Formação) na RPSO e é da inteira responsabilidade do seu autor”, assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a RPSO de qualquer responsabilidade.

4. INSCRIÇÃO E PAGAMENTOS

4.1 DADOS DE REGISTO

1. Ao efetuar um registo na RPSO o formando deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição com informação verdadeira e declara estar em situação legal para preencher os referidos dados.
2. O formando aprova, através da aceitação do presente Regulamento de Formação, e sob compromisso de honra, que os dados por si preenchidos ao efetuar um registo na RPSO



constituem informação verdadeira e relativa única e exclusivamente à sua própria pessoa.

4.2 INSCRIÇÃO E SELEÇÃO

1. O formando pode inscrever-se em qualquer Curso, desde que seja maior de idade.
2. No caso dos Cursos e Formações com requisitos específicos ao nível da qualificação ou da experiência, o formando deve fazer prova dos mesmos.
3. O formando pode inscrever-se no Curso ou Formação até às 24 horas anteriores à data de início do curso.
4. O formando pode solicitar e formalizar a sua inscrição:
 - a) presencialmente, na seguinte morada: Rua da Varziela 527, 4435-464 Rio Tinto
 - b) telefonicamente pelo número 220439100
 - c) através de email 100riscosnotrabalho@gmail.com.
5. Depois do Curso ou Formação começar, o formando pode inscrever-se no Curso ou Formação, desde que contacte a RPSO para o efeito e desde que a equipa pedagógica da RPSO considere que o formando tem condições para recuperar o tempo perdido. Neste caso, o formando, apesar de não perder nenhuma aula, assume a responsabilidade por ter menos dias de acesso ao Curso ou Formação.
6. O formando reconhece que, exceto nos casos assinalados, não existe número mínimo ou máximo de participantes nos Cursos ou Formações.

4.3 PAGAMENTO

1. O formando deve efetuar o pagamento à RPSO das quantias relativas à formação que pretende frequentar, quantias essas que estarão devidamente assinaladas na ficha de inscrição, e que serão devidas assim que o formando efetua a inscrição nas formações que pretende frequentar.
2. O formando apenas tem acesso ao Curso ou Formação pretendido após efetuar a respetiva inscrição e pagamento, sendo necessário enviar o comprovativo do mesmo quando assim exigido e antes da data de início do Curso.
3. A RPSO disponibiliza várias formas de pagamento, para que o formando possa adquirir os nossos Cursos e Formações com a máxima conveniência, nomeadamente Transferência Bancária ou MBWay, ou nos casos dos pagamentos efetuados presencialmente, através de Multibanco ou em dinheiro.



4. O formando é responsável por todas as taxas cobradas pelos bancos ou por entidades financeiras através das quais efetue o pagamento da inscrição e por fazer chegar à RPSO a totalidade do valor da inscrição.
5. O formando reconhece que, caso pague apenas uma parte do valor da inscrição e não a totalidade, o valor pago funciona como sinal e não será devolvido nem dará direito a nenhum crédito futuro, perdendo o formando o direito ao mesmo.
6. Antes de efetuar o pagamento da sua inscrição num Curso ou Formação, o formando pode cancelar a inscrição a qualquer momento.
7. O formando reconhece que até efetuar o pagamento da inscrição não poderá frequentar o Curso ou formação.
8. O formando, ao completar a inscrição, terá de indicar os dados de faturação e o método de pagamento que prefere usar para pagar a inscrição podendo solicitar, a qualquer momento, a alteração do método de pagamento da inscrição. Deverá ainda, nesse momento, confirmar os dados pessoais que constam no seu perfil de membro, como o nome, data de nascimento, entre outros dados, que serão utilizados para efeitos de emissão do Certificado de Formação Profissional.
9. O formando reconhece que, caso pretenda usufruir de descontos de vales de desconto ou descontos fornecidos a entidades parceiras, não poderá acumular esses descontos entre si ou com outras promoções em vigor sobre o preço normal do Curso ou Formação e que deve enviar para a RPSO os vales devidamente preenchidos ou o documento comprovativo da sua relação com a entidade parceira e que, caso não o faça, não lhe serão aplicados quaisquer descontos ficando os valores parciais já pagos como sinal de pagamento da inscrição.
10. O formando reconhece que, após efetuar o pagamento de uma inscrição na íntegra, não poderá aplicar, retroativamente, quaisquer vales de desconto ou descontos fornecidos a entidades parceiras, que o valor do desconto não lhe será reembolsado e que, para usufruir dos descontos deverá enviar os vales ou comprovativos de desconto antes ou no momento em que efetua o pagamento do valor como desconto já aplicado.
11. Nas 24 horas seguintes a efetuar o pagamento, o formando poderá solicitar a alteração dos dados de faturação que indicou, sem custos adicionais. Findo esse prazo, os pedidos de alteração dos dados de faturação ou de dados das vendas a dinheiro recebidas estão sujeitos à devolução dos originais das mesmas e ao pagamento de uma taxa de processamento administrativo.



12. A RPSO compromete-se a restituir os valores pagos no caso de não conseguir garantir o funcionamento do Curso ou Formação nas condições e datas inicialmente previstas, em caso de cancelamento dos Cursos ou formações.

4.4 PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

1. Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a RPSO atua respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais.
2. Os dados pessoais cedidos pelos respetivos titulares destinam-se:
 - À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
 - Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
 - À utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente pela entidade certificadora do sistema de qualidade das entidades formadoras (DGERT);
 - A eventuais ações comerciais por parte da RPSO junto dos formandos e das respetivas entidades empregadoras.
 - A cedência de dados a outras entidades, para além das mencionadas, está sujeito à aprovação do titular mediante autorização específica.
3. A RPSO garante ao titular dos dados a confidencialidade dos dados pessoais cedidos e reserva-lhe o direito de acesso, retificação ou cancelamento dos mesmos nos termos estabelecidos na legislação em vigor.

5. REGRAS DE CONDUTA

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 e-formadores da RPSO, e demais pessoas relacionadas com o serviço, de forma correta e educada.
2. A RPSO reserva-se o direito de editar ou remover qualquer mensagem ou comunicação feita pelo formando, nomeadamente mensagens colocadas no fórum de discussão dos Cursos ou Formações, caso sejam ofensivas à moral pública ou sejam alheias às matérias dos Cursos ou Formações.
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 da RPSO 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.

4. O formando deverá comportar-se de forma adequada, mantendo uma postura ativa e participativa no(s) Curso(s) ou Formação(ões) 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 e-formador.

6. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO

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 tal e acesso a equipamento.
2. Para utilizar o serviço da RPSO é ainda necessário que o formando disponha de acesso a um computador, preferencialmente um com um processador 1 gigahertz (GHz) ou mais rápido, de 32 bits (x86) ou 64 bits (x64), 512 megabytes (MB) de RAM ou superior, e um navegador atualizado.
3. A RPSO compromete-se a que os requisitos técnicos, considerados fora do comum e necessários à frequência de um determinado Curso ou Formação, nomeadamente ao nível do equipamento e *software*, sejam mencionados na página de descrição do Curso ou Formação a que dizem respeito.
4. A RPSO não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem ao formando a frequência de qualquer Curso ou Formação ou a utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação disponibilizada pelo, ou no serviço da RPSO, caso os motivos causadores dessa



impossibilidade sejam da responsabilidade do formando, como por exemplo, problemas respeitantes ao computador do formando.

7. FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO

1. Uma vez iniciado o Curso ou Formação, o formando tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde as 0 horas do primeiro dia até às 23h59 GMT do último dia de acesso ao Curso/Formação.
2. Os critérios de avaliação dos Cursos e Formações são divulgados no momento da inscrição no folheto ou página que descreve o Curso ou a Formação, consultável antes de o formando se inscrever no Curso ou Formação, e podem incluir a avaliação dos trabalhos propostos nas diferentes unidades, o resultado dos testes de avaliação e a participação *online* no chat e/ou fórum de discussão. O peso específico de cada um destes elementos no apuramento da classificação final é apresentado no início de cada Curso ou Formação.
3. Durante o período do Curso ou Formação, é dever do formando frequentar o mesmo, garantindo a realização de todas as propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação online nas dinâmicas propostas pelos e-formadores.
4. Durante a frequência dos cursos com e-formador, o formando tem direito a uma tutoria prestada por um e-formador certificado através do chat ou fórum, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem, não sendo aceites trabalhos entregues por e-mail ou correio ou colocados em outros locais que não o do respetivo Curso ou Formação. A tutoria não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas do curso nem consultoria.
5. É função do e-formador disponibilizar recursos didáticos através da plataforma, outros recursos adicionais ou complementares, inserir atividades avaliativas, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria e verificar se os mesmos foram feitos, esclarecer dúvidas sobre as matérias, assumindo as funções de intermediário entre o formando e a RPSO.
6. Cabe à equipa técnico-pedagógica apoiar o formando em questões não diretamente relacionadas com as temáticas do Curso ou Formação, como esclarecer os objetivos e programa do Curso ou Formação, as edições disponíveis, o funcionamento do Curso ou Formação e da plataforma.

7. O formando poderá ainda recorrer ao Coordenador Pedagógico do Curso ou Formação caso considere que existem falhas pedagógicas no Curso ou Formação, que o desempenho do e-formador não é adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder corretamente às suas questões. Cabe ao Coordenador Pedagógico assegurar o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com os e-formadores e com o gestor de formação. Em última instância, o formando poderá recorrer ao Gestor de Formação a quem compete a definição da política de formação, o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, a gestão dos recursos e as relações externas, ou à gerência da empresa.
8. O formando reconhece que para ter aproveitamento no Curso ou Formação terá de cumprir os critérios de avaliação do Curso ou Formação e que são divulgados pela RPSO no momento da inscrição.
9. O formando aceita que o facto de não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão não o isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação no Curso ou Formação.
10. O formando declara que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, sabe que esta tem direito a ser informada sobre a progressão da sua aprendizagem e a solicitar um relatório de avaliação no final da formação, suportando para tal as despesas associadas.
11. No prazo máximo de 24 horas após o Curso terminar, o formando tem direito a solicitar uma extensão do prazo de acesso ao Curso por cinco ou dez dias, caso não tenha conseguido terminar o Curso no prazo definido.
12. Durante a formação, no prazo máximo de 24 horas após o módulo terminar, o formando tem direito a solicitar uma extensão do prazo de acesso ao módulo por cinco dias, caso não tenha conseguido terminar o módulo no prazo definido. Essa extensão é solicitada entrando em contacto via e-mail ou telefone com a secretaria da RPSO.
13. No caso de o formando ter reprovado num Curso e, no prazo de 30 dias após o Curso terminar, o formando tem direito a reingressar no Curso mediante o pagamento adicional de 60% do valor a que o Curso estiver a ser comercializado nesse momento.
14. No caso de o formando ter reprovado numa Formação e, no prazo de 30 dias após a Formação terminar, o formando tem direito a reingressar no(s) módulo(s) da Formação em que não obteve aproveitamento mediante o pagamento adicional de 50% do valor



do curso. Para esse efeito o formando terá de contactar a RPSO (via telefone ou email) e efetuar esse pedido.

15. O formando reconhece que podem existir falhas no acesso ao *site* da RPSO, nomeadamente para atualização técnica, planeadas ou não, e que apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas ou interpoladas ao longo do Curso ou Formação.
16. A RPSO realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma da formação à distância procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, sete dias por semana. No entanto, a RPSO não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

8. ACESSO AOS E-FORMADORES

O formando inscrito tem o direito de contactar com o(s) e-formador(es) dos respetivos Cursos ou Formações em que se encontra inscrito, através dos fóruns criados para o efeito na plataforma da RPSO.

9. CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

1. O formando reconhece que a RPSO se reserva ao direito de exigir cópias dos documentos de identificação para emissão do Certificado de Formação Profissional.
2. No final da formação todos os participantes que tenham concluído a formação com aproveitamento, isto é, uma avaliação igual ou superior a 10 (dez) valores, têm direito a um Certificado de Formação Profissional emitido através do SIGO, de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da RPSO.
3. Os Certificados são emitidos no prazo máximo de 15 dias úteis após o Curso ou Formação terminar. No entanto, o formando pode solicitar a emissão urgente do Certificado, sendo o mesmo disponibilizado na sua área pessoal do site num prazo de 48 horas, mediante o pagamento de uma taxa de serviço de 50€. O formando pode ainda solicitar o envio do certificado impresso, via correio, para a sua morada, tendo este serviço um valor associado de 25€.
4. Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à RPSO, o formando tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado. Caso os dados



incorretos tenham sido da responsabilidade do formando, a reemissão do certificado tem um valor associado de 15€.

5. RECLAMAÇÕES E OCORRÊNCIAS

1. O formulário de Registo de Ocorrências, disponibilizado no *Dossier Técnico-Pedagógico* da ação de formação, pode ser preenchido pelos e-formadores e destina-se a reportar ocorrências de carácter diverso. Estes formulários devem ser entregues ao Coordenador Pedagógico, que irá dar o seguimento adequado no prazo máximo de dois dias úteis.
2. Para além do momento da formação, o formando poderá apresentar à RPSO, em qualquer ocasião, as suas sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.
3. As reclamações podem ser feitas diretamente no *site* <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/> , registadas presencialmente no Livro de Reclamações físico disponível na receção da RPSO (Rua da Varziela 527, 4435-464 Rio Tinto Gondomar), ou podem ser enviadas para o email (100riscosnotrabalhogmail.com).
4. Todas as reclamações deverão ser dirigidas à Gestora da Formação que a deverá registar (*dossier* técnico pedagógico da ação de formação) e reportar internamente.
5. 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.
6. 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.
7. Ao formando é reservado o direito de contestar a decisão, abrindo-se novamente a reclamação. Caso o formando não responda no prazo de cinco dias, considera-se aceite a resposta e a reclamação é arquivada para posterior tratamento estatístico.

12. SUSPENSÃO DO SERVIÇO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DE SERVIÇO

1. Outras condições de formação podem ser determinadas em contratos específicos e complementares de formação, cujas condições se consideram aceites com o início da formação por parte do formando, ou caso não sejam contestadas no prazo de 48 horas



após o envio do referido contrato por *e-mail* e se, posteriormente a isso, o formando pagar o valor da inscrição.

2. ARPSO reserva-se ao direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o formando viole, ameace violar ou demonstre que não pretende vir a cumprir as Condições Gerais de Utilização, se tal for exigido à RPSO por condições legais ou se a disponibilização do *site* ao formando deixar de ser, na opinião da RPSO, viável financeiramente, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.
3. O Regulamento não poderá ser alterado a qualquer altura, sendo necessária a comunicação ao formando pelo meio que a RPSO considerar mais conveniente. Apenas após a aceitação do Regulamento por parte do formando poderão estas vigorar.
4. Se o formando não comunicar expressamente a sua aceitação do novo Regulamento, mas mantiver a utilização do *site*, a aceitação das mesmas é assumida tacitamente.
5. O formando reconhece que, mesmo que renuncie ao Regulamento, poderá ser responsabilizado judicialmente por violação de direitos de autor, ofensas, dívidas e por todas as consequências que possam advir, direta ou indiretamente, da má utilização do serviço da RPSO e/ou dos seus conteúdos e que as provisões relativas à utilização reservada de textos, imagens e serviços, às regras de conduta e dados do registo de formando sobrevivem ao término do contrato, mantendo-se em vigor mesmo depois do fim da relação entre o formando e a RPSO.
6. A RPSO reserva-se ao direito de renunciar o contrato em qualquer outra circunstância, bastando para isso que notifique o formando, desde que reembolse o formando de quaisquer importâncias pagas relativas a inscrições em Cursos ou Formações que ainda não se iniciaram.
7. Se o formando não cumprir o contrato ou faltar ao pagamento de inscrições que tenha efetuado, a RPSO reserva-se o direito de renunciar o contrato com término imediato.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O presente regulamento, quando aceite pelo formando, assume a forma de um contrato celebrado entre o formando e a RPSO. Este contrato, bem como qualquer interpretação ou disputa a ele relativa, rege-se pela legislação Portuguesa com as ressalvas especificadas neste contrato.



2. O formando poderá renunciar o contrato através de comunicação escrita à RPSO. O formando obriga-se a cessar toda e qualquer utilização, direta ou indireta, do serviço da RPSO após a data de término do contrato, pagando à RPSO toda e qualquer quantia que ainda mantenha em dívida.
3. As provisões relativas à “Utilização reservada de textos, imagens e serviços” e “dados da ficha de inscrição” sobrevivem ao término do contrato, mantendo-se em vigor mesmo depois do fim da relação entre o formando e a RPSO.

14. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

14.1 PREÇOS E PAGAMENTOS

1. O preço encontra-se descrito em cada curso de formação.
2. A fatura é enviada ao cliente em dois exemplares à data de confirmação da ação de formação.
3. O pagamento do direito de participação deve ser feito até à véspera do início da ação de formação, preferencialmente por transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição) à ordem de RPSO.
4. Todo o curso iniciado é devido por inteiro, sendo que, caso a formação se inicie com a componente *online*, tal considera-se a partir do momento em que é fornecido ao participante o *login* e a *password*.

14.2 CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

1. A RPSO promove em todas as suas ações de formação a avaliação da reação/satisfação dos formandos com o objetivo aferir o seu grau de satisfação em relação à ação de formação e às condições em que a mesma decorreu.
2. No final de cada ação de formação é solicitado aos formandos o preenchimento de um Questionário de Satisfação, cuja análise proporcionará à RPSO informação sobre a perceção dos formandos relativamente à forma como decorreu a ação de formação, constituindo-se como um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.
3. A RPSO pode ainda promover, caso o programa de formação o preveja, a avaliação de aprendizagem com o objetivo de avaliar em que medida os formandos adquiriram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos do programa.



4. Com base na aplicação dos instrumentos (testes, provas, exercícios de simulação, etc.) e nas respectivas ponderações definidas no sistema de avaliação do curso, é atribuída ao formando uma classificação.
5. Regra geral, para que se considere que o formando teve aproveitamento é indispensável que obtenha uma classificação igual ou superior a 50% (10 valores). Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos ou acordadas com o cliente (intraempresa).

14.3 CONFIRMAÇÕES E CANCELAMENTOS DOS CURSOS

1. A confirmação do curso será formalizada com o cliente/participante através do envio de uma informação com os seguintes elementos: Curso; Data; Horário; Endereço e Normas de acesso ao curso, Fatura.
2. A partir da confirmação, salvo caso de força maior, a RPSO garante a realização do curso na data prevista.
3. Excecionalmente, a RPSO poderá propor aos participantes o adiamento do curso (alteração de datas). Neste caso os participantes confirmarão o seu interesse/disponibilidade para as novas datas, ficando a decisão de realização a cargo da RPSO.
4. No caso de cancelamento do curso, a RPSO compromete-se a devolver a importância.
5. A RPSO aceita o cancelamento de inscrições até dez dias antes da data de início do curso, reembolsando então a totalidade do direito de participação pago, nas versões presencial e online síncrona.
6. As anulações de inscrições verificadas posteriormente não darão origem à devolução do pagamento.
7. Os pagamentos referidos no número anterior são devidos em compensação das despesas administrativas efetuadas e prejuízos sofridos por cancelamento de última hora.
8. No caso da formação dirigida a empresas, são permitidas as substituições de formandos, devendo o cliente comunicá-las por escrito à RPSO preferencialmente 48h antes do início da formação.

15. DIREITOS E DEVERES

15.1 FORMANDO



Os formandos são indivíduos que frequentam uma ação de Formação, durante um determinado período, 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 DOS FORMANDOS

- 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 e equipamento necessário 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, e-formadores, coordenadores e outros intervenientes;
- Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos;
- Ter acesso gratuitamente, no final da ação, uma Declaração digital comprovativo da frequência Certificado de formação comprovativo do aproveitamento obtido;
- O Certificado de Formação será emitido através da Plataforma SIGO;
- Participar na avaliação do Curso ou Formação e dos e-formadores, através do preenchimento do questionário respetivo;
- Apresentar à RPSO qualquer reclamação, sugestão ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

15.1.2 DEVERES DOS FORMANDOS

- Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos *chats* e/ou 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 RPSO;
- Zelar pela conservação e boa utilização da plataforma da RPSO;
- Informar com verdade a RPSO de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, e-formadores e demais colaboradores da RPSO;
- Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela RPSO com verdade;
- Comportar-se de forma educada e respeitosa nas relações com formandos, e-formadores e demais colaboradores da RPSO.

15.2 FORMADOR

15.2.1 DIREITOS:

- Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar a ação de formação conforme planeado;
- Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos e pela Coordenadora Pedagógica;
- Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

15.2.2 DEVERES:

- Preparar a formação considerando os seus objetivos, os seus destinatários, os conteúdos programáticos, os recursos pedagógicos preparados, o plano de sessão/guião do curso, a metodologia proposta e o esquema de avaliação, de acordo com as normas definidas pela RPSO;
- Ao iniciar o seu acesso à plataforma, verificar, os relatórios e todos os documentos, o material pedagógico e o funcionamento do equipamento, informando de imediato sobre qualquer anomalia detetada;
- Realizar a formação facultando os conhecimentos e meios necessários à facilitação da aprendizagem e adaptando os aspetos da metodologia/pedagogia que, no seu entender, facilitem o alcance das expectativas e objetivos dos participantes e/ou tenham em conta as características do grupo;
- Garantir o bom funcionamento da formação e o cumprimento do Regulamento;
- Assegurar que os elementos necessários para o *Dossier Técnico-Pedagógico* foram realizados pelos formandos, de forma a verificar se os relatórios estão completos e corretos para que o processo possa ser concluído pelo secretariado de apoio à formação;
- Assegurar a avaliação da satisfação pelos participantes, através da entrega das fichas de avaliação e da realização de uma volta de mesa após concluída a avaliação formal;
- Assegurar a confidencialidade, garantindo sigilo relativo às informações sobre processos, metodologias e instrumentos RPSO e documentos e materiais pedagógicos;
- Reportar atempadamente ocorrências que possam prejudicar o bom aproveitamento da formação bem como outras situações (necessidades de alteração, sugestões de



melhoria, eventuais sugestões/observações feitas pelos formandos) que considere pertinentes para melhorar as práticas formativas da RPSO.

15.3 GESTORA E COORDENADORA DE FORMAÇÃO:

- Garante a concretização do Plano de Atividades da RPSO;
- Promoção o contacto e envio de propostas de parceria;
- Responde às solicitações de entidades clientes ou parceiras;
- Recruta e seleciona os formadores;
- Assegura o cumprimento de todos os procedimentos explicitados no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da empresa, assim como todos os requisitos de Certificação de Entidades Formadoras definidos pela DGERT;
- Gere toda a atividade formativa;
- Valida os programas de formação, planos de sessão e atividades pedagógicas em conjunto com os formadores;
- Certifica que todas as condições de realização da atividade formativa estão asseguradas;
- Garante a monitorização e o desenvolvimento dos projetos, acompanha pedagogicamente os formandos (ou delega este acompanhamento num outro elemento) e analisa o relatório de execução da formação;
- Promove reuniões com a equipa de formação no sentido de apresentar, acompanhar ou encerrar projetos de formação.

15.4 GESTOR E COORDENADOR DA PLATAFORMA DE FORMAÇÃO À DISTÂNCIA:

É Responsável por:

- Garantir a gestão, configuração e assistência da plataforma para o seu correto funcionamento;
- Organizar a logística necessária ao funcionamento dos cursos e garantir a disponibilização de conteúdos e a utilização de materiais didáticos diversos, em suportes escrito, áudio, vídeo, informático ou multimédia;
- Proceder à gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma de formação à distância;
- Dar apoio aos formadores e formandos no desenvolvimento das ações de formação.

15.5 ATENDIMENTO PERMANENTE

É responsável por:

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefónico, e ainda via correio eletrónico, durante o horário de atendimento estabelecido;
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a RPSO, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Representar a imagem da RPSO, respondendo pela atividade da mesma junto do público;
- Emitir Declarações de frequência, certificados de formação e/ou Diplomas;
- Colaborar na execução de tarefas administrativas relativas à atividade de formação (receção de contactos, organização de *dossiers* técnico-pedagógicos das ações de formação, tratamento estatístico de respostas a questionários de avaliação, entre outras);
- Colaborar na execução de tarefas logísticas inerentes à atividade formativa.

16. FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

1. As condições poderão ser ajustadas quando destinadas a melhorar a qualidade de desempenho dos grupos de formação, desde que haja um acordo explícito por parte dos formandos/cliente e seja garantida a qualidade do processo pedagógico.
2. No caso de ocorrerem circunstâncias imperativas podem ser efetuadas alterações ao cronograma ou horário, o que a acontecer, será comunicado atempadamente pelo formador ou pela RPSO aos formandos/cliente.
3. No caso da formação inter-empresas, as desistências dos formandos ocorridas durante a ação de formação devem ser comunicadas por escrito à RPSO. Nestas situações não haverá lugar para a devolução da importância paga.

17. DIVULGAÇÃO

A RPSO recorre aos seguintes meios para divulgar a atividade formativa:

1. Em suporte digital, através do Site RPSO, permitindo divulgar o catálogo de cursos com referências aos objetivos, pré-requisitos, programa, duração, metodologia e calendarização das ações de formação;



2. Em suporte papel, com as indicações referidas na alínea anterior;
3. Em suporte digital, através de *e-mailing*;
4. Através das diferentes redes sociais;
5. Via participação em eventos que considere relevantes;
6. Outras iniciativas de promoção.

18. PROTEÇÃO DE DADOS

1. Os dados pessoais dos formandos e colaboradores da RPSO destinam-se exclusivamente à organização, funcionamento e avaliação das ações de formação em que participam.

2. A participação em ações financiadas implica a cedência de dados, por parte da RPSO às Entidades Gestoras ou Fiscalizadoras, no âmbito dos procedimentos legais de Gestão, Acompanhamento, Avaliação e Auditoria.

3. A RPSO efetua o processamento informático dos dados e a sua conservação pelo período em que o processo esteja aberto para efeitos administrativos, avaliativo e de auditoria.

Durante este período reserva-se ao titular dos dados o direito de acesso e retificação dos mesmos. No respeito pela Lei relativa à proteção de dados pessoais, a RPSO garante, ao titular dos dados, a confidencialidade de todas as informações aí registadas.

4. Para além do já mencionado, a cedência de dados a outras Entidades e para outros efeitos está sujeita à aprovação do seu titular, mediante cláusula específica colocada nas fichas de inscrição.

5. Nas situações em que a RPSO atue como Entidade Formadora prestadora de serviços para Entidades Terceiras (clientes) os dados pessoais e profissionais dos formandos, formadores e outros intervenientes serão tratados informaticamente e utilizados pela RPSO no exercício das suas atribuições de gestão da formação.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

As dúvidas suscitadas na interpretação deste Regulamento são resolvidas por despacho da Gerência, ouvidos os órgãos competentes, quando for caso disso.

