

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA



The screenshot shows the top part of the Consultua website. At the top, there is a browser address bar with the URL <http://www.consultua.pt/> and an email address [E-mail: formar@consultua.com](mailto:formar@consultua.com). Below this is the Consultua logo and a search bar with fields for 'Nome de utilizador' and 'Senha'. A navigation menu includes 'Página principal', 'Calendário', 'Mensagens', and 'Procurar disciplinas'. The main content area features a video player with a green background and a group of people in a circle. The video title is 'Aprendizagem colaborativa e interativa' and the description is 'Melhore a sua experiência de aprendizagem, partilhando informação e trabalhando em equipa'. At the bottom, there is a 'NAVEGAÇÃO' button and a welcome message: 'Bem-vindo à Plataforma E-learning da Consultua'.

"Formar para
Desenvolver"

ÍNDICE

1. OBJETIVO	5
2. METODOLOGIA	5
2.1 INTRODUÇÃO.....	5
2.2 METODOLOGIA DA FORMAÇÃO E-LEARNING	6
3. CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO	6
3.1 UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL	6
3.2 UTILIZAÇÃO RESERVADA DE TEXTOS, IMAGENS E SERVIÇOS	7
4. INSCRIÇÕES E PAGAMENTOS	7
4.1 DADOS DE REGISTO.....	7
4.2 INSCRIÇÃO E SELEÇÃO.....	8
4.3 PAGAMENTO	8
4.4 DESISTÊNCIAS	9
5. REGRAS DE CONDUTA	9
5.1 REGRAS DE CONDUTA.....	9
6. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO	10
6.1 REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO	10
7. FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO	11
7.1 FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO.....	11
8. ACESSO AOS/ÀS E-FORMADORES/AS	12
8.1 ACESSO AOS/ÀS E-FORMADORES/AS	12
9. DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	12
9.1 DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	12
10. SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES	13
10.1 SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES	13
11. SUSPENSÃO DO SERVIÇO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DE SERVIÇO	13
11.1 SUSPENSÃO DO SERVIÇO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DE SERVIÇO	13
12. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO	14
12.1 PREÇOS E PAGAMENTOS.....	14
12.2 AVALIAÇÃO	15
13. DIREITOS E DEVERES	15
13.1 E-FORMANDO/A	15
13.1.1 <i>Direitos dos/as e-formandos/as</i>	15
13.1.2 <i>Deveres dos/as e-formandos/as</i>	16
13.2 E-FORMADOR/A.....	16
13.2.1 <i>Direitos do/a e-formador/a</i>	16
13.2.2 <i>Deveres do/a e-formador/a</i>	17
13.3 COORDENADOR/A PEDAGÓGICO/A /GESTOR/A DE FORMAÇÃO	17

13.3.1	<i>Deveres do/a Coordenador/a Pedagógico/a /Gestor/a de Formação</i>	17
14.	OCORRÊNCIAS	18
15.	CONFIDENCIALIDADE	18
16.	DISPOSIÇÕES FINAIS	19

1. OBJETIVO

O presente Regulamento visa estabelecer o modo de funcionamento geral das ações de formação e-learning ministradas pela **CONSULTUA**.

A utilização dos serviços E-learning **CONSULTUA** implica a aceitação e concordância com o presente Regulamento por parte do/a e-formando/a.

2. METODOLOGIA

2.1 Introdução

A CONSULTUA reconhece que na sociedade do conhecimento, a formação é um processo contínuo e dinâmico, envolvendo a aquisição e atualização constantes de conhecimento e o aperfeiçoamento de competências que fomentam desenvolvimento pessoal e profissional. A finalidade será sempre a de ser capaz de responder mais eficazmente aos desafios atuais e às exigências do mercado de trabalho, para uma plena integração e realização pessoal.

A CONSULTUA assegura a realização de todas as ações de formação seguindo as normas e requisitos da certificação emitida pela DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

A CONSULTUA 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 de conhecimentos por parte de todos os envolvidos;
- Efetuar um acompanhamento personalizado a todos/as os/as e-formandos/as através de e-formadores/as /tutores/as, reconhecendo que a atenção personalizada e o acompanhamento realizado por especialistas constituem elementos fundamentais para a motivação e o envolvimento do/a e-formando/a no processo de aprendizagem;
- Fomentar a componente social da aprendizagem, estimulando a interação e entreajuda entre e-formandos/as e e-formadores/as;
- Possibilitar uma formação individualizada e personalizada, adaptada às necessidades e especificidades de cada e-formando/a
- Facilitar o acesso à formação, contribuindo para a eliminação das principais barreiras à frequência de formação, tais como a dificuldade de acesso a partir de um meio rural, deficiências, públicos-alvo desfavorecidos, entre outras;
- Cumprir de forma integral com o que é publicitado.

2.2 Metodologia da formação e-learning

Os Cursos encontram-se divididos em módulos, num formato cumpridor dos standards internacionais de e-Learning.

Nos Cursos os módulos são disponibilizados, na sua totalidade, na plataforma de e-learning da CONSULTUA, sendo desbloqueadas de forma sequencial.

O/A e-formando/a pode aceder aos conteúdos dos 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.

Na tutoria online assíncrona, o/a e-formando/a tem o apoio do e-formador/a responsável que, de forma individualizada, responderá às suas questões e esclarecerá as suas dúvidas através de fóruns, no prazo máximo de 48 horas após a participação no mesmo ou de acordo com o prazo de tempo que o/a mesmo/a estipular.

Nas sessões síncronas, o/a e-formando/a tem o apoio do e-formador/a responsável que, de forma individualizada, responderá às suas questões e esclarecerá as suas dúvidas em tempo real.

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

3. CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

3.1 Utilização única e individual

1. O registo e qualquer inscrição é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo Cliente. O Login e a Senha apenas podem ser utilizados pelo Cliente.
2. Todas as mensagens enviadas para o endereço de email constante no registo do Cliente destinam-se, única e exclusivamente, ao Cliente 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 Cliente destinam-se única e exclusivamente ao usufruto do Cliente e não podem ser dados a usufruir a qualquer outro indivíduo ou entidade.
4. O Cliente reconhece que todos os seus acessos e movimentos dentro da plataforma e-learning da CONSULTUA são registados e que os mesmos podem ser usados para efeitos legais.
6. O Cliente terá acesso aos cursos em que se inscrever durante um tempo determinado, disponibilizados através de um ambiente de gestão do processo de ensino e aprendizagem, acessíveis através do endereço <http://elearning.consultua.pt>

7. Após o término do curso, na data definida pela CONSULTUA e previamente comunicada aos e-formandos/as no Programa de Formação, o/a e-formando/a perderá o direito de aceder aos recursos pedagógicos pertencentes à formação frequentada.

8. Para que o Cliente possa aceder ao(s) curso(s) em que se inscrever e aos materiais didáticos, deverá garantir a existência dos recursos técnicos necessários divulgados no site da CONSULTUA e no Programa da Formação, tais como computador, placas de som e colunas, conexão à Internet, entre outros. Não é da responsabilidade da CONSULTUA, nem está incluído no preço dos cursos, o fornecimento destes recursos pela CONSULTUA.

3.2 Utilização reservada de textos, imagens e serviços

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 CONSULTUA e não podem ser copiados, enviados para terceiros, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, visualizados por pessoas que não sejam o Cliente regularmente inscrito sem autorização prévia da CONSULTUA.

2. Todos os conteúdos disponibilizados são propriedade da CONSULTUA e/ou entidades ou indivíduos que formaram uma parceria com a CONSULTUA e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, sem a sua autorização prévia por escrito da CONSULTUA.

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 desenvolvem cada curso. A CONSULTUA responsabiliza-se pela restante informação, textos e imagens disponibilizadas na plataforma.

4. O Cliente apenas pode utilizar o logótipo da CONSULTUA no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar na CONSULTUA.

5. No caso de publicar online trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na CONSULTUA e caso pretenda utilizar o nome da CONSULTUA, o Cliente deverá mencionar “este trabalho foi realizado pelo/a formando/a (nome do Cliente) no âmbito do curso (nome do curso) na CONSULTUA e é da inteira responsabilidade do seu autor”, assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a CONSULTUA de qualquer responsabilidade.

4. INSCRIÇÕES E PAGAMENTOS

4.1 Dados de registo

1. Ao efetuar um registo em www.consultua.pt o cliente deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição do respetivo curso.

2. O cliente 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 CONSULTUA constituem informação verdadeira e relativa única e exclusivamente à sua própria pessoa.

3. Os dados pessoais fornecidos pelo cliente no formulário de registo e/ou comunicados à CONSULTUA estão protegidos pela Lei nº 67/98 de 26 de outubro e são os estritamente necessários para identificar o cliente e constarão de uma base de dados que será utilizada pela CONSULTUA para prestar serviços ao cliente.

4. O cliente tem direito a consultar e alterar os dados relativos à sua inscrição bastando para isso que o faça na sua área reservada a que acede utilizando as credenciais enviadas no ato da confirmação da inscrição e após pagamento.

5. O tratamento destes dados é da responsabilidade da CONSULTUA, que garante a sua confidencialidade e segurança e se obriga a não os ceder a terceiros, caso seja essa a vontade expressa pelo cliente no ato de celebração do contrato de prestação da formação.

4.2 Inscrição e seleção

O Cliente 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 Cliente deve fazer prova dos mesmos. O Cliente pode inscrever-se no curso até ao dia em que este começa, online, através do website da CONSULTUA. Depois do curso começar, o Cliente pode inscrever-se no curso desde que contacte a CONSULTUA para o efeito e desde que a equipa da CONSULTUA considere que o Cliente tem condições para recuperar o tempo perdido. Neste caso, o Cliente, apesar de não perder nenhuma aula, assume a responsabilidade por ter menos dias de acesso ao curso.

4.3 Pagamento

O Cliente deve efetuar o pagamento à CONSULTUA 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 Cliente efetua a inscrição nas formações que pretende frequentar.

1. O Cliente apenas tem acesso ao curso pretendido após efetuar a respetiva inscrição e respetivo pagamento solicitado antes do início da ação, sendo necessário enviar o comprovativo de pagamento quando assim exigido e antes da data de início do curso.

2. O Cliente 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 CONSULTUA a totalidade do valor da inscrição.

3. O Cliente 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 Cliente o direito ao mesmo.

4. Antes de efetuar o pagamento da sua inscrição num curso, o Cliente pode cancelar a inscrição a qualquer momento. Caso já tenha pago a totalidade e cancele a inscrição antes do

início da ação, será devolvido 90% do valor pago, ficando com 10% para custos administrativos. As desistências após o início da ação não dão lugar a qualquer reembolso, exceto por motivos de força maior, devidamente reconhecidos e autorizados pela Consultua.

5. O Cliente reconhece que até efetuar o pagamento da inscrição não poderá frequentar o curso.

6. O Cliente, 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, que deverá ser exatamente igual ao cartão do cidadão, data de nascimento, etc. e que serão utilizados para efeitos de emissão do Certificado de Formação Profissional.

7. A CONSULTUA compromete-se a restituir os valores pagos no caso de não conseguir garantir o funcionamento do curso anunciado, procedendo ao seu cancelamento, não havendo lugar ao pagamento de qualquer indemnização às pessoas inscritas.

8. Os valores pagos pelo Cliente estão isentos de IVA, e incluem os custos de uma emissão e expedição do certificado, caso tenha Aproveitamento.

4.4 Desistências

1. Em caso de desistência após a formação ter sido iniciada, não haverá devolução do valor pago pela formação, uma vez que o Cliente já teve acesso aos serviços oferecidos e prestados, bem como ao material didático e recursos disponíveis, além da tutoria de acompanhamento, exceto conforme referido no nº 4 do ponto 4.3.

2. O Cliente apenas pode solicitar a troca de um curso por outro, de igual valor ou inferior, antes da data de início do curso ou, caso o curso tenha começado, e desde que ainda não tenha acedido a nenhuma aula nem ao fórum de discussão. Caso a troca seja feita por um curso de valor inferior, a diferença não será devolvida e ficará em crédito, para utilização futura do cliente, sem prazo associado.

5. REGRAS DE CONDUTA

5.1 Regras de conduta

1. Ao efetuar um registo e/ou ao utilizar qualquer conteúdo ou serviço disponibilizado, o/a e-formando/a aceita reger-se por regras e condutas de boa educação. O e-aformando/a obriga-se ainda a dirigir-se e a interagir com os/as colaboradores/as e e-formadores da CONSULTUA, e demais pessoas relacionadas com o serviço, de forma correta e educada;

2. A CONSULTUA reserva o direito de editar ou remover qualquer mensagem ou comunicação feita pelo/a e-formando/a no, ou pelo, serviço CONSULTUA, nomeadamente mensagens colocadas no fórum de discussão dos cursos, caso sejam ofensivas à moral pública ou sejam alheias às matérias dos cursos.

3. O/A e-formando/a 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 CONSULTUA 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;
- Utilizar imagens e mensagens referentes aos cursos, em publicações públicas nas redes sociais ou outras, sem prévia autorização da Consultua e dos envolvidos.

4. O/A e-formando/a 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/as e-formadores/as, realizando os trabalhos e desafios solicitados ou quaisquer outras formas de avaliação definidas pelo/a e-formador/a.

6. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO

6.1 Requisitos de utilização

A utilização do serviço apenas é possível se o Cliente dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço. O Cliente 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.

2. Para utilizar a plataforma e-learning da CONSULTUA é ainda necessário que o Cliente disponha de acesso a um computador, preferencialmente um PC 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 CONSULTUA compromete-se a que os requisitos técnicos, considerados fora do comum e necessários à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento e software, sejam mencionados na página de descrição do curso a que dizem respeito.

4. A CONSULTUA não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem ao Cliente a frequência de qualquer curso ou a

utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação disponibilizada pelo, ou no serviço da CONSULTUA, caso os motivos causadores dessa impossibilidade sejam da responsabilidade do Cliente, como por exemplo, problemas respeitantes ao computador do Cliente.

7. FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO

7.1 Frequência da formação

1. Uma vez iniciado o curso, o/a e-formando/a 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.
2. Os critérios de avaliação dos cursos são especificados no programa de formação e na página que descreve o curso, consultável antes de o Cliente se inscrever no curso, e podem incluir a avaliação dos trabalhos propostos nos diferentes módulos, o resultado dos testes de avaliação/trabalhos de avaliação e a participação online no fórum de discussão. O peso específico de cada um destes elementos no apuramento da classificação final é apresentado no início de cada curso.
3. Durante o período do curso, é dever do/a e-formando/a frequentar o mesmo, garantindo a realização das propostas de trabalho e dos testes/trabalhos de avaliação e a participação online nas dinâmicas propostas pelos/as e-formadores/as.
4. Durante a frequência dos cursos com e-formador/a, o/a e-formando/a tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem (ou num prazo previamente acordado entre as partes), não sendo aceites trabalhos entregues por e-mail ou correio ou colocados em outros locais que não o do respetivo curso. A tutoria não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas do curso nem consultoria.
5. É função do/a e-formador/a disponibilizar recursos didáticos através da plataforma, outros recursos adicionais ou complementares, 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/a e-formando/a e a CONSULTUA.
6. Cabe à equipa técnico-pedagógica apoiar o/a e-formando/a em 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.
7. O/A e-formando/a poderá ainda recorrer ao Coordenador Pedagógico do curso caso considere que existem falhas pedagógicas no curso, que o desempenho do/a e-formador/a não é adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder corretamente às suas questões. Cabe ao Gestor da Formação assegurar o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com os/as e-formadores/as e com o gestor de formação. Em última instância, o/a e-formando/a poderá recorrer ao Coordenador Pedagógico 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/A e-formando/a reconhece que para ter aproveitamento no curso terá de cumprir os critérios de avaliação do curso que são comunicados no programa de formação.

15. O/A e-formando/a reconhece que podem existir falhas no acesso à plataforma e-learning da CONSULTUA, nomeadamente para atualização técnica do site, planeadas ou não, e que apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas.

16. A CONSULTUA realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma e-learning da CONSULTUA, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a CONSULTUA 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/ÀS E-FORMADORES/AS

8.1 Acesso aos/às e-formadores/as

O/A e-formando/a inscrito tem o direito de contactar com os/as e-formadores/as dos respetivos cursos em que se encontra inscrito, através dos fóruns criados para o efeito na plataforma E-learning da CONSULTUA.

9. DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

9.1 Declarações de frequência e certificados de formação profissional

1. No final da formação todos os participantes que tenham concluído a formação com aproveitamento (isto é, uma avaliação superior a 10 (dez) valores) têm direito a um Certificado de Formação Profissional emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, na plataforma sigo (conforme se aplique), bem como respeitando as regras internas da CONSULTUA.

2. Os Certificados são emitidos no prazo máximo de 30 dias úteis após o curso terminar e expedidos em correio normal para a morada indicada pelo Cliente no momento em que completou a inscrição. No entanto, o Cliente pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas) do Certificado assim como o envio em correio azul ou o registo de correio, suportando as taxas de serviço e portes associados no valor de € 5.

3. Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à CONSULTUA, o Cliente tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado, desde que devolva o Certificado originalmente emitido. Caso o Certificado original não possa ser devolvido, a emissão do Certificado é cobrada como se se tratasse de uma segunda via do Certificado no valor de € 10. Os erros referentes aos dados pessoais constantes no certificado de formação, são da responsabilidade do Cliente, uma vez que estes dados, são recolhidos do respetivo

registo/inscrição. Os custos associados à emissão de novo certificado, por motivo de erros nos dados pessoais, são assumidos pelo cliente, sendo considerado o valor correspondente a uma 2ª via.

4. Após o curso terminar, o Cliente pode solicitar a emissão de uma segunda via do Certificado ou a alteração dos seus dados pessoais que constam no mesmo (por exemplo, colocar o nome completo ou corrigir a data de nascimento ou os dados do documento de identificação), suportando a taxa de serviço respetiva - € 10. Caso o Cliente seja residente num país estrangeiro e pretenda a reemissão e reexpedição do Certificado para um país estrangeiro, ou caso pretenda uma segunda via do mesmo, deverá ainda suportar os custos postais adicionais.

10. SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

10.1 Sugestões, Elogios e Reclamações

1. O Cliente tem direito a fazer sugestões, elogios ou reclamações, que podem ser feito por telefone ou, preferencialmente, por forma escrita, por email (formar@consultua.com), ou outra forma e dirigidas ao Gestor da Formação.

2. Nas reclamações, caso o Cliente não tenha possibilidade de as fazer por escrito, a CONSULTUA elabora internamente um documento com os elementos apresentados pelo Cliente, onde consta a identificação do Cliente, a natureza, o local e a data da reclamação e, caso seja necessário, solicita ao Cliente que verifique se foram detalhados todos os aspetos da reclamação e que inclua eventuais dados ou documentos adicionais antes de a registar na ficha de Cliente e a comunicar internamente para que a mesma possa ser tratada.

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.

4. A reclamação é tratada no prazo máximo de 10 dias úteis sendo a decisão comunicada ao Cliente pelo mesmo método que este usou para apresentar a reclamação.

5. Ao Cliente é reservado o direito de contestar a decisão, abrindo-se novamente a reclamação. Caso o Cliente não responda no prazo de 5 dias úteis, considera-se aceite a resposta e a reclamação é arquivada para posterior tratamento estatístico.

11. SUSPENSÃO DO SERVIÇO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DE SERVIÇO

11.1 Suspensão do serviço e alterações de condições de serviço

1. A CONSULTUA reserva-se ao direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o Cliente viole, ameace violar ou demonstre que não pretende vir a cumprir as Condições Gerais

de Utilização, se tal for exigido à CONSULTUA por condições legais, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

3. O Regulamento não poderá ser alterado a qualquer altura, sendo necessária a comunicação ao Cliente pelo meio que a CONSULTUA considerar mais conveniente. Apenas após a aceitação do Regulamento por parte do Cliente poderão estas vigorar.

4. Se o Cliente não comunicar expressamente a sua aceitação do novo Regulamento, mas mantiver a utilização do site, a aceitação das mesmas é assumida tacitamente.

5. O Cliente 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 CONSULTUA 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 Cliente sobrevivem ao término do contrato, mantendo-se em vigor mesmo depois do fim da relação entre o Cliente e a CONSULTUA.

6. A CONSULTUA reserva-se ao direito de renunciar o contrato em qualquer outra circunstância, bastando para isso que notifique o Cliente com uma antecedência mínima de 30 dias, desde que reembolse o Cliente de quaisquer importâncias pagas relativas a inscrições em cursos que ainda não se iniciaram.

7. Se o Cliente não cumprir o contrato ou faltar ao pagamento de inscrições que tenha efetuado, a CONSULTUA reserva-se o direito de renunciar o contrato com término imediato.

8. O Cliente apenas tem direito ao reembolso da quantia paga por uma determinada inscrição, caso comunique essa mesma pretensão antes do início do curso e, apenas, no caso do curso não ter limite de vagas, assumindo todas as despesas relativas a esse reembolso, nomeadamente despesas administrativas e financeiras associadas ao estorno, estimando-se as mesmas em 10% do valor do curso, conforme já referido no nº 4 do ponto 4.3.

9. 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 Cliente e a CONSULTUA.

12. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

12.1 Preços e pagamentos

O preço encontra-se descrito na página web da Consultua em cada curso de formação.

O pagamento poderá ser realizado:

- Por transferência bancária
- Por referência multibanco

12.2 Avaliação

A avaliação constitui um elemento integrante e fundamental da Formação e na CONSULTUA contempla avaliação dos conhecimentos/Aprendizagem – Esta avaliação pode ser qualitativa ou quantitativa.

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, trabalhos, entre outros;

A avaliação contempla ainda a avaliação de satisfação, materializada em 2 questionários:

- Avaliação do Desempenho do e-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 de Reação da Formação de onde se gera o Relatório de Avaliação da Formação, que traduz a avaliação de cada ação de formação;

O regime de avaliação será definido em função das características inerentes a cada curso e respetivo programa de formação. Os/As e-formadores/as, após análise dos conteúdos programáticos, dos respetivos programas e da duração de cada um dos módulos, definem os momentos e formas de avaliação dos respetivos módulos que ministram, segundo a metodologia previamente acordada 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. A conclusão da formação com aproveitamento resulta também na obtenção de um Certificado de Formação Profissional, que será enviado para a morada indicada pelo/a e- formando/a até um prazo máximo de 15 dias após a conclusão da ação de formação.

13. DIREITOS E DEVERES

13.1 E-Formando/a

Os/As e-formandos/as são aqueles que frequentam uma ação de Formação à distância, 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.

13.1.1 Direitos dos/as e-formandos/as

- Receber a formação com qualidade e de acordo com os objetivos, programa metodologia e cronograma 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 tratado 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; Receber gratuitamente, no final da ação, um Certificado comprovativo da do aproveitamento obtido;
- Participar na avaliação do curso, dos e-formadores, através do preenchimento dos questionários respetivos;
- Apresentar à CONSULTUA qualquer sugestão, elogio e reclamação ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

13.1.2 Deveres dos/as e-formandos/as

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

13.2 E-formador/a

Indivíduo qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao/à e-formando/a a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

13.2.1 Direitos do/a e-formador/a

Disponer de 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/as e-formandos/as e pelo/a Coordenador/a da Formação;
- Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

13.2.2 Deveres do/a e-formador/a

- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Facilitar ao/à e-formando/a a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas na plataforma e-learning da CONSULTUA;
- Proceder à avaliação dos/as e-formandos/as;
- Selecionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à ação de formação, quando previsto;
- Comunicar com o/a Gestor/a da Formação e/ou o/a Coordenador/a da Formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da ação;
- Comunicar imediatamente com a CONSULTUA, caso haja algum imprevisto que impeça a sua presença na sessão síncrona de formação;
- Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que seja convocado/a para tal;
- Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a CONSULTUA;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico-religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da CONSULTUA.

13.3 Coordenador/a Pedagógico/a /Gestor/a de formação

Coordenador Pedagógico – É o indivíduo devidamente qualificado responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação entre todos os elementos envolvidos.

Gestor da Formação – É o indivíduo devidamente qualificado que tem como responsabilidade o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação da atividade formativa.

13.3.1 Deveres do/a Coordenador/a Pedagógico/a /Gestor/a de Formação

- Sempre que necessário, efetuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito;
- Acompanhar o decorrer das formações através da organização e consulta do Dossier Técnico Pedagógico;

- Ser o elo de ligação entre e-formando/a e a CONSULTUA;
- Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando o/a e-formador/a e os/as e-formandos/as nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da CONSULTUA e como contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;
- Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Gerir os recursos afetos à formação;
- Ser o interlocutor com as entidades responsáveis pelo Sistema de Certificação;
- Articular com os responsáveis máximos da CONSULTUA e com os destinatários da formação;
- Promover as ações de revisão e de melhoria contínua;
- Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implantação das práticas formativas, por forma, a estarem em harmonia com os requisitos da certificação.

14. OCORRÊNCIAS

O formulário de Registo de Ocorrências, disponibilizado no Dossier digital Técnico-Pedagógico da ação de formação, pode ser preenchido pelos/as e-formadores/as 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.

Para além do momento da formação, o/a e-formando/a/cliente poderá enviar à CONSULTUA para formar@consultua.com, em qualquer ocasião, as suas sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.

15. CONFIDENCIALIDADE

O/A e-Formador fica obrigado a guardar sigilo sobre todos os dados obtidos durante o processo de formação no âmbito do projeto em curso, não transmitindo nem fazendo uso das informações obtidas, bem como de informações e dados da CONSULTUA ou da Entidade Cliente, de que venha a tomar conhecimento por ocasião de realização das atividades contratadas.

Os dados pessoais, tais como o nome do/a formando/a e/ou empresa, morada, data de nascimento, contactos, nº de contribuinte, nº de identificação, são considerados confidenciais e só são divulgados para efeitos de eventual auscultação por parte do sistema de Acreditação da DGERT, mediante autorização prévia a figurar no contrato de prestação de formação.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção Geral e Gestor de Formação, de acordo com a legislação em vigor. O Regulamento da Formação à Distância estabelece, em termos de Disposições Finais e Transitórias, o que passamos a transcrever.

Estas Normas e Regulamento podem ser complementadas com outras consideradas em contrato, Manual da Qualidade e Instruções de Trabalho.

A CONSULTUA reserva o direito de proceder, em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

Qualquer situação omissa será interpretada pela Direção Geral.

O presente regulamento entra em vigor a 01 de janeiro de 2017.

A Direção



(Rita Bárbara Pires Messias)