

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

O presente Regulamento pretende enquadrar as principais regras e linhas de orientação pelas quais se rege a atividade formativa da DENSISFOR CONSULTING, de forma a garantir o eficaz desenvolvimento da formação à distância e uma relação adequada entre todos os intervenientes no processo formativo.

Fevereiro 2021



Regulamento de Funcionamento da Formação à Distância

Índice	Pág.
Capítulo I - Disposições Gerais	3
Artigo 1.º - Âmbito	3
Artigo 2.º - Missão, visão, valores	4
Artigo 3.º - Identificação da entidade	4
Artigo 4.º - Formas de organização da formação	4
Artigo 5.º - Local de realização da formação	4
Artigo 6.º - Data e Horário	4
Artigo 7.º - Destinatários da formação	5
Artigo 8.º - Áreas de educação e formação	5
Artigo 9.º - Modalidades de formação	5
Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes	6
Artigo 10.º - Requisitos de acesso	6
Artigo 11.º - Inscrição nas ações formativas	6
Artigo 12.º - Proteção dos dados pessoais	8
Artigo 13.º - Pagamentos	8
Artigo 14.º - Devoluções	10
Artigo 15.º - Seleção dos/as participantes/colaboradores/as e constituição dos grupos de formação	10
Artigo 16.º - Desistências	11
Artigo 17.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas	11
Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa	11
Artigo 18.º - Condições de frequência dos cursos à distância (e-learning)	11
Artigo 19.º - Horários e cronograma	12
Artigo 20.º - Funcionamento da formação à distância	12
Artigo 21.º - Metodologia da Formação E-learning	12
Artigo 22.º - Frequência da Formação	13
Artigo 23.º - Regime de Assiduidade e Pontualidade dos Formandos	14
Artigo 24.º - Aproveitamento e Certificação	15
Artigo 25.º - Regime de Assiduidade e Pontualidade dos Formadores	15
Artigo 26.º - Interrupções e repetição de cursos	15
Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação	15
Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação	16
Artigo 27.º - Responsabilidades da gestora de formação Paula Mateus	16
Artigo 28.º - Responsabilidades da coordenadora pedagógica	17
Artigo 29.º - Responsabilidades do gestor da plataforma de formação à distância	17
Artigo 30.º - e-formador/a	18
Artigo 31.º - Direitos e responsabilidades dos/as participantes	18
Artigo 32.º - Direitos do Cliente (intra-empresa)	19
Artigo 33.º - Deveres da entidade	19
Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões	20
Capítulo VII - Disposições finais	21
Artigo 34.º - Dúvidas e omissões	21
Artigo 35.º - Legislação Aplicável	21

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1.º - Âmbito

1.O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela DENSIFOR CONSULTING LDA., pelo que **e-formandos/as** e **e-formadores/as** encontram-se abrangidos pelo seu conteúdo. A participação nas ações pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento.

2.O presente regulamento aplica-se a todos os intervenientes no ciclo formativo da atividade formativa à distância.

3.Toda a atividade formativa à distância desenvolvida pela DENSIFOR CONSULTING LDA. encontra-se em conformidade com a legislação aplicável em vigor.

4.Na DENSIFOR CONSULTING LDA., vai encontrar um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, que lhe permitirá desenvolver as suas competências e atualizar os seus conhecimentos, com o auxílio de profissionais e tutores certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas.

5.Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e correções de eventuais desvios face aos objetivos estratégicos inicialmente programados.

6.Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação na DENSIFOR CONSULTING LDA., impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação profissional na DENSIFOR CONSULTING LDA..

7.Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.

8. Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e, obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

9.O presente regulamento de funcionamento da formação tem como principais objetivos:

- i. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação da DENSIFOR CONSULTING LDA..
- ii. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
- iii. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela DENSIFOR CONSULTING LDA.

Artigo 2.º - Missão, visão, valores

Missão

A DENSISFOR CONSULTING LDA. tem como Missão apoiar os seus Clientes nos seus processos de Desenvolvimento e Mudança, disponibilizando serviços de **Consultadoria** e **Formação**, nas suas áreas de intervenção, de forma sistémica, inovadora e customizada, adaptando continuamente as suas soluções às necessidades dos seus Clientes.

Visão

A DENSISFOR CONSULTING Lda. atua como parceira dos seus Clientes no desenvolvimento e implementação de soluções com impacto na melhoria do desempenho e satisfação dos seus Recursos Humanos, Clientes, Acionistas e Sociedade em geral

Valores

A DENSISFOR CONSULTING LDA orienta a sua atividade pelos seguintes valores:

- Parceria Ética
- Inovação Metodológica
- Qualidade

Artigo 3.º - Identificação da entidade

Temos registado os seguintes domínios:

- www.densisfor.pt
- www.densisfor.com
- www.densisfor.pt/dsfmain

Artigo 4.º - Formas de organização da formação

A atividade formativa da DENSISFOR CONSULTING LDA. é desenvolvida à distância, em Plataforma de Ensino à Distância (Moodle), em congruências com as necessidades e especificidades de cada público-alvo ou entidades que se constituam como nossas Clientes e/ou parceiras

Artigo 5.º - Local de realização da formação

As atividades de formação desenvolvidas à distância ocorrem em Plataforma Moodle, no seguinte endereço: <https://dsfonline.pt/dsf01/>

Artigo 6.º - Data e Horário

1. As datas e horários são definidos especificamente para cada ação formativa sendo divulgados aos candidatos no sítio da internet da DENSISFOR CONSULTING LDA e, no material de promoção da respetiva ação de formação desenvolvido.
2. O cronograma é apresentado aos e-formandos na plataforma de ensino à distância da DSF, dentro da sua ação de formação e na *Sessão de Boas Vindas e Acolhimento*.
3. Qualquer alteração nos horários e/ou datas de realização da ação de formação será comunicada pela DENSISFOR CONSULTING LDA, com a antecedência mínima de 24 horas.

Artigo 7.º - Destinatários da formação

1. Participantes individuais externos - Adultos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 anos, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competências, que possam favorecer a sua prática profissional, assim como o seu desenvolvimento pessoal.
2. Participantes empresariais (Inter-empresa) - Adultos com idade igual ou superior a 18 anos, empregados, em entidades coletivas diferentes, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competência. A formação dirigida para este público tem como objetivo também contribuir para o cumprimento legal das horas anuais de formação, que cada entidade deve disponibilizar aos seus colaboradores.
3. Participantes empresariais (Intra-empresa) - Adultos com idade igual ou superior a 18 anos, empregados, na mesma entidade, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competência. A formação dirigida para este público tem como objetivo também contribuir para o cumprimento legal das horas anuais de formação, que cada entidade deve disponibilizar aos seus colaboradores.

Artigo 8.º - Áreas de educação e formação

De acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março, a DENSIFOR CONSULTING LDA. desenvolve ações formativas à distância nas seguintes áreas de educação e formação:

Cod: 146 - Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas

Cod: 345 - Gestão e administração

Cod: 347 - Enquadramento na organização/empresa

Cod. 523 - Eletrónica e Automação

Cod: 726 - Terapia e reabilitação

Cod: 727 - Ciências farmacêuticas

Cod: 729 - Saúde - programas não classificados noutra área de formação

Cod: 813 - Desporto

Cod: 815 - Cuidados de beleza

Cod: 861 - Proteção de pessoas e bens

Artigo 9.º - Modalidades de formação

FIQ - Formação Inicial de Qualificação, que visa a aquisição de capacidades/competências adequadas para o desempenho de uma determinada atividade profissional ou função.

FAQ - Formação de reciclagem ou atualização, que visa a atualização ou reaquisição dos conhecimentos, competências ou atitudes, no desempenho da atividade profissional, seja por questões de evolução tecnológica ou de procedimentos.

OFFP - Outra Formação Profissional, formação contínua de adultos não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações para aperfeiçoamento de competências ou reciclagem de conhecimentos.

FM - Formação Modular Certificada

UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração Inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações



Capítulo II - Requisitos de Acesso, Inscrição e Seleção de Participantes

Artigo 10.º - Requisitos de acesso

Participantes individuais externos

1. Pode inscrever-se nas ações formativas à distância da DENSISFOR CONSULTING LDA. qualquer pessoa que se enquadre nos destinatários definidos no programa de formação.
2. São definidos pré-requisitos e condições especiais de acesso a determinadas ações formativas, devendo o/a participante ter em consideração a informação constante no programa de formação divulgado pela DENSISFOR CONSULTING LDA., nomeadamente os objetivos gerais e específicos da formação e o perfil dos destinatários.
3. O/a participante deverá comprovar o cumprimento dos requisitos de acesso, com o envio de toda a documentação solicitada pela DENSISFOR CONSULTING LDA., após o preenchimento da ficha de inscrição.

Participantes empresariais (Inter-empresa)

1. Pode inscrever-se nas ações formativas à distância da DENSISFOR CONSULTING LDA. qualquer pessoa que se enquadre nos destinatários definidos no programa de formação.
2. São definidos pré-requisitos e condições especiais de acesso a determinadas ações formativas, devendo o/a participante e/ou a entidade Cliente ter em consideração a informação constante no programa de formação divulgado pela DENSISFOR CONSULTING LDA., nomeadamente os objetivos gerais e específicos da formação e o perfil dos destinatários.
3. O/a participante e/ou a entidade deverá comprovar o cumprimento dos requisitos de acesso, com o envio de toda a documentação solicitada pela DENSISFOR CONSULTING LDA., após o preenchimento da ficha de inscrição.

Participantes empresariais (Intra-empresa)

1. Pode inscrever-se nas ações formativas à distância da DENSISFOR CONSULTING LDA. qualquer colaborador selecionado pela entidade Cliente que se enquadre nos destinatários definidos no programa de formação à distância criado à medida

Artigo 11.º - Inscrição nas ações formativas

Participantes individuais externos

1. A inscrição nas ações formativas deve ser feita pelo próprio interessado.
2. A inscrição poderá ser realizada presencialmente nas instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA. ou em alternativa ser disponibilizada por correio eletrónico ou via CTT.
3. A inscrição e toda a documentação devem ser enviadas ou entregues pessoalmente nas instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA., até um máximo de 24h anteriores à data de início de cada ação formativa, sob pena da inscrição ser automaticamente anulada ou transitar para uma nova edição.
4. A inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem de email de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g., contacto telefónico, envio de sms, envio de carta, entre outros.) sempre que se considere relevante.
5. A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa é alvo de análise pela Coordenação Pedagógica da ação de formação.



6.A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa, implica obrigatoriamente a aceitação de um *contrato de formação*, que será disponibilizado após o preenchimento da ficha de inscrição e envio de toda a documentação necessária à avaliação dos requisitos de acesso. Este *contrato de formação* tem como principal objetivo, garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres, inerentes à participação numa ação formativa ministrada pela DENSISFOR CONSULTING LDA..

Participantes empresariais (Inter-empresa)

- 1.A inscrição nas ações formativas à distância pode ser feita pelo próprio e/ou pela entidade.
- 2.A inscrição poderá ser realizada presencialmente nas instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA. ou em alternativa ser disponibilizado por correio eletrónico ou via CTT.
- 3.A inscrição e toda a documentação devem ser enviadas ou entregues pessoalmente nas instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA., até um máximo de 24h anteriores à data de início de cada ação formativa, sob pena da inscrição ser automaticamente anulada ou transitar para uma nova edição.
- 4.A inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem de email de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g., contacto telefónico, envio de sms, envio de carta, entre outros.), sempre que se considere relevante.
- 5.A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa é alvo de análise pela Coordenação Pedagógica da ação de formação.
- 6.A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa, implica obrigatoriamente a aceitação de um *contrato de formação*, que será disponibilizado após o preenchimento da ficha de inscrição e envio de toda a documentação necessária à avaliação dos requisitos de acesso. Este *contrato de formação* tem como principal objetivo, garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres, inerentes à participação numa ação formativa ministrada pela DENSISFOR CONSULTING LDA..

Participantes empresariais (Intra-empresa)

- 1.A inscrição nas ações formativas à distância deve ser feita pela entidade Cliente preenchendo a Lista Nominativa, enviada previamente pela DENSISFOR CONSULTING LDA..
2. A Lista Nominativa poderá ser entregue presencialmente nas instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA. ou em alternativa ser disponibilizada por correio eletrónico ou via CTT.
- 3.A Lista Nominativa e toda a documentação solicitada pela DENSISFOR CONSULTING LDA. deve ser enviada ou entregue pessoalmente nas instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA., até um máximo de 24h anteriores à data de início de cada ação formativa.
- 4.A formalização da inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem de email de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g., contacto telefónico, envio de sms, envio de carta, entre outros.), sempre que se considere relevante.
- 5.A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa é da responsabilidade da Entidade Cliente.
6. A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa, implica obrigatoriamente a contratualização dos serviços de formação prestados pela DENSISFOR CONSULTING LDA., através da assinatura do *contrato de formação*.

Artigo 12.º - Proteção dos dados pessoais

Participantes individuais externos/Inter-empresa/Intra-empresa

1. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos Clientes, pertence à DENSISFOR CONSULTING LDA., com sede em Rua José Brandão de Almeida nº 42, Loja Esqª. 2725-349 Mem Martins.
2. Os dados são disponibilizados diretamente pelo seu titular, com conhecimento prévio da sua finalidade, dos direitos de acesso, portabilidade, retificação, oposição e cancelamento dos mesmos e consentimento para o seu tratamento.
3. Podem ser solicitados dados pessoais, tais como a identificação civil e fiscal, morada, contactos de telefone e/ou email, enquadrados na finalidade do serviço prestado.
4. No tratamento de informação sobre os intervenientes no processo formativo, a DENSISFOR CONSULTING LDA. respeita a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, destinando-se os dados pessoais recolhidos: (a) à organização e funcionamento da ação formativa, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação; (b) ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos; (c) à utilização para efeitos de auditoria pela DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) e inspeção pelo DSP (Departamento de Segurança Privada da Direção Nacional da PSP) quando aplicável.
5. A política de privacidade da DENSISFOR CONSULTING LDA., tem em consideração o respeito pelas diretrizes nacionais e internacionais, no que concerne à proteção de dados, sendo o cumprimento da legislação, monitorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
6. Os dados fornecidos online, serão mantidos em segurança, numa base de dados em formato digital, à qual apenas acedem os profissionais autorizados pela direção da DENSISFOR CONSULTING LDA..
7. No que se refere aos dados recolhidos em formato de papel, os mesmos serão mantidos num arquivo, ao qual apenas poderão aceder os profissionais devidamente identificados e autorizados pela direção da DENSISFOR CONSULTING LDA..
8. Os dados serão conservados apenas durante o tempo necessário à prestação do serviço ou à finalidade para que foram requeridos.

Artigo 13.º - Pagamentos

Participantes individuais externos

1. Após a confirmação da inscrição por parte da DENSISFOR CONSULTING LDA., será enviada uma mensagem de email para o futuro participante com indicação do valor a liquidar relativo à ação formativa em que se inscreve.
2. A inscrição só será considerada válida, após o pagamento e a receção do respetivo comprovativo, entregue presencialmente no atendimento geral da DENSISFOR CONSULTING LDA., ou via correio postal, ou via email.
3. No caso dos/as participantes selecionados não efetivarem o pagamento em causa, a sua vaga será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera.
4. O pagamento pode ser feito, presencialmente, no atendimento geral da DENSISFOR CONSULTING LDA. ou através do envio de cheque para a nossa morada já referida. O pagamento pode ainda ser feito através de transferência bancária para o IBAN 0035 0457 00023065030 18 – Caixa Geral de Depósitos.



5. Este pagamento deverá ser efetuado nas 48h seguintes à receção do email de confirmação da ação de formação, como forma de finalizar a inscrição. Em alternativa, cada e-formado/a tem a possibilidade de efetuar o pagamento em numerário, dirigindo-se presencialmente às instalações da DENSISFOR CONSULTING LDA., dentro do horário de funcionamento da entidade, respeitando o prazo de 48h estipulado na mensagem de email rececionada.

Participantes empresariais (Inter-empresa)

1. Após a validação da inscrição por parte da DENSISFOR CONSULTING LDA., será enviada uma mensagem de email para o futuro participante e/ou responsável de formação com indicação do valor a liquidar relativo à ação formativa em que se inscreve.
2. A inscrição só será considerada válida, após o pagamento e a receção do respetivo comprovativo, entregue presencialmente no atendimento geral da DENSISFOR CONSULTING LDA., ou via correio postal, ou via email.
3. No caso da entidade Cliente não efetivar o pagamento em causa, a vaga para os seus colaboradores na ação formativa será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera.
4. O pagamento pode ser feito, presencialmente, no atendimento geral da DENSISFOR CONSULTING LDA. ou através do envio de cheque para a nossa morada já referida. O pagamento pode ainda ser feito através de transferência bancária para o IBAN 0035 0457 00023065030 18 - Caixa Geral de Depósitos.
5. Este pagamento deverá ser efetuado nas 48h seguintes à receção do email de confirmação da ação de formação, como forma de finalizar a inscrição. Em alternativa, cada formado/a tem a possibilidade de efetuar o pagamento em numerário, dirigindo-se presencialmente às instalações da sede da DENSISFOR CONSULTING LDA., dentro do horário de funcionamento da entidade, respeitando o prazo de 48h estipulado na mensagem de e-mail rececionada.

Participantes empresariais (Intra-empresa)

1. Após a validação da inscrição por parte da DENSISFOR CONSULTING LDA., será enviada uma mensagem de email para o responsável de formação com indicação do valor a liquidar relativo à ação formativa em que se inscreve.
2. A inscrição dos colaboradores só será considerada válida, após o pagamento e a receção do respetivo comprovativo, entregue presencialmente no atendimento geral da DENSISFOR CONSULTING LDA., ou via correio postal, ou via email.
3. No caso da entidade Cliente não efetivar o pagamento em causa, a ação formativa é suspensa.
4. O pagamento pode ser feito, presencialmente, no atendimento geral da DENSISFOR CONSULTING LDA. ou através do envio de cheque para a nossa morada já referida. O pagamento pode ainda ser feito através de transferência bancária para o IBAN 0035 0457 00023065030 18 - Caixa Geral de Depósitos.
5. Este pagamento deverá ser efetuado nas 48h seguintes à receção do email de confirmação da ação de formação, como forma de finalizar a inscrição. Em alternativa, a Entidade Cliente tem a possibilidade de efetuar o pagamento em numerário, dirigindo-se presencialmente às instalações da sede da DENSISFOR CONSULTING LDA., dentro do horário de funcionamento da entidade, respeitando o prazo de 48h estipulado na mensagem de e-mail rececionada.



Artigo 14.º - Devoluções

Participantes individuais externos/Inter-empresa

1. A possibilidade de devolução total do valor existe apenas quando a ação formativa não se realizar, por qualquer constrangimento da responsabilidade da DENSISFOR CONSULTING LDA..
2. O valor pago será devolvido por transferência bancária ou em numerário no prazo máximo de 5 dias úteis, após a data prevista para o início da formação.
3. No caso de, por algum motivo, os/as participantes/colaboradores se virem impedidos de participar na ação formativa em que se inscreveram, o valor pago poderá ser utilizado na sua totalidade, numa nova edição ou em qualquer outra das nossas ações formativas à distância, desde que tenham informado a DENSISFOR CONSULTING LDA., com um mínimo de 72h anteriores à data de início da ação formativa. Findo este prazo, só serão consideradas válidas justificações relacionadas com motivos de saúde ou outra razão de força maior, devidamente comprovado perante a Coordenação Pedagógica da ação de formação. Caso contrário, a justificação poderá não ser aceite, retirando desta forma a possibilidade de reutilização do valor pago.
4. Se ocorrerem alterações no preço de uma nova edição do curso, a diferença de valor terá de ser paga, aquando do pedido de reutilização da verba disponibilizada pela DENSISFOR CONSULTING LDA., para participação numa nova edição.

Participantes empresariais (Intra-empresa)

1. A possibilidade de devolução total do valor existe apenas quando a formação não se realizar, por qualquer constrangimento da responsabilidade da DENSISFOR CONSULTING LDA..
2. O valor pago será devolvido por transferência bancária ou em numerário no prazo máximo de 5 dias úteis, após a data prevista para o início da formação.
3. No caso de, por algum motivo, os/as colaboradores/as se virem impedidos de participar na ação formativa em que se inscreveram, a DENSISFOR CONSULTING LDA. procederá ao reagendamento da ação formativa de acordo com as disponibilidades apresentadas pela Entidade Cliente e o/a e-formador/a.
4. Não ocorrerão alterações no preço no caso de reagendamento.

Artigo 15.º - Seleção dos/as participantes/colaboradores/as e constituição dos grupos de formação

1. Todo o processo de seleção dos **e-formandos/as** é acompanhado pela gestora de formação da entidade, assim como pela coordenação pedagógica, no sentido de assegurar o cumprimento de todos os critérios estabelecidos para a participação nas ações formativas.
2. A DENSISFOR CONSULTING LDA. considera que são elegíveis todos os/as participantes que correspondam ao perfil dos destinatários estabelecidos no programa da ação formativa.
3. As ações formativas desenvolvidas à distância, não possuem limite de inscrições por grupo.

Participantes individuais externos/Inter-empresa

1. No caso da formação à distância para o público em geral ou inter-empresa respeitamos os seguintes critérios: (a) afinidade entre as funções desempenhadas e os conteúdos definidos para a ação formativa; (b) entrega da documentação necessária para inscrição; (c) aceitação do Regulamento da atividade formativa da DENSISFOR CONSULTING LDA.; (d) idade (consideramos elegíveis ativos empregados e/ou desempregados); (e) interesse e motivação; (f) expectativas e



necessidades de formação.

Participantes empresariais (Intra-empresa)

1. No caso da formação intra-empresa é da responsabilidade das entidades selecionar e listar os e-formandos/as de acordo com as suas prioridades internas.

Artigo 16.º - Desistências

1. A desistência da inscrição deve ser formalizada por escrito e remetida à DENSISFOR CONSULTING LDA. para o email cursos@densisor.pt, até 48 horas antes da data de início da ação formativa.

2. Em caso de desistência, a DENSISFOR CONSULTING LDA. procede à devolução do valor que tenha sido pago, através de transferência bancária, nas seguintes condições: (a) devolução de 100% do valor entregue, quando a desistência seja formalizada dentro do prazo definido no n.º 1; (b) devolução de 50% do valor entregue, sempre que a desistência ocorra após o prazo definido no n.º 1 e antes do início da ação de formação.

3. Não há lugar a devolução quando a desistência ocorra no dia de início da ação formativa ou após a receção das credenciais de acesso aos respetivos cursos.

4. Quando a frequência da ação formativa esteja isenta de pagamento, a desistência da mesma deverá ser comunicada nos termos e no prazo definidos no n.º 1.

Artigo 17.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas

1. A DENSISFOR CONSULTING LDA. pode proceder ao adiamento ou cancelamento da realização de ações formativas inter-empresas e para participantes externos, por não reunir o número suficiente de inscrições (mínimo 8 participantes), por motivos de gestão, ou por quaisquer outros motivos imprevistos.

2. O cancelamento ou o adiamento de uma ação formativa é comunicado a todos os participantes ou ao Cliente, consoante o caso, com a maior antecedência possível.

3. No caso de adiamento, os/as participantes serão informados/as da nova data da realização da ação formativa e questionado o seu interesse na manutenção da inscrição.

4. O agendamento de novas datas para a realização de ação formativa intra-empresa que tenha sido adiada, deverá ser acordada entre o DENSISFOR CONSULTING LDA. e a entidade Cliente, cabendo a esta informar os/as respetivos/as participantes das novas datas de realização.

5. O cancelamento da ação formativa dá lugar à devolução do valor já pago pelo participante ou pelo Cliente, não implicando, no entanto, qualquer espécie de compensação ou indemnização.

Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa

Artigo 18.º - Condições de frequência dos cursos à distância (e-learning)

Para além das condições gerais definidas no presente regulamento e das condições específicas estabelecidas para cada ação formativa, a frequência de ações à distância implica a aceitação dos termos e condições constantes do *Regulamento de Utilização e Participação na Plataforma de Ensino à Distância* (moodle) da DENSISFOR CONSULTING LDA..



Artigo 19.º - Horários e cronograma

1. As condições de funcionamento das ações formativas, designadamente, o horário e datas de realização, são indicadas no programa do curso e/ou comunicadas aos/às participantes com a devida antecedência relativamente ao início da respetiva ação formativa.

2. O cronograma, o horário e outras condições de funcionamento poderão ser ajustados por motivos imprevistos ou quando destinadas a melhorar a qualidade do desempenho dos grupos de formação e/ou do processo pedagógico, sendo comunicadas aos/às participantes no mais curto espaço de tempo possível.

Artigo 20.º - Funcionamento da formação à distância

1. A formação à distância será realizada com recurso à plataforma moodle da DENSIFOR CONSULTING LDA., de acordo com o respetivo *Regulamento de Utilização e Participação na Plataforma de Ensino à Distância*, onde são definidas as regras, designadamente, no que respeita a:

- Registo e condições de acesso e utilização da plataforma;
- Política de privacidade e dados pessoais dos utilizadores;
- Direitos de propriedade intelectual;
- Regras de conduta e responsabilidades do utilizador, designadamente no que respeita à disponibilização de conteúdos da plataforma;
- Suspensão e encerramento da plataforma.

2. As ações de formação organizadas à distância funcionam em regime de e-learning, com sessões síncronas com a duração mínima de 75% do número de horas total do curso e sessões assíncronas com a duração máxima de 25% do número de horas totais do curso.

3. Nas sessões síncronas a comunicação e colaboração é estabelecida em tempo real, designadamente, através de videoconferência e “chat”. O “chat” será utilizado pelo formando, apenas como medida de recurso, caso ocorra no momento da formação algum problema informático.

4. Nas sessões assíncronas a comunicação e a colaboração são estabelecidas sem simultaneidade de tempo, permitindo aos utilizadores do sistema interagir de acordo com o seu próprio ritmo e calendário, designadamente, através do correio eletrónico ou outras ferramentas de colaboração, de testes, de trabalhos e/ou outros tipos de avaliação.

Artigo 21.º - Metodologia da Formação E-learning

1. Para a organização da formação à distância, a DensifFor Consulting, nos termos do n.º 3, do Art.º 74.º, da Portaria n.º 273/2013, de 20 de agosto, assegura a disponibilidade de um:

- a) Conteúdo de aprendizagem, estruturado segundo as normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna;
- b) Sistema de tutoria ativa;
- c) Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando através do retorno dos resultados da avaliação.

2. As ações de formação encontram-se divididas por Disciplinas/Unidades Formativas de Curta Duração, que, por sua vez, poderão estar divididas em várias sessões/aulas, num formato cumpridor dos *standards* internacionais de e-Learning.



3. As Disciplinas/Unidades Formativas de Curta Duração são disponibilizadas, de acordo com o cronograma em funcionamento, na plataforma da Densifor Consulting (Moodle), tendo o formando a possibilidade de frequentar a ação de formação desde o dia do seu início até ao dia em que esta termina, de acordo com o cronograma vigente.
4. O formando pode aceder aos conteúdos da ação de formação a qualquer hora do dia ou da noite, bem como aos fins-de-semana e feriados, em função da sua disponibilidade e disposição, tendo como dever, o ter de frequentar as atividades e horas correspondentes às sessões síncronas das Unidades Formativas de Curta Duração da ação de formação, de acordo com o Cronograma em execução e até ao último dia de formação.
5. Na **tutoria online assíncrona**, o formando tem o apoio do e-formador responsável, que de forma individualizada, responderá às questões e esclarecerá as dúvidas através do fórum de discussão, no prazo máximo de 24 horas após a participação no mesmo.
6. Ao longo do período de funcionamento do curso, o formando tem a possibilidade de consultar todos os materiais de formação elaborados pelos e-formadores responsáveis da Unidade Formativa correspondente, podendo revê-los as vezes que desejar.

Artigo 22.º - Frequência da Formação

1. Uma vez iniciada a ação de formação, o formando tem acesso à mesma, 24 horas por dia, desde a data e hora de início até à data e hora de fim.
2. Os critérios de avaliação das ações de formação são especificados no Plano da Formação que descreve o curso, consultável antes de o Formando se inscrever no curso, e podem incluir a avaliação dos trabalhos propostos nas diferentes Disciplinas, o resultado dos testes 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 de funcionamento da ação de formação, é dever do Formando frequentar a mesma, garantindo a realização das propostas de trabalho, dos testes de avaliação e a participando online nas dinâmicas propostas pelos e-formadores.
4. Durante a frequência da ação de formação, o formando tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum, sendo garantida uma resposta no prazo de 24 horas após a colocação da mensagem, não sendo aceites trabalhos entregues por email ou correio ou colocados em outros fóruns que não os da respetiva ação de formação. A tutoria não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas da ação de formação nem consultoria.
5. É função do e-formador 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 formando e a Densifor Consulting.
6. Cabe à equipa técnico-pedagógica apoiar o formando em questões não diretamente relacionadas com as temáticas da ação de formação, como esclarecer os objetivos e programa da ação de formação, o funcionamento da ação de formação e da plataforma de ensino à distância.
7. O formando poderá ainda recorrer ao Coordenador Pedagógico da ação de formação caso considere existirem falhas pedagógicas, 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 na ação de formação terá de cumprir os critérios de avaliação desta e que são comunicados pelo Coordenador da ação de formação nos dois primeiros dias de acesso ao curso, e também disponibilizados no *Separador Boas-Vindas* do curso.

9. O Formando reconhece que o facto de não ler as mensagens colocadas nos fóruns de discussão não o isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação na ação de formação.

10. O Formando reconhece que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, 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. Uma vez comunicada a avaliação do Formando, este tem o direito de solicitar no prazo de 24 horas após comunicada a classificação, a revisão da sua classificação na ação de formação, tendo de suportar as despesas associadas à consulta do processo de avaliação.

12. 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 3 dias úteis caso não tenha conseguido terminar o curso no prazo definido, suportando para tal as despesas de prolongamento de prazo associadas e que são de € 50,00 respetivamente.

13. O Formando reconhece que podem existir falhas no acesso à Plataforma de Ensino à Distância da Densifor Consulting, nomeadamente para atualização técnica desta, 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 da ação de formação.

14. A Densifor Consulting realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da Plataforma de Ensino à Distância da Densifor Consulting, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a Densifor Consulting não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

Art.º 23 – Regime de Assiduidade e Pontualidade dos Formandos

1. A assiduidade na formação à distância é verificada através dos relatórios da atividade do formando e conta para a avaliação final dos/as participantes.

2. O formando deve apresentar-se na sala de formação a tempo de poder participar integralmente em cada sessão de formação síncrona.

3. É obrigatória a frequência do total de horas previstas para as unidades formativas de curta duração de cada ação de formação (Formação Base ou Específica, Inicial ou de Atualização), a qual terá de ser cumprida na sua totalidade para efeitos de emissão do cartão profissional. A assiduidade é um dos deveres do formando, pelo que o seu não cumprimento pelo formando dará origem à sua não aprovação na ação de formação.

4. Para as unidades formativas de curta duração de cada ação de formação frequentadas em regime de formação à distância, o controlo da assiduidade é feito da seguinte forma:



- a) Nas sessões síncronas (realizadas através de videoconferência) que têm obrigatoriamente um peso mínimo de 75% do total de horas do curso, o e-formador valida a presença do formando na sessão, de acordo com o registado na plataforma;
 - b) Nas sessões assíncronas o controlo da assiduidade é feito pelo coordenador com recurso ao registo de acessos do formando à Plataforma de Ensino à Distância (visualização e estudo de conteúdos, realização de trabalhos e testes de avaliação e participação em Fóruns), onde o formando deverá entrar no(s) dia(s) e realizar as atividades de aprendizagem e avaliação, de acordo com o cronograma de formação e a planificação de atividades agendadas.
5. A apresentação de documento justificativo da falta não serve para efeitos de anulação da mesma e sempre que possível, o formando deverá comunicar a sua ausência através do correio eletrónico da Densisor Consulting (cursos@densisor.pt) ao coordenador do curso no prazo de 24 horas.
6. O regime de frequência (assiduidade) na ação de formação é aplicado a 100% da seguinte forma:
- Visualização de todos os conteúdos do curso;
 - Realização de todas as atividades propostas, individuais ou colaborativas;
 - Realização de testes do tipo diagnóstico, formativo e sumativo que permitem aos formadores avaliar o nível de conhecimento dos participantes no curso;
 - Participação nos Fóruns disponibilizados com resposta aos tópicos lançados;
 - Acessos à plataforma nos dias de formação com sessões síncronas de acordo com o cronograma.
 - Avaliação Final, registada em plataforma e disponível para consulta on-line.

Art.º 24 – Aproveitamento e Certificação

1. Para o formando ser considerado como “Aprovado” na ação de formação devem registar-se cumulativamente os seguintes factos:
 - a) Obter aproveitamento na globalidade das unidades formativas de curta duração da ação de formação, com uma média no mínimo de “Suficiente”, numa escala qualitativa de Insuficiente a Muito Bom, ou uma média global da ação de formação igual ou superior a 10 valores, numa escala quantitativa de 0 a 20;
 - b) Cumprir o regime de assiduidade previsto.
2. O Certificado de Formação Profissional é atribuído apenas aos formandos que concluem a formação com aproveitamento e tenham cumprido a assiduidade exigida a 100%, sem a qual, não será atribuído o respetivo certificado de formação profissional emitido através da Plataforma SIGO
3. O não aproveitamento na formação ou o não cumprimento de 100% da assiduidade pelo formando levará à emissão de uma declaração de frequência do curso.”

Art.º 25 – Regime de Assiduidade e Pontualidade dos Formadores

1. O formador deve apresentar-se no local onde decorre a ação de formação/ sala virtual com uma antecedência mínima de 15 minutos, a tempo de verificar se estão reunidas as condições



necessárias para a realização da sessão de formação, quer em termos técnicos quer pedagógicos e documentais. Caso se verifique alguma não conformidade, esta deverá ser reportada de imediato à área técnica presente para que tome as diligências necessárias.

Art.º 26.º - Interrupções e repetição de cursos

1. Uma ação formativa pode ser interrompida sempre que, por motivos imprevistos ou de força maior, seja temporariamente inviabilizada a sua prossecução.
2. Caso se verifique a impossibilidade de reinício ou repetição da ação formativa, serão devolvidos os valores pagos pelos participantes ou pela entidade Cliente, consoante o caso, salvo se a interrupção se dever a ação ou omissão dos mesmos.
3. Se houver a possibilidade de repetir o curso, o/a participante terá prioridade, não havendo necessidade de se inscrever novamente.

Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação

1. A DENSISFOR CONSULTING LDA. orienta o seu processo de avaliação de acordo com o modelo de Donald Kirkpatrick, pelo que considera quatro níveis de avaliação:

- (a) Nível 1: Avalia a reação dos participantes à formação;
- (b) Nível 2: Avalia as aprendizagens adquiridas;
- (c) Nível 3: Avalia os comportamentos no contexto real de trabalho;
- (d) Nível 4: Avalia os resultados da formação.

2. A avaliação da reação dos/as participantes considera as suas expectativas iniciais; os objetivos de aprendizagem; o desempenho do/a **e-formador/a**, coordenadora pedagógica e gestora de formação; os conteúdos programáticos; os recursos técnico-pedagógicos utilizados; as infraestruturas e equipamentos de apoio à ação formativa; e, o apoio técnico, administrativo e logístico por parte da entidade **e-formador/a**.

3. A avaliação das aprendizagens permite aferir os saberes adquiridos durante a ação formativa que, quando conjugados numa determinada situação profissional, permitem aos/às participantes demonstrar se dominam ou não determinadas competências. Consideramos a avaliação diagnóstica (para determinar em que ponto de partida se situa o/a e-formando/a

a), a avaliação formativa (desenvolve-se durante toda a ação formativa para possibilitar a regulação do progresso do/a e-formando/a e do processo formativo) e a avaliação sumativa (permitindo ao/à e-formando/a adquirir uma classificação final e como tal a emissão (ou não) de um certificado de formação).

4. A avaliação do comportamento em contexto de trabalho, realizada após 3 meses da participação na ação formativa, permite aferir se os conhecimentos adquiridos foram aplicados.

5. A avaliação dos resultados ou impacto da ação formativa, é realizada anualmente e permite obter informações importantes sobre a valorização pessoal e profissional, a aplicação dos conhecimentos adquiridos, a utilização de novas técnicas/ materiais/ equipamentos, a aquisição de capacidades de desempenho, o melhoramento do desempenho, a recomendação a outros da formação frequentada e a facilidade de transferência dos conhecimentos adquiridos para a vida profissional.

6. Os níveis de avaliação enunciados aplicam-se todos à formação à distância



Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação

Artigo 27.º - Responsabilidades da gestora de formação

1. A **Gestora de Formação** é a profissional encarregue pela gestão e coordenação geral da atividade formativa da entidade, bem como pelo cumprimento da política de formação estabelecida, zelando pela sustentabilidade e qualidade do setor da formação profissional da DENSISFOR CONSULTING LDA..

2. No âmbito da atividade formativa, compete à Gestora de Formação da DENSISFOR CONSULTING LDA., em constante articulação com a Coordenadora Pedagógica e e-formadores, zelar pelo cumprimento dos seguintes aspetos:

- Gerir toda a atividade formativa da DENSISFOR CONSULTING LDA., de forma a garantir uma eficiente execução de todos os processos subjacentes, designadamente no que se refere ao planeamento, desenvolvimento e avaliação;
- Definir os objetivos estratégicos e orientadores de toda a atividade formativa, nomeadamente no que se refere às áreas de formação/educação abrangidas e respetivos destinatários;
- Estabelecer a Política de Qualidade para a formação profissional, num modelo claro, congruente e que seja do conhecimento de todos os intervenientes no processo formativo;
- Designar os colaboradores com competências necessárias para assumir as funções de Coordenadora Pedagógica;
- Providenciar, em constante articulação com a Coordenação Pedagógica, todos os recursos necessários ao planeamento, desenvolvimento e avaliação do processo formativo;
- Promover sinergias externas, nomeadamente através do estabelecimento de parcerias com outras entidades, de forma a contribuir para o crescimento e contínua melhoria de qualidade do setor da formação profissional da DENSISFOR CONSULTING LDA.;
- Elaborar e validar o plano e o balanço anual para a atividade formativa, assegurando o planeamento, execução, monitorização e avaliação do cumprimento do plano de atividades para a formação;
- Promover a adequada articulação e comunicação entre todos os intervenientes do processo formativo (e.g., **Coordenação Pedagógica; e-formadores/as e e-formandos/as**);
- Zelar pelo adequado cumprimento da política de qualidade definida pela entidade, bem pelo cumprimento dos critérios de acreditação da entidade e-formador/a junto da DGERT;
- Implementar medidas de revisão e melhoria contínua de todos os processos inerentes à atividade formativa, em congruência com a política de qualidade estabelecida pela empresa.

2. De forma a garantir o cumprimento adequado de todas as suas funções, a Gestora da Formação da DENSISFOR CONSULTING LDA., cumpre todos os requisitos académicos e profissionais necessários, pertencendo aos quadros da entidade, com vínculo de trabalho a tempo completo.

Artigo 28.º - Responsabilidades do coordenador pedagógico

1. Presta apoio à Gestora de Formação, sendo responsável pela coordenação pedagógica do processo formativo, em constante articulação com **e-formadores/as e e-formandos/as**, durante a fase de desenvolvimento e implementação das ações formativas.



2. De entre as suas principais funções destacam-se:

- Apoiar nas funções de gestão da formação;
- Gerir pedagogicamente todo o processo formativo, coordenando e comunicando de forma integrada com e-formandos/as, equipa de e-formadores/as e restantes intervenientes nas ações formativas;
- Coordenar e monitorizar a elaboração do diagnóstico de necessidades de formação;
- Acompanhar pedagogicamente todas as fases das atividades formativas, desde a conceção dos programas de formação, à sua execução e respetiva avaliação da ação;
- Responsabilizar-se pela monitorização do registo de reclamações e outras ocorrências, no decurso da realização das ações;
- Validar os relatórios de avaliação dos e-formandos/as, bem como do impacto da formação, após cada ação formativa;
- Recolher as opiniões de e-formandos/as e e-formadores/as relativamente à qualidade de cada ação, através da aplicação de um questionário de satisfação quando a mesma termina;
- Participar na elaboração, implementação e avaliação do plano de formação e respetivo balanço anual do seu cumprimento.

3. Tal como no caso da Gestora de Formação, também a Coordenadora Pedagógica, pertence aos quadros da entidade, possuindo vínculo contratual a tempo completo e todos requisitos necessários ao adequado desempenho das suas funções.

Artigo 29.º - Responsabilidades do gestor da plataforma de formação à distância

- 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;
- Proceder à gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma;
- Dar apoio aos tutores/as / e-formadores/as e participantes no desenvolvimento das ações formativas.

Artigo 30.º - E-formador/a

1. No âmbito da formação à distância, compete em especial ao/à e-formador/a:

- Articular com a coordenadora a gestão do processo formativo;
- Participar na conceção e planificação da formação, produzindo os respetivos instrumentos de avaliação e documentação de apoio;
- Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- Informar atempadamente a coordenadora pedagógica e/ou o Gestora de Formação de qualquer imprevisto ou ocorrência que possa perturbar o normal funcionamento da formação;
- Realizar o acompanhamento dos/as participantes e dinamizar as sessões virtuais;
- Promover e facilitar um elevado grau de atividade entre todos os elementos do ambiente formativo e facilitar os processos de comunicação;



- Articular o desenvolvimento das ações com a equipa técnico-pedagógica na DENSIFOR CONSULTING LDA.

Artigo 31.º - Direitos e responsabilidades dos/as participantes

1. São direitos dos/as participantes:

- Frequentar a ação formativa na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;
- Receber o adequado apoio pedagógico e documentação da ação que está a frequentar;
- Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais, quando aplicável, a celebrar pela DENSIFOR CONSULTING LDA., ao abrigo da legislação em vigor;
- Aceder ao seu processo individual, que contém todas as informações relevantes, relacionadas com o percurso formativo de cada formando, numa determinada formação;
- Ver assegurada a proteção dos dados individuais disponibilizados à DENSIFOR CONSULTING LDA., para efeitos de participação em ações de formação, em congruência com as diretrizes do Regulamento Geral de Proteção de Dados e restante legislação aplicável;
- Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou declaração de frequência/ presença, desde que realize as metodologias de avaliação, caso se aplique, e cumpra com as regras de assiduidade e de aproveitamento previamente definidas;
- Apresentar ao/à e-formador/a, à coordenadora pedagógica ou a outro elemento da equipa formativa, qualquer sugestão de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito do processo formativo.

2. No âmbito da formação à distância, compete em especial aos/as participantes:

- Cumprir as regras constantes do regulamento de utilização da plataforma da DENSIFOR CONSULTING LDA.;
- Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões presenciais ou síncronas, nas datas e nos horários agendados;
- Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso, designadamente os chats e/ou fóruns.

3. O formando poderá ser excluído da frequência do curso, sem direito de retorno financeiro quando ocorra uma das seguintes situações:

- a) Falsas declarações prestadas no processo de admissão;
- b) Não cumprimento dos deveres do formando previstos neste Regulamento e no Regulamento de Utilização e Participação na Plataforma de Ensino à Distância;
- c) Falta de aproveitamento;
- d) Exceder os limites fixados de Faltas;

4. Em caso de abandono do curso pelo formando sem motivo justificado, ou de rescisão do contrato de formação com base no incumprimento das regras nele estabelecidas, fica o formando sem qualquer direito a reembolso.



5. A verificação, pela Densisor Consulting, da falta de um ou mais documentos necessários ao Dossier Técnico-Pedagógico, por parte do formando, determina a não entrega do Certificado de Formação Profissional até ao processo se encontrar completo.

Artigo 32.º - Direitos do Cliente (intra-empresa)

1. No âmbito do processo formativo, o Cliente (ações formativas intra-empresa) tem o direito de:
 - Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da DENSISFOR CONSULTING LDA. e o Regulamento da atividade formativa à distância;
 - Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação formativa que os colaboradores frequentaram.
2. No âmbito do processo formativo o Cliente (ações formativas intra-empresa) tem, em especial, o dever de:
 - Prestar informação correta e completa sobre a organização ou sobre os e-formandos/as, que se revele necessária para a inscrição e/ou realização de ação formativa e, sempre que se justifique, comunicar quaisquer alterações ao inicialmente proposto;
 - Quando aplicável e conforme o que tiver sido acordado, garantir todas as condições necessárias ao bom funcionamento da formação, designadamente, as condições físicas, estruturais e de apoio logístico aos/às participantes e ao/à e-formador/a;
 - Proceder ao pagamento dos serviços de formação, nas condições previamente acordadas.

Artigo 33.º - Deveres da entidade

- Dar a conhecer aos e-formandos/as e restantes intervenientes nas ações formativas o regulamento da atividade formativa da DENSISFOR CONSULTING LDA., assim como outros regulamentos específicos aplicáveis;
- Zelar pelo cumprimento do presente regulamento, em estrita congruência com os direitos e deveres de todas as partes envolvidas no ciclo formativo;
- Responsabilizar-se pelo respeito por todas as condições estabelecidas nos contratos de formação, garantindo o cumprimento da estrutura de formação apresentada e respetivos cronogramas;
- Garantir o acesso aos e-formandos/as, a todos os recursos necessários à participação numa dada ação formativa;
- Disponibilizar todos os materiais didáticos (i.e., manuais e documentação de apoio) aos e-formandos/as, previstos nas condições de participação numa determinada formação;
- Responder atempadamente a todas as queixas e reclamações dos e-formandos/as, no sentido de contribuir para a garantia da qualidade dos serviços prestados;
- Ter o cuidado de garantir urbanidade e respeito na interação com os e-formandos/as, contribuindo para um ambiente equitativo entre todos os intervenientes do processo formativo;
- Emitir, no final de cada ação formativa, o certificado de formação profissional ou declaração de frequência de formação aos/às participantes, incluindo a menção ao número de horas de formação frequentadas, aproveitamento e classificações obtidas ou outros dados que possam ser considerados relevantes, em congruência com a legislação em vigor.



Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões

1. Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à realização de uma reclamação junto da DENSISFOR CONSULTING LDA. por intermédio de três meios que lhe são disponibilizados: (a) Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico que se encontra permanentemente disponível nos espaços de atendimento da DensisFor Consulting; (b) Preenchimento da Ficha de Ocorrências – disponível na área do curso durante a realização da ação ou (c) envio de reclamação através do site <https://www.livroreclamacoes.pt>. O tratamento das ocorrências faz parte da política de orientação para a melhoria contínua e para a satisfação das necessidades e das expectativas dos que participam nas ações formativas ministradas pela DENSISFOR CONSULTING LDA.
2. Assim, são respeitadas as seguintes etapas:
 - a) Qualquer colaborador que rececione uma reclamação deverá encaminhar a mesma para a Gestora de Formação;
 - b) Deverá sempre ser disponibilizado ao Cliente o preenchimento do Registo de Ocorrências ou do Livro de Reclamações ou encaminhada a reclamação vinda do site [livroreclamacoes.pt](https://www.livroreclamacoes.pt).
 - c) Após a receção da reclamação esta deverá ser analisada de forma a determinar o seu fundamento, assim como a análise das suas causas;
 - d) Todas as reclamações deverão ser registadas, analisadas e respondidas por escrito ou por email no prazo máximo de 15 dias;
 - e) Concluído o tratamento da reclamação, o Cliente é sempre informado da resolução.
3. Depois de ouvidas as partes envolvidas, a apreciação das reclamações será efetuada pela Gestora de Formação, sendo emitido o respetivo parecer, por escrito, no prazo máximo de 15 dias a contar da data de receção da participação.
4. A recolha de reclamações e sugestões das partes interessadas são processadas e tratadas com vista à melhoria contínua da atividade formativa.

Capítulo VII - Disposições finais

Artigo 34.º - Dúvidas e omissões

Quaisquer dúvidas e omissões na interpretação do presente regulamento serão analisados e resolvidos pela Gestora de Formação, de acordo com as circunstâncias de cada caso concreto.

Artigo 35.º - Legislação Aplicável

O presente regulamento, a sua interpretação, execução e cumprimento, bem como tudo aquilo que for omissivo, deve reger-se pela lei portuguesa.

Fevereiro 2021

