

Regras de Funcionamento da Atividade Formativa à distância

Índice

Preâmbulo	3
Capítulo I - Disposições Gerais.....	3
Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes	6
Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa	12
Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação.....	15
Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação.....	16
Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões	21
Capítulo VII - Disposições finais	22

Preâmbulo

O presente documento regulamenta o desenvolvimento das ações de formação à distância promovidas pela entidade formadora INOVAGAIA.

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.

Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação na INOVAGAIA, 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 à Distância, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação profissional a ministrar pela INOVAGAIA.

Na INOVAGAIA 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.

O presente Regulamento de Funcionamento da formação tem como principais objetivos:

- Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação da INOVAGAIA;
- Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação;
- 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 INOVAGAIA.

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1.º - Âmbito

1. O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela INOVAGAIA, pelo que os/as e-formandos/as e os/as e-formadores/as encontram-se abrangidos pelo seu conteúdo. A participação nas referidas ações de formação pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste Regulamento.

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

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

Artigo 2.º - Missão, visão e valores

1. A INOVAGAIA – Centro de Incubação de Base Tecnológica de Vila Nova de Gaia tem por missão a gestão e exploração do Centro de Incubação de Base Tecnológica, bem como dar apoio a empreendedores, visando o apoio de projetos emergentes de base tecnológica, durante a fase inicial de arranque e desenvolvimento da atividade empresarial. A INOVAGAIA pretende ser uma referência de apoio ao empreendedorismo de base tecnológica, no que concerne às áreas científico-tecnológicas de atuação.
2. A INOVAGAIA pauta toda a sua atividade em conformidade com os seguintes valores:
 - Respeito
 - Confidencialidade
 - Complementaridade
 - Qualidade

Artigo 3.º - Identificação da entidade

A INOVAGAIA tem registados os seguintes domínios:

- <https://www.INOVAGAIA.pt/> ;
- <https://www.facebook.com/INOVAGAIA/> ;
- <https://www.linkedin.com/company/INOVAGAIA> ;
- <https://www.instagram.com/INOVAGAIA/> ;

Artigo 4.º - Formas de organização da formação

A atividade formativa da INOVAGAIA será desenvolvida à distância, em plataforma própria, em consonância com as necessidades e especificidades de cada público-alvo, ou entidades que se constituam como nossas Clientes e/ou parceiras. Além disso, pode ser ministrada formação de forma síncrona, com recurso à plataforma *Microsoft Teams*, sempre que seja necessário.

Artigo 5.º - Local de realização da formação

As atividades de formação desenvolvidas à distância ocorrem em Plataforma *online*, no seguinte endereço: <https://academia.inovagaia.pt/>.

Artigo 6.º - Destinatários da formação

1. Os destinatários da formação desenvolvida pela INOVAGAIA podem ser:

- a) Participantes individuais externos – Adultos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competências, que possam favorecer a sua prática profissional, assim como o seu desenvolvimento pessoal;
- b) Participantes empresariais (Interempresa) - Adultos com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, empregados, em entidades coletivas diferentes, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competência. A formação dirigida a este público tem como objetivo, também, contribuir para o cumprimento legal das 35 (trinta e cinco) horas anuais de formação que cada entidade empregadora deve disponibilizar aos seus colaboradores;
- c) Participantes empresariais (Intraempresa) - Adultos com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, empregados, na mesma entidade, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competência. A formação dirigida a este público tem como objetivo, também, contribuir para o cumprimento legal das 35 (trinta e cinco) horas anuais de formação, que cada entidade empregadora deve disponibilizar aos seus colaboradores.

Artigo 7.º - Áreas de educação e formação

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

- 213 – Audiovisuais e Produção dos Media
- 341 – Comércio
- 342 – Marketing e publicidade
- 344 – Contabilidade e fiscalidade
- 345 – Gestão e Administração
- 346 – Secretariado e trabalho administrativo
- 481 – Ciências Informáticas
- 523 – Eletrónica e Automação
- 811 – Hotelaria e Restauração
- 812 – Turismo e lazer

Artigo 8.º - Modalidades de formação

1. A INOVAGAIA oferece as seguintes modalidades de formação:

- a) OFP – Formação contínua de adultos não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações para aperfeiçoamento de competências ou reciclagem de conhecimentos.
- b) FM – Formação Modular.

Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes

Secção I

Requisitos de acesso

Artigo 9.º - Participantes individuais externos

1. Pode inscrever-se nas ações formativas à distância da INOVAGAIA 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 INOVAGAIA, 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 INOVAGAIA, após o preenchimento da ficha de inscrição.

Artigo 10.º - Participantes empresariais (Interempresa)

1. Pode inscrever-se nas ações formativas à distância da INOVAGAIA 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 INOVAGAIA, 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 INOVAGAIA, após o preenchimento da ficha de inscrição.

Artigo 11.º - Participantes empresariais (Intraempresa)

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

Secção II

Inscrição nas ações formativas

Artigo 12.º - Participantes individuais externos

1. A inscrição nas ações formativas deve ser feita pelo próprio interessado.
2. A inscrição poderá ser realizada através do site <https://www.inovagaia.pt/formacao-modular/>, que irá reencaminhar o participante para a respetiva plataforma de gestão de formação para a efetivação da inscrição. Existe, também, a possibilidade da mesma ser realizada presencialmente, nas instalações da INOVAGAIA, ou, em alternativa, ser disponibilizado por correio eletrónico, telefone, ou correio postal.
3. Toda a documentação deve ser descarregada na plataforma de gestão da formação, ou ser enviada por correio eletrónico ou entregue, pessoalmente, na sede da INOVAGAIA, até um máximo de 48 (quarenta e oito) horas 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 *e-mail* 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 será alvo de análise pelo Coordenador Pedagógico.
6. A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa implica, obrigatoriamente, a aceitação e assinatura 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 tem como principal objetivo garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres inerentes à participação numa ação formativa ministrada pela INOVAGAIA.

Artigo 13.º - Participantes empresariais (Interempresa)

1. A inscrição nas ações formativas a distância pode ser feita pelo próprio e/ou pela entidade.
2. A inscrição poderá ser realizada presencialmente nas instalações da INOVAGAIA, ou, em alternativa, ser disponibilizado por correio eletrónico, telefone ou correio postal. Existe, também, a possibilidade da mesma ser realizada através do nosso site.
3. A inscrição e toda a documentação devem ser enviadas ou entregues, pessoalmente, na sede da INOVAGAIA, até um máximo de 48 (quarenta e oito) horas anteriores à data de início de cada ação formativa, sob pena da inscrição ser automaticamente anulada, ou transitar para uma nova edição. Assim como, poderá ser carregada diretamente, quando efetuada a inscrição no site.

4. A inscrição é confirmada através do envio automático de uma mensagem de *e-mail* 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 pelo Coordenador Pedagógico.
6. A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa implica, obrigatoriamente, a aceitação e assinatura 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 tem como principal objetivo garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres inerentes à participação numa ação formativa ministrada pela INOVAGAIA.

Artigo 14.º - Participantes empresariais (Intraempresa)

1. A inscrição nas ações formativas a distância deve ser feita pela entidade Cliente preenchendo a Lista Nominativa, enviada previamente pela INOVAGAIA.
2. A Lista Nominativa poderá ser entregue, presencialmente, nas instalações da INOVAGAIA, ou, em alternativa, ser disponibilizado por correio eletrónico ou correio postal.
3. A lista nominativa e toda a documentação solicitada pela INOVAGAIA deverá ser enviada ou entregue, pessoalmente, na sede da INOVAGAIA, até um máximo de 48 (quarenta e oito) horas anteriores à data de início de cada ação formativa. Assim como, poderá ser carregada diretamente, quando efetuada a inscrição no *site*.
4. A formalização da inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem de *e-mail* 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 aceitação e assinatura de um contrato de formação.

Artigo 15.º - Proteção dos dados pessoais

1. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais pertence à INOVAGAIA, com sede na Avenida Manuel Violas, 476, 4410-137 S. Félix da Marinha, Vila Nova de Gaia.
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 *e-mail*, enquadrados na finalidade do serviço prestado.

4. No tratamento dos dados e informação sobre os intervenientes no processo formativo, a INOVAGAIA respeita a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais e RGPD, destinando-se os dados pessoais recolhidos:

- À organização e funcionamento da ação formativa, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
- Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
- À utilização para efeitos de auditoria pela DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) no âmbito do sistema de certificação de entidades e-formador/a;
- À utilização para efeitos de realização de seguro de acidentes pessoais, no período de formação, sempre que tal resulte de uma imposição legal;
- À utilização para o processamento dos mapas de atribuição dos apoios aos/às formandos/as e reporte às autoridades públicas responsáveis pela gestão do respetivo programa operacional;
- À utilização para efeitos de auditoria pelas autoridades públicas responsáveis pela gestão do programa operacional, se assim for solicitado pelas mesmas.

5. A política de privacidade da INOVAGAIA 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 INOVAGAIA.

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 INOVAGAIA.

8. Os dados serão conservados durante o tempo necessário à prestação do serviço ou à finalidade para que foram requeridos, e para o cumprimento das obrigações legais decorrentes da sua execução.

9. A fim de assegurar a necessária pista de auditoria, as sessões de formação ministradas em ambiente digital serão gravadas, bem como será capturada e conservada a imagem da tela no início e no fim de cada sessão, a fim de evidenciar as presenças dos formandos.

Secção III

Pagamentos

Artigo 16.º - Participantes individuais externos/Interempresa/Intraempresa

1. Após a confirmação da inscrição por parte da INOVAGAIA, será enviada uma mensagem de *e-mail* 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 automático, ou após a receção do respetivo comprovativo de pagamento, entregue, presencialmente, na INOVAGAIA, ou por correio postal, ou *e-mail*.
3. No caso dos/as participantes selecionados/entidade Cliente 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, automaticamente, através do código gerado pela plataforma *Mestreclique*, presencialmente no atendimento geral da INOVAGAIA e, ainda, através de transferência bancária para o IBAN PT50 0018 0003 29666385020 02 – Santander Totta.
5. De forma a formalizar a inscrição, o pagamento deverá ser feito até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de início da formação.

Subsecção I

Devoluções

Artigo 17.º - Participantes individuais externos/Interempresa

1. A possibilidade de devolução total do valor existe, apenas, quando a ação formativa não se realizar, por qualquer causa imputável à INOVAGAIA.
2. O valor pago será devolvido por transferência bancária, 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 INOVAGAIA com um mínimo de 72 (setenta e duas) horas 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 comprovados perante a Coordenação Pedagógica da ação formativa. Caso contrário, a justificação poderá não ser aceite, excluindo-se, 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 INOVAGAIA para participação numa nova edição.

Artigo 18.º - Participantes empresariais (Intraempresa)

1. A possibilidade de devolução total do valor existe, apenas, quando a formação não se realizar, por qualquer causa imputável à INOVAGAIA.
2. O valor pago será devolvido por transferência bancária, 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 INOVAGAIA procederá ao reagendamento da ação formativa de acordo com as disponibilidades apresentadas pela Entidade Cliente e E-formador/a.
4. Não ocorrerão alterações dos preços em caso de reagendamento.

Artigo 19.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 pelo gestor de formação da entidade, assim como, pelo coordenador pedagógico, no sentido de assegurar o cumprimento de todos os critérios estabelecidos para a participação nas ações formativas.
2. A INOVAGAIA 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 a distância, não possuem limite de inscrições por grupo, à exceção das ações de formação cofinanciadas, que têm um limite mínimo de 15 (quinze) formandos/as e um limite máximo de 30 (trinta) formandos/as.

Artigo 20.º - Participantes individuais externos/Interempresa

4. No caso da formação à distância para o público em geral ou interempresa, a mesma segue os seguintes critérios:
 - Afinidade entre as funções desempenhadas e os conteúdos definidos para a ação formativa;
 - Entrega da documentação necessária para inscrição;
 - Aceitação do Regulamento da atividade formativa da INOVAGAIA;
 - Interesse e motivação;
 - Expectativas e necessidades de formação.

Artigo 21.º - Participantes empresariais (Intraempresa)

5. No caso da formação intraempresa, é da responsabilidade das respetivas entidades selecionar e listar os formandos/as, de acordo com as suas prioridades internas.

Artigo 22.º - Desistências

1. A desistência da inscrição deve ser formalizada por escrito, e remetida à INOVAGAIA para o e-mail inova@inovagaia.pt , até 72 (setenta e duas) horas antes da data de início da ação formativa.
2. Em caso de desistência, a INOVAGAIA procede à devolução do valor que tenha sido eventualmente pago, através de transferência bancária, nas seguintes condições:
 - Devolução de 100% do valor entregue, quando a desistência seja formalizada dentro do prazo definido no n.º 1;
 - Devolução de 50% do valor entregue, sempre que a desistência ocorra após o prazo definido no n.º 1.
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 23.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas

1. A INOVAGAIA pode proceder ao adiamento ou cancelamento das ações formativas, por não reunir o número suficiente de inscrições (mínimo de quatro participantes na formação profissional, e mínimo de quinze participantes na formação cofinanciada), 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 intraempresa adiada, deverá ser acordada entre a INOVAGAIA 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 24.º - Condições de frequência dos cursos a distância (e-learning)

1. 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 funcionamento da plataforma *online* da INOVAGAIA.

2. Não é permitido frequentar, em simultâneo, dois ou mais cursos que tenham datas de realização coincidentes independentemente da entidade, dos horários e da atribuição de apoios sociais. No entanto, em situações excecionais, devidamente comprovadas, pode ser admitida a frequência de duas UFCD em simultâneo, na INOVA.GAIA ou em entidades diferentes, desde que não se verifiquem impedimentos que obstem à total assiduidade em ambas as formações, nomeadamente, não pode existir qualquer sobreposição de horários. Igualmente, não pode existir duplicação de apoios sociais, como sejam, subsídio de alimentação ou Bolsa de Formação.

Artigo 25.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 ajustadas 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 com a maior antecedência possível.

Artigo 26.º - Funcionamento da formação à distância

1. A formação à distância será realizada com recurso à plataforma *online* da INOVAGAIA, de acordo com o respetivo Regulamento de funcionamento, 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 na plataforma;
 - Suspensão e encerramento da plataforma.
2. Para a organização de formação à distância, a INOVAGAIA assegura, ainda,
 - a. Conteúdos de aprendizagem estruturados, segundo as normas internacionais específicas que evidenciem, nomeadamente, autonomia, interatividade e navegabilidade interna;
 - b. Um sistema de tutoria ativa;

- c. Controlo da evolução da aprendizagem pelo formando, através do retorno dos resultados da avaliação.
3. Os cursos de formação à distância podem funcionar em regime de *e-learning*, com sessões síncronas ou assíncronas.
4. Nas sessões síncronas, a comunicação e colaboração é estabelecida em tempo real, designadamente, através de *chat* e videoconferência.
5. 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 27.º - Etapas do desenvolvimento pedagógico

1. Os programas de formação à distância serão realizados por etapas, tendo em conta os objetivos gerais e específicos, os respetivos modelos pedagógicos, as características, estratégias e as tecnologias mais adequadas às necessidades do/a e-formador/a, dos/as participantes e do contexto formativo, incluindo a realização de atividades com o intuito de promover e avaliar a aprendizagem, a interação e a construção de conhecimento em grupo.
2. Na data de início de cada curso, os e-formandos/as recebem por *e-mail* toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem *online*.
3. Após a criação do registo *online*, os e-formandos/as têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem *online*, desde o primeiro dia da ação formativa até ao último.
4. O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por *e-mail* ou pelo campo de mensagens disponível na plataforma.
5. Durante todo o percurso formativo, os participantes são acompanhados pela equipa pedagógica, nas seguintes etapas e de acordo com os seguintes objetivos:
 - No início da formação: dar as boas-vindas aos participantes, fazer a introdução ao curso e explicar as regras inerentes ao mesmo; encorajar a entrada nos módulos e esclarecer dúvidas técnicas;
 - Durante a formação: dar *feedback* sobre o progresso individual e/ou coletivo; intervir em caso de atraso na realização das atividades; dar apoio em caso de dúvida técnica ou de conteúdo; motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens;
 - No final da formação: fazer um balanço da formação; recolher o *feedback* com vista à melhoria da ação formativa.

Artigo 28.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 imputável aos mesmos.
3. Caso exista a possibilidade de repetir o curso, o/a participante terá prioridade, não havendo necessidade de se inscrever novamente.

Artigo 29.º - Assiduidade

1. A assiduidade na formação à distância é verificada através dos relatórios da atividade do formando, no caso da formação profissional. Nas ações de formação cofinanciada, o registo de assiduidade é assegurado pelo formador, com recurso às folhas de presenças e sumários. No caso de o formando faltar mais do que 10% das horas estipuladas para o curso, o coordenador pedagógico irá analisar a situação e, caso esteja de acordo, o formando poderá ter a possibilidade de realizar um teste de recuperação com o objetivo de verificar se os conhecimentos foram igualmente adquiridos, e por conseguinte, obter o respetivo certificado de formação.
2. Relativamente aos testes de recuperação, a fim de obter o certificado de formação, nas ações de formação até 25 (vinte e cinco) horas, cada formando terá de realizar um teste de recuperação, já nas ações de formação entre 25 (vinte e cinco) e 50 (cinquenta) horas, cada formando poderá realizar até dois testes de recuperação.

Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação

Artigo 30.º - Critérios e métodos de avaliação da formação

1. O(A) Formando(a) deverá cumprir os momentos de avaliação estipulados, quer no sentido de monitorizar os níveis de aprendizagem, quer os níveis de satisfação face à formação que frequenta. Sem prejuízo da utilização de outras formas de avaliação complementares, propõe-se que todas as ações de formação em regime *e-learning* sejam objeto das seguintes modalidades de avaliação:
 - A **avaliação da reação** dos/as participantes, considerando as suas expectativas iniciais; os objetivos de aprendizagem; o desempenho do/a e-formador/a, coordenadora pedagógica e gestor 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;

- 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;
- 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 contempla vários critérios, nomeadamente a participação, trabalhos/exercícios, comportamento e assiduidade;
- A **avaliação sumativa** permite ao/à e-formando/a adquirir uma classificação final e, como tal, a emissão (ou não) de um certificado de formação;
- A **avaliação do comportamento** em contexto de trabalho, realizada 3 (três) meses após a participação na ação formativa, que permite aferir se os conhecimentos adquiridos foram aplicados.
- A **avaliação dos resultados** ou impacto da ação formativa, realizada anualmente, que 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.

Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação

Artigo 31.º - Responsabilidades do gestor de formação

1. O Gestor de Formação é o 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 INOVAGAIA.
2. No âmbito da atividade formativa, compete ao Gestor de Formação da INOVAGAIA, em constante articulação com o Coordenador Pedagógico e e-formadores, zelar pelo cumprimento dos seguintes aspetos:
 - Gerir toda a atividade formativa da INOVAGAIA, 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 Coordenador(es) Pedagógico(s);
- 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 INOVAGAIA;
- 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.

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

Artigo 32.º - Responsabilidades da Coordenação

1. A coordenação presta apoio à Gestor 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 Gestor de Formação, também a Coordenação Pedagógica pertence aos quadros da entidade, possuindo vínculo contratual a tempo inteiro e todos requisitos necessários ao adequado desempenho das suas funções.

Artigo 33.º - Responsabilidades do Gestor da plataforma de formação à distância

1. O gestor da plataforma será responsável por:

- Garantir a gestão, configuração e assistência da plataforma para o seu correto funcionamento;
- Organizar a logística necessária ao funcionamento dos cursos e garantir a disponibilização de conteúdos;
- 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 34.º - E-formador/a

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

- Articular com a coordenação pedagógica 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 coordenação pedagógica e/ou o Gestor 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 INOVAGAIA.

Artigo 35.º - Direitos e responsabilidades dos/as participantes

1. São direitos dos/as participantes:

- Frequentar a ação formativa na qual se inscreveram, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;
- Receber o adequado apoio pedagógico e documentação da ação a frequentar;
- Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais, quando aplicável, a celebrar pela INOVAGAIA, 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 pessoais disponibilizados à INOVAGAIA, para efeitos de participação em ações de formação, em congruência com as diretrizes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e restante legislação aplicável;
- Receber, no final da formação, um certificado de formação profissional; declaração de frequência/ presença ou Certificado de Qualificações, 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 coordenação 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 a distância, compete em especial aos/as participantes:

- Cumprir as regras constantes do regulamento de utilização da plataforma da INOVAGAIA;

- Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões síncronas, nas datas e nos horários agendados;
- Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso, designadamente os *chats* e/ou fóruns.

Artigo 36.º - Direitos do Cliente (intraempresa)

1. No âmbito do processo formativo, o Cliente, no âmbito das ações formativas intraempresa, tem o direito de:

- Acesso a informação clara e completa sobre a oferta da INOVAGAIA e o Regulamento da atividade formativa a distância;
- Acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação formativa que os colaboradores frequentaram.

2. No âmbito do processo formativo, o Cliente (ações formativas intraempresa) 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 37.º - Deveres da entidade

1. A entidade é responsável por:

- Dar a conhecer aos e-formandos/as e restantes intervenientes nas ações formativas o regulamento da atividade formativa da INOVAGAIA, 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 de 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 e equipamentos necessários à participação numa dada ação formativa;

- Disponibilizar todos os materiais didáticos (i.e., ppts, manuais, 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.
- Proceder ao acompanhamento do percurso dos formandos posterior à formação, analisando os resultados ao nível da inserção profissional, quando aplicável; satisfação com as competências adquiridas e oportunidades de aplicação em contexto profissional e melhoria do desempenho profissional, quando aplicável.

Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões

Artigo 38.º - Ocorrências, reclamações e sugestões

1. Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à realização reclamações junto da INOVAGAIA, por intermédio dos seguintes meios:
 - (a) Preenchimento do Livro de Reclamações – disponível no espaço de atendimento;
 - (b) Preenchimento do Livro de Eletrónico – disponível no *website* da INOVAGAIA;
 - (c) Preenchimento da Ficha de Ocorrências – disponível na área do curso durante a realização da ação.
2. O tratamento das ocorrências faz parte da política de orientação para a melhoria contínua e para a satisfação das necessidades e das expetativas dos que participam nas ações formativas ministradas pela INOVAGAIA.
3. A tramitação das reclamações segue as seguintes etapas:
 - a) Qualquer colaborador que rececione uma reclamação deverá encaminhar a mesma para o Gestor de Formação;

- b) Deverá sempre ser disponibilizado ao Cliente o preenchimento do Registo de Ocorrências ou do Livro de reclamações;
 - 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 *e-mail* no prazo máximo de 15 (quinze) 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 pelo Gestor de Formação, sendo emitido o respetivo parecer, por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) 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.
5. No seguimento do previsto no número anterior, sugere-se o preenchimento do diagnóstico de necessidades promovido pela entidade “Portugal Digital”. O referido diagnóstico encontra-se disponível através do endereço eletrónico: <https://portugaldigital.gov.pt/formar-pessoas-para-o-digital/oferta-de-formacao-em-competencias-digitais/academia-portugal-digital/>.

Capítulo VII - Disposições finais

Artigo 39.º - Dúvidas e omissões

Quaisquer dúvidas e omissões na interpretação do presente Regulamento serão analisados e resolvidos pelo Gestor de Formação, de acordo com as circunstâncias de cada caso concreto.

Artigo 40.º - Legislação Aplicável

O presente Regulamento, a sua interpretação, execução e cumprimento, bem como tudo aquilo que for omissos, deve reger-se pela Lei portuguesa.

Artigo 41.º - Alterações

- 1 – Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, o presente Regulamento será objeto de atualização(ões) sempre que se verifiquem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.
- 2 – Caso se verifiquem alterações, estas serão implementadas e obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.