

# Regulamento

---

Formação à Distância (FaD)



Entidade Certificada pela



## Índice

CAPÍTULO I.....	3
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
<b>Missão</b> .....	3
<b>Âmbito de Aplicação</b> .....	3
CAPÍTULO II.....	3
CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO.....	3
<b>Formalização da Inscrição</b> .....	3
<b>Seleção de Formandos/as</b> .....	3
CAPÍTULO III.....	4
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO .....	4
<b>Requisitos de Utilização</b> .....	4
<b>Condições de Funcionamento da Formação</b> .....	4
CAPÍTULO IV .....	4
DIREITOS E DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS .....	4
<b>Direitos dos/as Formandos/as</b> .....	4
<b>Deveres dos/as Formandos/as</b> .....	4
<b>Violação Grave ou Reiterada dos Deveres do/a Formando/a</b> .....	5
CAPÍTULO V .....	5
DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA .....	5
<b>Deveres da Entidade Formadora</b> .....	5
<b>Responsabilidades dos Tutores/as / Formadores/as</b> .....	5
<b>Responsabilidades da Coordenação Pedagógica</b> .....	6
<b>Responsabilidades do/a Gestor/a da Plataforma</b> .....	7
CAPÍTULO VI .....	7
REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES – FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA.....	7
<b>Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções</b> .....	7
<b>Interrupções e Repetições de Cursos</b> .....	7
CAPÍTULO VII .....	7
PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES E MELHORIAS.....	7
<b>Sugestões e Melhorias</b> .....	7
<b>Procedimentos relativos a Queixas e Reclamações</b> .....	7
CAPÍTULO VIII .....	8
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....	8
<b>Proteção de Dados Pessoais</b> .....	8
CAPÍTULO IX .....	8
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	8
<b>Alterações das Condições de Utilização</b> .....	8
<b>Dúvidas</b> .....	8
<b>Publicação</b> .....	8

## **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1º** **Missão**

1. A missão da Agito – Formação e Serviços, Lda. é fundamentada no imperativo de alcançar uma posição privilegiada no mercado, pautada pelo rigor e competência dos serviços prestados. Afirma-se, por essa via, como um dos atores intervenientes no processo de desenvolvimento económico e social, contribuindo para o reforço qualitativo da performance competitiva do espaço geográfico onde intervém de forma dinâmica e empreendedora.
2. A Agito – Formação e Serviços, Lda. rege-se pela concretização de princípios com base na definição e aplicação de um modelo de gestão sustentado nos seguintes referenciais:
  - Qualidade dos serviços prestados.
  - Rigor como critério e estratégia,
  - Definição clara de objetivos;
  - Orientação para o/a cliente/utente;
  - Orientação para os resultados;
  - Avaliação contínua dos resultados e dos desempenhos.

Os princípios orientadores da Agito – Formação e Serviços, Lda. como a responsabilidade, o rigor, a inovação, a solidariedade e o respeito pelo outro estarão sempre presentes no desenvolvimento dos nossos serviços.

### **Artigo 2º** **Âmbito de Aplicação**

1. O presente regulamento formaliza as regras de funcionamento relativas ao processo formativo da Agito – Formação e Serviços, Lda., no âmbito da formação à distância.

## **CAPÍTULO II** **CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO**

### **Artigo 3º** **Formalização da Inscrição**

1. Os/As interessados/as na frequência de ações de formação podem, em qualquer altura, proceder à sua pré-inscrição, sem qualquer encargo financeiro, devendo para tal preencher formulário próprio disponível na página da internet
2. [www.agito-lda.pt](http://www.agito-lda.pt) ou presencialmente nas instalações da entidade. Para o efeito dispõem, on-line e junto dos serviços administrativos, de toda a informação referente aos vários cursos: destinatários, pré-requisitos, objetivos gerais e específicos, duração, modalidade de formação, forma de organização, horário, conteúdos e respetivas cargas horárias, metodologias de formação e de avaliação, recursos e materiais pedagógicos.
3. A inscrição definitiva só será efetivada aquando da abertura das inscrições. Nesta altura, todos/as os/as interessados/as que procederam à pré-inscrição serão contactados/as pela Agito – Formação e Serviços, Lda. no sentido de formalizar a inscrição definitiva, enviando para os serviços administrativos todos os elementos mencionados na ficha de inscrição do respetivo curso.
4. A formalização da inscrição dará lugar à celebração de um contrato de formação entre a Agito – Formação e Serviços, Lda. e o/a formando/a.

### **Artigo 4º** **Seleção de Formandos/as**

1. A seleção de formandos/as é efetuada pela Agito – Formação e Serviços, Lda. que afere o cumprimento dos requisitos predefinidos para cada curso.
2. Nos termos da alínea anterior, e sem prejuízo de eventuais critérios impostos pelos programas e iniciativas nacionais e/ou comunitárias, são critérios de seleção os seguintes: data de inscrição, idade, disponibilidade, situação profissional, interesse e motivação, expectativas e necessidades de formação, habilitações literárias, experiência profissional, afinidade entre as funções desempenhadas e a temática da formação e progressão na carreira.

### **CAPÍTULO III** **CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO**

#### **Artigo 5º**

##### **Requisitos de Utilização**

1. Para aceder ao curso, materiais e atividades programadas, o/a formando/a deverá contar com os recursos técnicos mínimos e necessários tais como computador, placas de som e colunas/outro output de som, conexão à Internet, softwares, etc. Os requisitos técnicos são divulgados previamente nas fichas de caracterização técnica dos respetivos cursos.
2. A Agito – Formação e Serviços, Lda. envidará todos os esforços possíveis no sentido de manter o correto funcionamento e respetiva acessibilidade ao ambiente de apoio ao ensino e aprendizagem, 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a Agito – Formação e Serviços, Lda. não poderá ser responsabilizada por falhas técnicas ou cessação de funcionamento que dependem de fatores alheios à sua vontade e externos a si, tais como intempéries climáticas, falhas catastróficas e imprevisíveis no seu sistema informático, falhas no servidor de acesso ou na própria rede Internet, falhas no computador e conexão do/a formando/a, ou outros.
3. O/a formando/a terá acesso por um tempo determinado à plataforma do curso, a qual é disponibilizada através de um ambiente de gestão de ensino e aprendizagem acessível através da Internet no endereço <http://moodle.agito-lda.com>.
4. O/a formando/a apenas terá acesso ao curso pretendido após efetuar a respetiva inscrição, realizar o respetivo pagamento (no caso de formação não financiada) a partir da data de início do curso.

#### **Artigo 6º**

##### **Condições de Funcionamento da Formação**

1. A formação terá início conforme calendário divulgado na página web que acompanha o programa do curso e/ou via email diretamente para os/as inscritos/as.
2. Os horários dos chats (quando aplicável) são estipulados no início da formação; devendo as alterações ser aprovadas por todos os intervenientes no processo formativo. As sessões definidas podem ser síncronas e/ou assíncronas.
3. Aquando da entrega da senha de acesso à plataforma e-learning, o/a formando/a tem acesso ao regulamento de funcionamento, bem como aos conteúdos programáticos da primeira sequência de aprendizagem.
4. No decurso da formação os participantes têm acesso a toda a informação que os/as formadores/as disponibilizarem.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS**

#### **Artigo 7º**

##### **Direitos dos/as Formandos/as**

1. O/A formando/a tem direito a:
  - Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de formação definidos;
  - Aceder, via internet, ao kit pedagógico, composto por sequências de aprendizagem, exercícios e testes;
  - Solicitar todo o apoio de que careça (individual ou em grupo) para o cumprimento dos objetivos;
  - Obter, no final do curso, um certificado de formação profissional, em caso de aprovação.
  - No caso de formação financiada, receber as regalias financeiras associadas aos dias de presença na formação.

#### **Artigo 8º**

##### **Deveres dos/as Formandos/as**

1. Constitui dever do/a formando/a garantir que o registo como utilizador se mantém individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo/a próprio/a. O Nome do Utilizador e a Senha de Acesso correspondentes apenas podem ser utilizados pelo formando/a, não se responsabilizando a Agito – Formação e Serviços, Lda. por violações que decorram da má utilização ou divulgação indevida destes dados.
2. Todos os materiais disponíveis no sistema de aprendizagem, (sessões em áudio/vídeo, slides, imagens, gráficos animações e ilustrações, clipes de áudio e vídeo, FAQ's, discussões, fóruns, chats ou outros) são para uso exclusivo do/a formando/a. Todos os materiais podem ser acedidos ilimitadamente pelo/a formando/a como parte integrante do contrato de prestação de serviços, e pode ser efetuado o seu download para o computador do/a formando/a, em cópia única e para uso exclusivo para estudo e referência própria e individual.

3. Constitui ainda obrigação do/a formando/a agir de boa fé na utilização da Plataforma, pelo que fica impedido/a de:
  - Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, nome e endereço de e-mail, sem a prévia e expressa autorização dos utilizadores visados;
  - Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
  - Colocar mensagens comerciais não solicitadas (também conhecidas por Spam) ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo “corrente” na Plataforma, onde a colocação de mensagens é possível;
  - Utilizar linguagem ofensiva ou obscena, ou fazer uso de mensagens que se relacionem ou promovam a discriminação, intolerância e ofensa com base em diferenças de raça, cor, sexo, condições económicas, ou quaisquer outras. Todos os utilizadores devem contribuir para a manutenção de um ambiente profissional, sério e de respeito por todos;
  - Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros.
4. O/a formando/a tem o dever de participar ativamente em todos os chats e fóruns que venham a ter lugar no âmbito do curso.
5. Constitui ainda dever do/a formando/a realizar a formação nas datas previstas no calendário e cumprir a agenda onde constam datas para submissão de trabalhos ou atividades, sem prejuízo de eventuais pedidos de acompanhamento personalizado. Após a data limite e salvo exceções devidamente autorizadas pela coordenação, deixa de ser possível submeter os trabalhos pelo que estes obterão uma classificação nula (0).
6. O/a formando/a deve guardar lealdade à Agito – Formação e Serviços, Lda., nomeadamente não transmitindo a terceiros a informação contida no kit pedagógico.

#### **Artigo 9º**

##### **Violação Grave ou Reiterada dos Deveres do/a Formando/a**

1. Em caso de infração a estas normas, a administração da plataforma poderá fazer uso dos seguintes recursos: advertência privada, advertência pública, suspensão por tempo determinado ou exclusão do curso/plataforma, sem devolução das importâncias já pagas (se aplicável).
2. A violação grave ou reiterada dos deveres do/a formando/a confere à Entidade Formadora o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DIREITOS E DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA**

#### **Artigo 10º**

##### **Deveres da Entidade Formadora**

1. Constituem deveres da entidade formadora:
  - Zelar pela segurança dos dados do/a Utilizador/a;
  - Ser responsável por toda a informação, textos e imagens disponibilizadas no site;
  - Desenvolver a formação programada no respeito pelas disposições legais e regulamentares em vigor;
  - Cumprir a legislação nacional relativa à Proteção de Dados e utilizar os dados pessoais só para fins relacionados com a formação;
  - Proceder à gravação e/ou realização de prints das sessões síncronas e armazenamento de todos os registos e interações desenvolvidas no âmbito das plataformas a distância como evidências relativamente à assiduidade e avaliação de formandos/as e formadores/as/tutores/as, estritamente para controlo/verificação por parte das entidades/organismos de financiamento (no caso da formação financiada);
  - Emitir, no final do curso, um Certificado de Formação de acordo com a legislação em vigor, em caso de aprovação.
2. São direitos da Entidade Formadora:
  - Exigir o cumprimento de todos os deveres de formandos/as e formadores/as e demais intervenientes formativos;
  - Definir os critérios de seleção de formandos/as e formadores/as;
  - Definir o sistema de avaliação dos/as formandos/as e exigir a sua aplicação em conformidade;
  - Desenvolver a metodologia do sistema de acompanhamento e avaliação da formação.

#### **Artigo 11º**

##### **Responsabilidades dos Tutores/as / Formadores/as**

1. São da responsabilidade dos/as formadores/as / tutores/as as seguintes tarefas:

- Articular com a Coordenação a gestão do processo formativo
    - Participar na conceção e planificação da formação, definindo objetivos, conteúdos, atividades, métodos pedagógicos, instrumentos de avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio;
    - Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
    - Informar atempadamente o/a Coordenador/a/Responsável pela Formação de qualquer imprevisto/desvio.
  - Planejar as sessões de formação
    - Preparar o calendário das sessões, chats e fóruns;
    - Elaborar os conteúdos correspondentes às várias sessões;
    - Organizar visitas, reais ou virtuais;
    - Atualizar links, referências;
    - Gerir a informação na plataforma e-learning.
  - Realizar o acompanhamento dos/as formandos/as
    - Preparar atividades de exploração dos conhecimentos prévios dos/as formandos/as, em relação aos conteúdos das sessões;
    - Explicar e justificar as atividades propostas (orientações, organização, calendário, duração e recursos);
    - Elaborar atividades de reforço da aprendizagem e complementares;
    - Esclarecer dúvidas e questões;
    - Favorecer a aplicação dos conteúdos ao contexto.
  - Dinamizar a sessão virtual
    - Favorecer o trabalho de grupo;
    - Estimular a comunicação e participação (debates, trabalhos, fóruns, etc).
  - Avaliar o processo formativo
    - Organizar os critérios e atividades para a avaliação formativa e sumativa;
    - Corrigir e dar o feedback das avaliações/exercícios;
    - Acompanhar o projeto final (se aplicável);
    - Corrigir exames e projetos finais (se aplicável).
2. No que respeita ao acesso aos tutores/as/formadores/as, importará ainda ressaltar o seguinte:
- O/a formando/a inscrito tem o direito de contactar com o/a(s) formadores/as / tutores/as dos respetivos cursos que frequenta, através dos meios programados no mesmo (e-mail, chat, fóruns, mural, comentários, etc.), durante a vigência do curso. Entretanto, através de e-mail e do fórum, o/a tutor/a/formador/a poderá demorar algum tempo a responder, sem que isso se constitua em negligência ou lesão aos direitos de acesso do/a formando/a.
  - Para além disso, o/a formador/a / tutor/a não terá o dever de responder a perguntas ou dúvidas que estejam disponíveis em material ou sessões já disponibilizadas para acesso no site ou que já tenham sido respondidas anteriormente de alguma forma, ou que não são limitadas aos temas do curso e das sessões.

## Artigo 12º

### Responsabilidades da Coordenação Pedagógica

1. São da responsabilidade da coordenação pedagógica as seguintes tarefas:
- Participar na elaboração e planeamento do plano de intervenção/projeto formativo anual;
  - Desenvolver atividades de diagnóstico, planeamento, conceção, promoção/divulgação da formação, sua organização, desenvolvimento e avaliação;
  - Promover o recrutamento e seleção dos/as formandos/as, garantindo o cumprimento dos requisitos pré-definidos;
  - Fomentar as condições de execução física da formação, tendo em conta os recursos materiais e humanos;
  - Acompanhar a conceção e elaboração dos materiais didáticos de apoio à formação;
  - Acompanhar a formação e verificar a concretização dos programas bem como o cumprimento do regulamento de funcionamento;
  - Monitorizar o bom desenvolvimento da formação;
  - Supervisionar a criação e manutenção dos Dossiês Técnico-Pedagógicos;
  - Fazer emitir e distribuir os certificados de formação no final da ação;
  - Redigir propostas de relatórios da formação, integrando os resultados da avaliação e das suas próprias observações e registos durante as várias sessões;
  - Mediar eventuais problemas que possam surgir com os/as formandos/as e com as equipas técnicas;
  - Conceber e aplicar os modelos e instrumentos de avaliação da formação, em articulação com os/as formadores/as;
- Outras tarefas.

**Artigo 13º****Responsabilidades do/a Gestor/a da Plataforma**

1. São da responsabilidade do/a gestor/a da plataforma as seguintes tarefas:
  - ❑ Gestão, configuração e assistência da Plataforma de e-Learning
    - Gestão de conteúdos
    - Configurações de Layout
    - Gestão de Utilizadores/as
    - Manuseamento de ferramentas para suporte estatístico
    - Gestão do Software da Plataforma
  - ❑ Articulação regular com a Coordenação Pedagógica e Formadores/as / Tutores/as
  - ❑ Apoio aos formandos/as sempre que solicitado pela Coordenação Pedagógica e/ou Tutores/as.

**CAPÍTULO VI****REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES – FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA****Artigo 14º****Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções**

1. Os/as destinatários/as das ações de formação só procederão ao pagamento referente à frequência das mesmas no ato da inscrição. Nessa altura será facultada a senha de acesso à plataforma.
2. Devido à natureza dos cursos online, não haverá devolução da entrada paga, ou de parcelas já pagas, em caso de cancelamento, e nem poderá ser cancelado pelo/a formando/a o pagamento de parcelas remanescentes, mesmo em caso de desistência, caso todo o conteúdo do curso já tenha sido disponibilizado.
3. Em caso de desistência da inscrição é obrigatória a comunicação de um pedido de cancelamento, enviada pelo/a formando/a à coordenação do curso através de e-mail.
4. O valor de inscrição do curso não dá direito a *backups* ou outros suportes de gravação de dados, publicações impressas, *softwares* comercializados, etc., que são considerados complementares ao material do curso.
5. O pagamento da taxa de inscrição dá direito ao/a formando/a de participar apenas na edição do curso em que se inscreve. No caso de desejar inscrever-se no mesmo curso mas numa ação posterior, tal deverá ser considerado como um processo de nova inscrição, mesmo que o/a formando/a tenha recebido acesso total ao site do curso, em realização anterior. A seu critério, a Agito – Formação e Serviços, Lda. poderá acolher pedidos, ou oferecer descontos na taxa de inscrição de formandos/as nesta situação.
6. A Agito – Formação e Serviços, Lda. pode proceder ao cancelamento de qualquer ação de formação quando não reúna o número de formandos/as suficiente, ou por outro motivo de gestão, reembolsando todos os/as participantes que tenham efetuado até então o pagamento da inscrição.

**Artigo 15º****Interrupções e Repetições de Cursos**

1. A formação poderá ser interrompida pela entidade formadora, desde que atempadamente comunicada a todos/as os/as agentes da ação e com justificação plausível que deverá ser devidamente formalizada.
2. A interrupção da formação por motivos imputáveis à Agito – Formação e Serviços, Lda. dará lugar à sua repetição, se tal for viável, ou ao seu reembolso.

**CAPÍTULO VII****PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES E MELHORIAS****Artigo 16º****Sugestões e Melhorias**

1. Sempre que algum agente envolvido na formação pretenda fazer alguma sugestão de melhoria no sistema de formação, deverá preencher o formato próprio disponibilizado para o efeito pela entidade. As sugestões/melhorias serão analisadas no sentido de dar o tratamento que for considerado adequado.

**Artigo 17º****Procedimentos relativos a Queixas e Reclamações**

1. As queixas e reclamações devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 30 dias após a ocorrência do facto. As reclamações são dirigidas à pessoa responsável da entidade formadora, registadas em impresso próprio e

- entregues à coordenação. Poderá ainda para efeito de queixa / reclamação requerer o livro de reclamações disponível na entidade em suporte físico ou em formato eletrónico disponibilizado na página de internet.
2. O prazo de emissão de resposta escrita ao/à reclamante, não deve exceder 30 dias seguidos, contados da data de receção da reclamação.

## **CAPÍTULO VIII** **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

### **Artigo 18º**

#### **Proteção de Dados Pessoais**

1. Os dados pessoais constantes da ficha de inscrição ou outros documentos relativos à formação serão processados informaticamente pela Agito – Formação e Serviços, Lda., garantindo-se a estrita confidencialidade no seu tratamento. Nos termos legais, assegurar-se-á que a informação constante desses dados não seja partilhada com terceiros e seja utilizada apenas para os fins diretamente relacionados com o(s) curso(s) em que o/a formando/a se inscreve, respeitando o direito dos/as formandos/as à proteção dos seus dados pessoais. Enquanto titular de dados pessoais, poderá, a todo e qualquer momento, exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados – direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento, direito de limitação, direito de portabilidade e direito de oposição – através do e-mail: [info@agito.pt](mailto:info@agito.pt)  
A Agito Lda. conservará os dados de formandos/as e formadores/as/tutores/as pelo período estritamente necessário e de acordo com as imposições legais, nomeadamente, os prazos de conservação arquivística.

## **CAPÍTULO IX** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 19º**

#### **Alterações das Condições de Utilização**

1. As condições gerais de utilização dos serviços não poderão ser alteradas em qualquer altura, sendo necessária a comunicação prévia destas ao/à utilizador/a por escrito. Só após a expressa aceitação das novas condições gerais de utilização, por parte do/a utilizador/a, poderão as mesmas ser validadas. Se o/a utilizador/a comunicar a sua não-aceitação deverá, de imediato, cessar a utilização do Serviço.

### **Artigo 20º**

#### **Dúvidas**

1. As dúvidas suscitadas pela aplicação do presente regulamento serão resolvidas pela Agito, Lda., de acordo com legislação geral em vigor.

### **Artigo 21º**

#### **Publicação**

1. O presente regulamento está disponível para consulta de formandos/as, formadores/as e outros/as intervenientes na formação nos serviços da Agito – Formação e Serviços, Lda. bem como na plataforma de ensino, em formato digital, e aplica-se a todas as ações de formação a iniciar após a sua publicação.

27 de fevereiro de 2023