

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

(Ponto 3 do Referencial de Qualidade da Certificação de CASTELFORM; II - Requisitos de processos no desenvolvimento da formação - Portaria n.º 208/2013, 26 junho)



Versão 6: 2 de abril de 2020



Desde 2004 a fazer formação de qualidade

Desde 2004 a fortalecer competências

Âmbito de aplicação do Regulamento de Funcionamento

O presente regulamento de funcionamento da formação aplica-se:

- ao pessoal docente, não docente e formandos envolvidos em projetos.
- educativos/formativos na Castelform – Centro de Formação, Lda.
- e formação extra CNQ; formação cofinanciada e auto-financiada.

- a projetos formativos promovidos pela Castelform ou por outras Entidades promotoras que subcontratem a Castelform na qualidade de CASTELFORM (com as devidas adaptações).
- a diferentes tipologias de formação: Formação Modular Certificada (FMC) do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ).

Identificação da CASTELFORM

Breve Caracterização da Castelform

A Castelform – Formação e Consultoria, Lda, abreviadamente designada por “**Castelform**” tem por principal objetivo promover, organizar e desenvolver cursos de formação profissional, com especial relevo na área metropolitana do Porto, distrito de Braga (Cávado e Ave) e Tâmega.

Nos primeiros anos de existência, a aposta foi em percursos EFA, tipologia de formação onde a Castelform consolidou a sua bolsa de formadores, experiência de organização de atividades integradoras, ativando um conjunto de parceiros e alargando a sua área de intervenção para fora do concelho da Maia.

Atualmente a Castelform promove formação abrangendo diversas tipologias: de públicos empregados e desempregados; do nível básico, secundário ao superior; formação cofinanciada e formação não financiada.

A Castelform acredita e promove a política de trabalho em rede e estímulo do movimento associativo, integrando atualmente os órgãos sociais da Associação Portuguesa de Entidades Formadoras (APEFOR), designadamente a vice-presidência.

Estratégia de Desenvolvimento

Visão, Missão, Filosofia

Visão:

Enquanto agente com intervenção na área de educação e formação, a Castelform ambiciona ser reconhecida como uma Entidade Formadora com um contributo relevante:

- Na elevação dos níveis de qualificação e formação de todos aqueles que, no seu território de intervenção, não são detentores de 12 anos de escolaridade, quer sejam ativos empregados ou desempregados, adultos ou jovens;
- Na Qualificação dos agentes económicos - empresários e colaboradores, na aquisição de competências nos domínios técnico/tecnológico, gestor/ organizacional e motivacional/ comportamental;
- Na contribuição para a eficácia e eficiência nas políticas de educação e formação, nos concelhos prioritários de intervenção, pela articulação com os Centros Qualifica (CQ), a Rede Social, a rede de cooperativas agrícolas e organizações do setor social.

Missão:

- Qualificar, atualizar e adaptar as pessoas às exigências do mercado de trabalho em constante mutação.

Lema:

- “a fortalecer competências desde 2004”

Território alvo da atuação da Castelform:

Pese embora os formandos possam ser oriundos de todo o país, a Castelform está essencialmente vocacionada para desenvolver projetos formativos na Região Norte.

Encontrando-se sediada em Braga, um concelho com elevada taxa de crescimento do setor do turismo, da multimédia e comunicação digital, e com escritório na Maia, um dos concelhos da designada “Cidade-Aglomerada”, os projetos de intervenção da Castelform estão ajustados às necessidades dos territórios de elevada densidade, com predominância dos serviços, mas com ligações à matriz rural agrícola (concelhos de Vila do Conde, Póvoa de Varzim, Esposende, Barcelos, Vila Verde e Amares).

Na formação *e-learning*, não financiada, pretende-se ainda alcançar candidatos oriundos de países de língua portuguesa.

Modalidades de Oferta Formativa

No exercício da sua vocação a **CASTELFORM** aposta essencialmente em cursos de Formação Modular Certificada (FMC), de referências de formação, do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), em áreas de educação e formação para as quais se encontra certificada.

Recuperando a sua experiência de base, relança em 2021 **Cursos de Educação e Formação de adultos.**

Aposta ainda **na formação contínua de reciclagem e de aperfeiçoamento, em cursos de formação não financiados.**

Áreas de Formação:

A seleção das áreas de Educação e Formação é moldada pela estratégia de atuação da Castelform, pela vocação da bolsa de formadores, pelas necessidades da rede de parcerias e clientes, estabelecidas no terreno:

A Castelform é uma Entidade Acreditada pelo IQF desde 27 de dezembro de 2004 e certificada pela DGERT desde 2014 em 15 áreas de educação e formação (CNAEF - Portaria nº 256/2005 de 16 de Março):

- Área 010 - Programas de base
- Área 090 - Desenvolvimento Pessoal
- Área 146 - Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas
- Área 215 - Artesanato
- Área 341 - Comércio e Vendas
- Área 345 - Gestão e Administração
- Área 481 - Ciências Informáticas
- Área 621 - Produção agrícola e animal
- Área 623 - Silvicultura e Floresta

- Área 761 - Serviços de Apoio a Crianças e Jovens
- Área 762 - Trabalho social e orientação
- Área 729 - Saúde – Outros Programas
- Área 811 - Hotelaria e Restauração
- Área 812 - Turismo e lazer
- Área 861 – Proteção de Pessoas e Bens

Divulgação, Recrutamento e Seleção

Artigo 1º

Divulgação das Ações de Formação

As ações de formação são divulgadas através dos mecanismos de divulgação de informação promovidos pela CASTELFORM: Plataforma de Gestão Integrada de Inscrições (Packweb SGF Mestrel clique); Redes sociais (Facebook, Viral Agenda e Youtube), mailing personalizado; cartazes/flyers.

As parcerias (designadamente os Centros Qualifica) e as recomendações de ex-formandos constituem ainda canais significativos de captação de formandos.

Artigo 2º

Processo de Inscrição de Formandos

1. Os interessados devem proceder à inscrição na ação de formação, via “*on line*” clicando no curso/ação pretendida. Este é o meio preferencial de inscrição, contudo, não sendo possível a utilização desta plataforma, a inscrição pode ser feita via telefone ou email ou, ainda, dirigindo-se pessoalmente às instalações da CASTELFORM (Braga e Maia) ou nas suas entidades parceiras na organização de ações de formação, onde lhes será solicitado o preenchimento de uma Ficha de Inscrição.

2. Os dados pessoais e profissionais poderão ainda ser facultados pelas Entidades clientes, pelas Entidades parceiras, em *template* próprio facultado pela Castelform, devendo ainda ser cumprido o RGPD.

3. Após inscrição na ação, o formando/a receberá um e-mail gerado automaticamente pela plataforma de gestão da formação a confirmar a inscrição.

4. Caso os dados não se encontrem corretos, o formando/a poderá proceder ou solicitar a alteração dos dados ou até mesmo anular a inscrição efetuada.

5. Na formação cofinanciada, juntamente com a ficha de inscrição o candidato deverá apresentar e/ou anexar a seguinte documentação:

- Fotocópia do Cartão de Cidadão (CC) ou do BI + Cartão de Contribuinte, com autorização de cópia expressa na Ficha de Inscrição ou na própria cópia do CC;
- Declaração da sua Entidade Patronal, do IIEP, da Seg. Social, da AT, que comprove a sua situação profissional (sempre que aplicável);
- Certificado de habilitações escolares/ académicas;
- IBAN/NIB, no caso de formação financiada com direito a apoios, devendo constar o nome do formando na qualidade de titular ou co-titular da conta;
- Comprovativo de horário de trabalho (sempre que aplicável, ou seja, se houver lugar a pagamento de subsídio de alimentação, quando a formação decorre fora do horário normal de trabalho);
- Encaminhamento de Centro Qualifica (se aplicável/exigido);
- Comprovativo de residência (no caso de formação no formato *e-learning*);
- Outra documentação que for exigida pelo Programa de formação, entidades homologadoras, a qual deverá constar dos suportes de divulgação utilizados.

6. A obtenção desta informação (dados pessoais e profissionais) é uma exigência dos programas que cofinanciam a formação e/ou homologam a ação de formação (nas situações em que existe certificação sectorial) e têm como único objetivo carregar esta informação nas plataformas governamentais (Balcão2020; SIIFSE; SIGO) para efeitos de validação da elegibilidade dos formandos e o correto preenchimento dos dados pessoais previstos na plataforma SIGO na obtenção dos certificados de qualificações e/ou certificados de formação profissional;

7. Na formação auto-financiada apenas são solicitados os documentos necessários ao registo na plataforma SIGO, designadamente, Fotocópia do Cartão de Cidadão (CC) ou do BI + Cartão de Contribuinte e o Certificado de habilitações escolares/ académicas, podendo ainda ser dispensados desde que a informação seja facultada no preenchimento da inscrição e não exista processo de homologação que exija estas evidências documentais.

Artigo 3º **Requisitos de Acesso**

1. Regra geral, constituem requisitos de acesso à **formação cofinanciada**, os seguintes:

- Habilitações escolares – escolaridade obrigatória face ao nível de entrada exigido pelo Programa do Curso/Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD);
- Situação Profissional – ativos empregados de qualquer sector de atividade; desempregados inscritos no centro de emprego local (à procura do primeiro emprego ou à procura de novo emprego).
- Idade – superior a 18 anos e inferior à situação de reforma (salvo exceções previstas na formação agrícola);
- Disponibilidade para a Formação – garantia de cumprimento da assiduidade prevista no contrato de formação;
- Não ter frequentado esse curso ou essa ação/UFCD.

2. Regra geral, constituem requisitos de acesso na **formação autofinanciada**, cumprir apenas as condições exigidas pelos regulamentos de homologação (no caso de ações sujeitas a certificação sectorial) ou outras previstas nos materiais de divulgação da formação, sendo que nestas situações a idade, a situação profissional ou a escolaridade não constituem, geralmente, situações limitativas.

Artigo 4º **Crítérios de Seleção de Formandos**

1. Só podem ser selecionados os candidatos que satisfaçam os requisitos de acesso indicados na fase de divulgação/programa do curso.
2. Tratando-se de cursos cofinanciados pelo PORTUGAL 2020 aplicam-se as condições constantes nos regulamentos dos programas que os regem.
3. Sem prejuízo do referido no art.º anterior, os candidatos que sejam encaminhados de Centros Qualifica ou que estejam em processo de qualificação, tendo já feito outras UFCDs do referencial de formação em questão, terão preferência na seleção.
4. Como principais critérios de seleção são valorizados:
 - Adequação da escolaridade – é dada preferência a candidatos com a escolaridade

mínima de acesso. Em formações de nível básico e secundária poderão ser selecionados formandos licenciados desde que existam ainda vagas não preenchidas por formandos com a escolaridade ajustada.

- Situação profissional – ex: no caso de formação para o setor agrário - ter atividade principal (conta própria ou por conta de outrem) ligada à agricultura, pecuária, agro-alimentar; ex: receber ajudas às medidas agroambientais.
4. Em edições seguintes, poderá ter prioridade quem ficou em lista de espera em anteriores edições;
 5. Em situações de desempate poderá ser usado o critério “data de entrada da ficha de inscrição”.
 6. Outros critérios de seleção poderão ser indicados no programa do curso e analisados através dos procedimentos de seleção.
 7. Em ações de formação de curta duração, não financiadas, será apenas considerada a ordem de inscrição em conjugação com a confirmação do pagamento.
 8. O Formando/a aceita que para a frequência de uma ação existe número mínimo e máximo de formandos. Não se atingindo o número mínimo o início da ação é cancelado. Ultrapassado o limite máximo o formando poderá não ser selecionado ou ser encaminhado para próxima edição.

Artigo 5º

Métodos de Seleção de Formandos

1. Na **formação cofinanciada**, regra geral, as técnicas de seleção utilizadas são as seguintes:
 - Análise da Ficha de Inscrição; da declaração da Entidade Patronal (empregados) ou do organismo público responsável pelo emprego-IEFP (desempregados), com vista à verificação prévia dos critérios de acesso/ condições de elegibilidade e análise dos critérios de seleção.
 - Entrevista baseada num plano de questões que possibilite obter dados sobre o candidato enquanto potencial formando. Esta técnica apenas é utilizada em situações em que haja manifesta falta de informação nos documentos anteriores, elevado número de candidatos ou seja exigido para efeitos de cumprimento de regulamentos específicos ou condições de homologação.

2. Nas situações em que o candidato apresenta Plano Individual de Encaminhamento, passado por Centro Qualifica, na área ou referencial de formação em questão, tem prioridade sobre as demais situações.
3. Havendo mais inscrições do que as vagas disponíveis e como resultado final do processo de seleção é elaborada uma listagem com a hierarquização das candidaturas, a lista de formandos selecionados para a frequência da ação e a lista de suplentes para eventuais desistências.
4. O resultado é comunicado ao candidato via telefone ou e-mail.
9. Os critérios de seleção de formandos advêm unicamente das exigências específicas da ação de formação e das normas do FSE, não podendo haver lugar a discriminações de ordem social, política ou étnico-religiosa.
10. Em ações de **formação não financiadas**, será apenas considerada a ordem de inscrição em conjugação com a confirmação do pagamento.

Condições de funcionamento da atividade formativa

Artigo 6º

Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções

1. Em **ações de formação cofinanciadas** aplicam-se os seguintes princípios:
 - a. A participação é gratuita não havendo lugar a pagamento de taxas, jóias ou mensalidades.
 - b. Poderá haver lugar ao pagamento de apoios a formandos, mediante as condições de aprovação por parte do programa de apoio e objeto do contrato de formação.
 - c. O pagamento das importâncias devidas será efetuado por transferência bancária, para o NIB onde conste o nome do formando como titular ou cotitular da conta.
 - d. Não será efetuado o pagamento dos apoios aos formandos sempre que, após solicitação por parte da Castelform, estes não apresentem IBAN com a titularidade

requerida, ou o mesmo esteja pouco legível, podendo levar a erros de transferência.

- e. Cumulativamente à alínea anterior, sempre que o formando deixe de comparecer às sessões de formação, informando ou não a Castelform da intenção/decisão de desistência. Não concluindo a ação, o formando inviabiliza a possibilidade da certificação das competências adquiridas e a obtenção do certificado de qualificações (formação do CNQ) ou de formação profissional (formação extra CNQ). Para além da cessação imediata de todos os direitos emergentes do contrato de formação, à Castelform reserva-se ainda o direito de não efetuar o pagamento dos apoios vencidos até esse momento, designadamente o subsídio de alimentação. Com a aplicação desta medida pretende-se minimizar a taxa de desistência por motivos que não de força maior, promover a assiduidade e a conclusão das ações/ percursos de formação, numa gestão que se quer consciente e rigorosa dos fundos públicos para a formação profissional (FSE/FEEI).
2. Em **ações de formação não financiadas** (auto-financiadas) aplicam-se os seguintes princípios:
- a. O formando deverá pagar na íntegra o valor total da inscrição, antes do início da formação, a fim de completar o processo de seleção.
 - b. Em situações pontuais poderá ser efetuado um acordo de pagamento por tranches.
 - c. Nas situações em que o acordo de pagamento não seja cumprido na íntegra, à Castelform reserva-se o direito de não emitir o respetivo do certificado de qualificações (formação do CNQ) ou de formação profissional (formação extra CNQ).

Artigo 7º

Direito de Adiar ou Cancelar Ações de Formação

A “CASTELFORM” reserva-se o direito de cancelar ou adiar a realização de ações quando não haja participantes suficientes, ou por qualquer outro motivo de gestão.

Artigo 8º

Condições de Funcionamento da Formação

1. As condições de funcionamento das ações de formação, nomeadamente, horário, data e local de realização, são indicadas no programa do curso e

dadas a conhecer atempadamente através dos meios de divulgação indicados no artigo 6º.

2. A duração diária máxima para as ações de formação em sala é de 8 horas, no máximo 40 horas semanais.
3. As sessões em horário pós-laboral têm duração de 1h00 a 4h00, com intervalo de 10 minutos por cada hora de formação. Por conveniência do desenrolar do trabalho, e por comum acordo os formandos, poderão prescindir de um ou mais intervalos podendo a hora de término ser reduzida em igual proporção.
4. Na formação pós-laboral, poderá ser calendarizada formação ao Sábado, designadamente para a realização de práticas simuladas de campo, com duração de 3 a 8 horas.
5. Existe tolerância de 15 a 20 minutos iniciais para efeitos de registo de assiduidade, sendo que neste período o formador poderá fazer uma síntese da sessão anterior e o enquadramento da sessão atual a fim de que fique completo o grupo, podendo então iniciar a apresentação de conteúdos e de propostas de trabalho.
6. A ação desenvolver-se-á no cumprimento do programa divulgado, aprovado pelo PORTUGAL 2020; ANQEP; DGADR/DGAV (formação financiada e certificada), nomeadamente no que respeita a objetivos, metodologias de formação e avaliação, conteúdos, bem como de outros aspetos da organização: locais de realização da formação, cronograma e cargas horárias.
7. A ação só terá início quando estiver garantido o número mínimo de formandos, que permita um bom funcionamento da mesma (15 no caso da FMC).
8. O cronograma, os horários de funcionamento, o local de formação e outras condições poderão ser ajustadas quando destinadas a melhorar a qualidade de desempenho dos grupos em formação e garantida a qualidade do processo pedagógico (algumas destas situações sujeitas ainda à aprovação das Entidades responsáveis pela homologação da formação, nas situações em que ocorra certificação sectorial).
9. As condições de funcionamento poderão ser sujeitas a alterações, não só na situação referida no número anterior, mas em virtude de alguma situação imprevista, comprometendo-se a “CASTELFORM” a contactar atempadamente

cada um dos formandos inscritos para comunicar as referidas alterações.

10. Durante as ações de formação deslocalizadas da sede ou da área geográfica envolvente, a “CASTELFORM” indica, além do coordenador da ação, um elemento de apoio que assegura o atendimento necessário e responde a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo.
11. Os formandos selecionados deverão ter conhecimento de toda a informação referente à ação: horários, regime de funcionamento (regulamento), regime de avaliação, apoios concedidos e regime de pagamentos.
12. Sempre que possível, antes do início da ação, os formandos deverão assinar o contrato de formação onde constam os seus direitos e deveres.

Deveres de assiduidade

Artigo 9º

Condições de Frequência: Assiduidade

1. Na **formação financiada**, o limite máximo de faltas ao longo dos cursos é de 10% do número total de horas da ação de formação. Ultrapassado o limite indicado, é determinada a falta de aproveitamento e a consequente cessação da relação contratual.
2. Sempre que tal limite for ultrapassado, a “CASTELFORM” decidirá, caso a caso, sobre as justificações apresentadas pelo formando e se deverá ou não desencadear os mecanismos de recuperação considerados necessários ao cumprimento dos objetivos inicialmente definidos.
3. As medidas de recuperação, sendo possíveis, devem ser aceites por ambas as partes, devendo ser utilizadas excecionalmente.
4. A justificação de faltas deverá ser apresentada em impresso próprio a solicitar junto da coordenação/ apoio administrativo e a sua aceitação ficará sempre dependente da decisão do coordenador.
5. São consideradas faltas justificadas, as dadas pelos seguintes motivos:
 - a) Doença comprovada ou Acidente;
 - b) Doença comprovada ou Acidente de Familiar a cargo;
 - c) Falecimento de parentes próximos ou afins;
 - d) Comparência em serviços judiciais ou afins;
 - e) Casamento;
 - f) Maternidade ou paternidade;

g) Qualquer dever imposto por lei, que não admita adiamento;

h) Motivos de força maior aceites pela “CASTELFORM”.

6. Quando previsíveis, as faltas deverão ser comunicadas ao coordenador da formação antes do período a que tenham lugar, preferencialmente com a antecedência mínima de dois dias.
7. A justificação de faltas não é obrigatória. A sua apresentação é aconselhada sempre que haja lugar ao pagamento de apoios, designadamente bolsa de formação e despesas com transporte (passe) e em situações em que é necessário avaliar a pertinência da utilização de medidas de recuperação. Nas situações em que não há lugar a este tipo de apoios e/ou de medidas de recuperação, e tendo como objetivo simplificar e desburocratizar o processo de gestão documental é dispensada a entrega de justificação de falta.
8. A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária da folha de presenças.
9. Na **formação não financiada** são aplicados iguais mecanismos de verificação de assiduidade, limites de faltas e medidas de recuperação.
10. A desistência, por parte do formando, deve ser comunicada por qualquer meio escrito ao coordenador da ação, por email ou em formulário de desistência, devendo este ser assinado pelo formando.
11. A formação a distância (FAD) tem regras específicas de controle de assiduidade, as quais estão explanadas em maior detalhe no anexo 1 a este regulamento.

Artigo 10º

Outras Condições de Frequência

1. A violação grave ou reiterada dos deveres e obrigações do formando emergentes do contrato de formação, ou do regulamento de funcionamento da formação, confere à “CASTELFORM” o direito de rescindir o contrato em qualquer altura da ação de formação.
2. O abandono, pelo formando e sem motivo justificado, da frequência da ação de formação, em qualquer uma das suas fases, sujeita o formando às sanções previstas nos regulamentos

aplicáveis no quadro da legislação em vigor no âmbito dos FEEI. A este respeito ver artigo 11º deste regulamento.

3. A rescisão unilateral do contrato de formação por parte da “CASTELFORM”, não confere ao formando direito a qualquer indemnização ou compensação pecuniária.

Artigo 11º

Interrupções e Repetição de Cursos

1. A interrupção de uma ação de formação ocorrerá sempre que existam motivos de força maior, que temporariamente, inviabilizem a prossecução dos objetivos da ação em causa.
2. Assim que estejam restabelecidas as condições essenciais para a continuação da formação, serão feitas as necessárias alterações à programação, incluindo a de conclusão da ação, aumento da carga horária ou formação complementar de modo a atenuar o efeito nocivo da referida interrupção.
3. Na **formação financiada** não há lugar à repetição de cursos/UFCD/módulos, contudo poderá haver lugar a medidas de recuperação ou exercícios de avaliação suplementares como factor de recuperação, sempre que o(s) formando(s) não atinjam os objetivos mínimos propostos, quer por motivos que lhe sejam imputáveis (excesso de faltas justificadas, ou por comprovada baixa capacidade de aprendizagem), quer por motivos não imputáveis (a nível do desempenho de formadores, dificuldades logísticas, entre outros).
4. Caso ocorra interrupção de uma ação de **formação não financiada**, por motivos imputados à “CASTELFORM”, com posterior impossibilidade de reinício ou repetição da mesma, esta compromete-se a devolver os pagamentos já efetuados pelos formandos.

específica que denuncie um procedimento (metodologias, pagamentos), atuação/desempenho (formadores, coordenador, etc...), condições logísticas e materiais, que coloque em causa a aprendizagem ou atente contra a dignidade e os direitos de pessoas e entidades envolvidas no processo formativo.

2. Os reclamantes terão disponível nos serviços administrativos da “CASTELFORM” o Livro de Reclamações.
3. As queixas e reclamações são dirigidas à Gestora de Formação da “CASTELFORM” e deverão conter a seguinte informação:
 - ♦ Identificação da pessoa que apresenta a queixa/reclamação;
 - ♦ Descrição da queixa / reclamação (podendo ser apresentados, em anexo, documentos/ evidências do motivo);
 - ♦ Contacto para o qual deve ser endereçado o resultado da análise.
4. As queixas e reclamações deverão ser apresentadas à “CASTELFORM”, no prazo máximo de dois dias úteis após a ocorrência do motivo que lhe deu origem. A Gestora de Formação dará resposta no prazo máximo de 15 dias úteis.
5. Da decisão comunicada, caberá ainda o direito de recurso ou reapreciação da decisão para a Gerência da “CASTELFORM”.
6. No caso de formalização da reclamação, se justificável, serão reencaminhadas para as entidades competentes (DSQA/DGERT ou Programa da Medida que co-financia a ação de formação em causa), ou no seu termo de resposta, anexado parecer destes organismos, garantindo desta forma uma resolução fundamentada e independente.

Procedimento de tratamento de reclamações.

Artigo 12º

Procedimentos Relativos a Queixas e Reclamações

1. São consideradas reclamações formais, todos os registos (carta, email, livro de reclamações) apresentados por formandos, formadores ou outros intervenientes no processo formativo que configurem a apresentação de uma situação

CrITÉrios e métodos de avaliação da formação

Artigo 13º

Regime de Avaliação

1. O regime de avaliação consta do programa da ação. A avaliação formativa e sumativa é comum a todas as ações de formação financiadas e/ou homologadas.

2. Nas ações de formação interna ou não financiada poderá haver lugar apenas a avaliação formativa.
3. Os critérios de avaliação formativa/sumativa são, nomeadamente os seguintes (adaptados do artigo 42.º da Portaria n.º 283/2011 de 24 de outubro que regula a FMC):
 - A – “**Assiduidade e Pontualidade**” (comparece às horas marcadas e cumpre o horário da formação);
 - B – “**Participação Ativa**” (está motivado; interage com o grupo; participa nos grupos de trabalho; coloca questões e exprime opiniões críticas e fundamentadas);
 - C – “**Impacto de formação**” (evolução entre o perfil de entrada e o perfil de saída);
 - D – “**Resultados Alcançados**” (trabalhos individuais e de grupo).
4. Na formação homologada poderão ser adotados outros instrumentos e critérios de avaliação, em função do referencial de homologação dos cursos/ações.
5. A avaliação sumativa (final) é traduzida numa “Avaliação Qualitativa” na escala de 1 a 5: 1 - MI - Muito Insuficiente; 2 - I - Insuficiente; 3 - S - Suficiente; 4 - B - Bom; 5 - MB - Muito Bom.
6. Esta avaliação permite classificar os formandos, “com aproveitamento” (≥ 3) ou “sem aproveitamento” (< 3), ou $\geq 50\%$ ou ≥ 10 (nas escalas classificativas de 1 a 100% ou de 1 a 20, respetivamente).
7. Para efeitos da certificação conferida pela conclusão de formação modular (ou outra) a avaliação sumativa é expressa nos resultados de “Com aproveitamento” ou “Sem aproveitamento”, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação (traduzidos na pontuação dos critérios de avaliação supra referidos).
8. No final de cada curso ou ação de formação será emitido para todos os formandos que a concluíam com aproveitamento um certificado de qualificações que discrimina todas as unidades de competência ou de formação de curta duração concluídas com aproveitamento (*em conformidade com o modelo regulamentado na Portaria n.º 199/2011, de 19 maio*). Na formação extra-catálogo será passado um certificado de formação profissional.
9. Salvo exceções em que o DTP não foi fechado, os certificados de formação são emitidos no prazo máximo de 30 dias após o término do curso e ficando prontos para levantamento na entidade ou, caso o formando solicite, enviado por correio para a morada indicada na ficha de inscrição. Contudo, pode o formando/a solicitar a emissão urgente do certificado, sendo neste caso assinado com Chave Móvel Digital e enviado por e-mail.
10. Durante o decurso da pandemia a CASTELFORM poderá, excepcionalmente, assinar os Certificados de Formação com Chave Móvel Digital, sendo enviados por e-mail.
11. Todos os participantes deverão colaborar na avaliação do processo formativo, nomeadamente na resposta a questionários de avaliação de reação modular e/ou final, onde se poderão pronunciar sobre:
 - Alcance de objetivos/aproveitamento;
 - Qualidade/Utilidade do Programa/temas;
 - Organização da ação (meios utilizados);
 - Desempenho dos formadores; coordenação e apoio administrativo;
 - Satisfação global.

Descrição genérica de funções e responsabilidades

Artigo 14º

Direitos dos Formandos

Os formandos que se encontrem a frequentar uma ação de formação têm direito a:

- a) Participar na ação de formação e receber os ensinamentos de harmonia com o programa, metodologias e processos de trabalho definidos.
- b) Receber toda a documentação referente ao curso frequentado.
- c) Receber os apoios e regalias a formandos previstos na dotação orçamental aprovada para as ações de formação cofinanciadas pelo FSE e que constarão no seu contrato de formação.
- d) Receber, gratuitamente, no final de cada ação, um certificado de qualificações, ou de formação profissional, comprovando o aproveitamento e certificação na UFCD do CNQ ou na ação de formação extra CNQ, respetivamente.
- e) Reclamar, junto da coordenação, sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação.
- f) Conhecer o Regulamento de Funcionamento da Formação da “CASTELFORM”.

Artigo 15º**Responsabilidades dos Formandos**

Os formandos que se encontrem a frequentar uma ação de formação, devem:

- a) Zelar pelas instalações e pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição.
- b) Cumprir as normas internas de funcionamento do curso e do local onde decorre a ação.
- c) Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação e acompanhar com empenho as matérias lecionadas, participar em todas as atividades formativas e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos.

Artigo 16º**Proteção de dados Pessoais****(Formandos, Formadores e Outros colaboradores)**

1. Os dados pessoais cedidos pelos formandos, formadores e outros colaboradores destinam-se aos seguintes fins:

- ♦ à organização da ação: solicitação de informação em falta, análise da elegibilidade e de critérios e indicadores de seleção, contacto para entrevista ou esclarecimento de informação via telefone, e-mail ou outros meios mais adequados;
- ♦ ao funcionamento da ação: contactos via telefone, ou outros meios, visando averiguar motivos de não comparência na ação, comunicação de alterações, solicitação de informação, dados ou material em falta, entre outros;
- ♦ ao acompanhamento e avaliação das ações de formação em que participam, nomeadamente por auscultação via telefone, por questionário ou entrevista;
- ♦ ao processamento informático dos dados e a conservação dos mesmos pelo período em que o processo formativo esteja aberto para efeitos administrativos, avaliativo e de auditoria;
- ♦ ao envio de informação/publicidade sobre outras ações levadas a cabo pela “CASTELFORM” (sujeito a aceitação por parte do dador de dados);
- ♦ à cedência de dados à DSQA/DGERT, entidade certificadora de Entidades Formadoras, para

efeitos de eventual auscultação sobre a qualidade da formação em que irá frequentar/participar (sujeito a aceitação por parte do dador de dados).

- ♦ à cedência de dados às entidades homologadoras de ações de formação sujeitas à certificação sectorial.
2. A participação em ações cofinanciadas implica, **obrigatoriamente**, a cedência de dados pessoais, por parte da “CASTELFORM” às Autoridades de Gestão dos Fundos Comunitários, às Entidades Fiscalizadoras/ Auditoras, no âmbito dos procedimentos legais de Gestão, Acompanhamento, Avaliação e Auditoria.
 3. Ao preencher a **Ficha de Inscrição** (via *online* ou em suporte papel) o(a) formando(a) está a dar consentimento informado e inequívoco de que consente o tratamento de dados que lhe digam respeito quer efeitos de acompanhamento e auditoria pelas Entidades que supervisionam a qualidade da formação.
 4. A cedência de dados a outras Entidades e para outros efeitos, além dos já mencionados, está sujeito à aprovação do titular dos dados, mediante autorização específica a colocar nos instrumentos de obtenção de dados pessoais.
 5. A “CASTELFORM” é a Entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais, para as finalidades acima referidas comprometendo-se esta entidade a processar os seus dados pessoais em conformidade com o Regulamento (EU) 2016/679 do parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.
 6. Os dados pessoais recolhidos são conservados até que esteja extinto o prazo para auditoria, cumulativamente por parte de entidades nacionais e comunitárias, pela DGERT e pela autoridade tributária, após os quais são eliminados, salvo se os titulares de dados aprovarem novamente a sua manutenção.
 7. O titular dos dados tem o direito de solicitar a retificação dos seus dados, assim como a sua eliminação após os mesmos deixarem de constituir obrigatoriedade legal para efeitos de supervisão pelas Entidades competentes. Tem ainda o direito de limitar o tratamento dos seus dados e opor-se à portabilidade dos mesmos.
 8. A “CASTELFORM” aplica medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível

de segurança adequado ao risco por manter em arquivos os seus dados pessoais e dispõe de um sistema informático com capacidade para resistir, com um dado nível de confiança, a eventos acidentais ou a ações maliciosas ou ilícitas que comprometem a disponibilidade, a autenticidade, a integridade e a confidencialidade dos dados pessoais conservados ou transmitidos, bem como a segurança dos serviços conexos ou acessíveis através destas redes e sistemas.

Artigo 17º

Responsabilidades dos Formadores

Compete aos Formadores:

- a) Preparar de forma adequada e prévia cada sessão de formação, tendo em conta os objetivos da ação, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa de formação, a preparação dos recursos técnico-pedagógicos adequados, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação.
- b) Zelar pelas instalações e pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição.
- c) Ser assíduo e pontual.
- d) Garantir a ordem e o bom funcionamento das sessões.
- e) Comunicar atempadamente ao coordenador pedagógico ou à “CASTELFORM” qualquer ocorrência que possa prejudicar o bom aproveitamento da formação.
- f) Em tudo o omissos o formador deve cumprir os deveres de formador referidos no *artigo 8º do Decreto – Regulamentar n.º 66/94, de 18 de novembro alterado pelo Decreto Regulamentar n.º 26/97, de 18 de Junho*.

Artigo 18º

Responsabilidades dos e-Formadores e e-Tutores

Remissão para o Anexo a este Regulamento (regulamento específico da FAD)

Artigo 19º

Atribuições do Gestor de Formação

Compete ao Gestor de Formação:

- a) Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção, no que à formação diz respeito.
- b) Assegurar o cumprimento dos Requisitos de Acreditação e a ligação ao Sistema.
- c) Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização.
- d) Ser o elo de ligação das intervenções com a gestão de topo ou direção e os clientes ou utilizadores.
- e) Analisar os relatórios de execução da ação, propor e introduzir alterações de forma a encaminhar o processo formativo para satisfação de todos os intervenientes.
- f) Analisar, reencaminhar, informar ou resolver as queixas e reclamações, na garantia de uma resolução fundamentada e independente.

Artigo 20º

Responsabilidades do Coordenador pedagógico

Compete ao Coordenador pedagógico, sob as orientações da Gestora de Formação da “CASTELFORM” e com o apoio da respetiva estrutura:

- a) Divulgar as ações de formação e toda a informação necessária para o arranque e desenvolvimento destas ações, nomeadamente horários, regime de funcionamento, regime de avaliação, apoios concedidos e regime de pagamentos.
- b) Prestar o atendimento necessário aos formandos e formadores e responder a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo, quando conveniente com o apoio do elemento de apoio designado.
- c) Celebrar contrato de formação com os formandos antes do início da ação ou, em alternativa, recolher a assinatura de visto do termo de conhecimento das normas de funcionamento da ação.
- d) Velar pela ordem e bom funcionamento das sessões de formação, a concretização dos objetivos da ação de formação, o emprego das metodologias e dos conteúdos programáticos e a distribuição prevista dos recursos técnico-pedagógicos aos formandos.
- e) Controlar a assiduidade dos formadores e formandos, obter a justificação escrita e assinada de qualquer falta ou desistência e proceder aos

procedimentos previstos neste regulamento (nomeadamente verificar e, se possível, remediar as causas, em contacto ou reunião com o interessado) e, inclusive, à eventual cessão da relação contratual quando ultrapassado o limite máximo de faltas ou quando existam outros motivos legais que o justifiquem.

- f) Verificar a necessidade, por motivos de força maior, de promover a interrupção ou o cancelamento de uma ação de formação, proceder em conformidade, nomeadamente tentando promover o seu reinício com as necessárias alterações à programação.
- g) Receber as queixas e reclamações dos formadores e dos formandos, exigir quando necessário a sua formulação por escrito, proceder à sua análise, remetendo o processo se necessário para a Gestora de Formação da “CASTELFORM” ou, se justificável, reencaminhá-lo para as entidades competentes (DSQA/DGERT ou Unidade de Gestão da Medida que cofinancia a ação de formação em causa), remetendo a decisão para o queixoso ou reclamante no prazo regulamentado.
- h) Promover as ações de avaliação previstas, analisá-las de acordo com as normas estabelecidas e promover a sua divulgação.
- i) Promover a elaboração dos certificados comprovativos da frequência e do aproveitamento obtido pelos formandos.

Artigo 21º

Responsabilidades do Serviço Administrativo

Compete aos serviços administrativos:

- a) Rececionar, catalogar e gerir a documentação que lhe é entregue pelos formandos.

- b) Apoiar os formandos na gestão do material didático e pedagógico.
- c) Facultar ou reencaminhar os pedidos de informações que lhe sejam solicitadas.
- d) Fornecer, a pedido, cópia autenticada de elementos processuais ou de correspondência que os utentes lhe apresentem.

Artigo 22º

Omissões e Disposições Gerais

22.1 Este regulamento, bem como qualquer interpretação ou disputa relativa a ele rege-se pela legislação portuguesa.

22.2. As dúvidas e os casos omissos não previstos no presente regulamento serão resolvidos pela Gerência da CASTELFORM e esclarecidas junto da Equipa, via Internet para o e-mail: “geral@castelform.pt”.

22.3. Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento o qual é divulgado no site para acesso livre.

22.4. Para resolução de litígios emergentes, considera-se competente o foro da comarca de Braga.

Artigo 23º

Entrada em Vigor

A presente versão#6 do regulamento de Funcionamento da Formação teve por base a entrada da Castelform no formato de Formação a Distância (FAD), como reação ao contexto pandémico e de confinamento.

Entra em vigor em 02 de abril de 2020.

Anexo 1 - Regulamento Interno de Funcionamento da Formação para o formato *e-learning*

1. OBJETIVO

1.1. O presente anexo ao regulamento de funcionamento da formação tem como objetivo definir as normas de funcionamento geral dos cursos de formação sob a forma de organização de Formação a Distância (FAD), no formato de *e-Learning*, promovidos pela CASTELFORM, sejam cofinanciados, sejam não financiados.

1.2. No formato de formação a distância, a CASTELFORM tem como missão disponibilizar produtos formativos ajustados ao ambiente *e-learning*, procurando otimizar a eficácia e eficiência pedagógica, promovendo o potencial deste formato nos atuais contextos de crise ambiental, limitação sanitária e de conjugação da vida profissional com a vida familiar.

1.3. A utilização dos serviços formativos da CASTELFORM, no formato *e-learning*, implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições expostas no regulamento abaixo descrito, por parte dos formandos e formadores.

2. UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL

2.1. O registo como formando e formador na plataforma de *e-learning* é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo mesmo.

2.2. O Nome de Utilizador (Login) e a Password de Acesso apenas podem ser utilizadas, única e exclusivamente pelo formando e não podem ser facultadas ou utilizadas por outros indivíduos ou entidades.

2.3. Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço eletrónico do Formando/a destinam-se única e exclusivamente ao formando e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou serem disponibilizadas a terceiros.

2.4. O Formando/a concorda que todos os textos, imagens e outros recursos interativos disponibilizados na Plataforma de *e-learning* no âmbito da Formação destinam-se única e exclusivamente ao formando, pelo que não poderão ser disponibilizados a outro indivíduo e/ou entidade, mesmo que tenha assumido o pagamento dos custos de frequência do curso.

2.5. O Formando/a poderá gravar e/ou imprimir os conteúdos disponibilizados na Plataforma de *e-learning* apenas para uso único e exclusivo, não podendo ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no todo ou em parte nem os utilizar para fins comerciais, publicitários ou Formação de terceiros, sem autorização prévia da CASTELFORM.

2.6. O Formando/a concorda que a CASTELFORM se reserva ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas no fórum de discussão que colocam em causa o normal funcionamento da Formação ou que as mesmas sejam ofensivas ou alheias aos conteúdos do curso, podendo levar à suspensão da utilização do serviço online por parte do formando.

2.7. O Formando/a concorda que todos os seus acessos e movimentos na Plataforma de *e-learning* da CASTELFORM são monitorizados e registados.

3. MODELO PEDAGÓGICO DA FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

3.1. Cursos *e-learning* disponibilizados pela CASTELFORM são totalmente on-line, com componente síncrona e assíncrona em proporção ajustada ao tipo de conteúdos e ao perfil dos participantes.

3.2. A CASTELFORM usa como Plataforma *e-learning*, a Plataforma Moodle e/ou a Plataforma Integrada de gestão da formação Mestreclique.

3.2. A criação da ação na Plataforma obedece à lógica de sessão. A ação está estruturada por tópicos, sendo que cada tópico representa uma sessão com duração de 1 a 3 horas (excecionalmente 4 ou 5).

3.3. Sessões de formação síncronas, em tempo real (videoconferência) através da Plataforma ZOOM ou da Plataforma Microsoft teams.

3.4. Recursos e atividades “amigáveis” disponibilizados na Plataforma de *e-learning*.

3.5. Tutoria ativa e *feed-back* aos formandos através de sessões síncronas individuais ou coletivas com os formadores e recurso ao fórum para informação de retorno.

4. DIREITOS E DEVERES DO FORMANDO/A

4.1. Desde que sejam gravadas e autorizada a sua publicação e consulta, o formando/a beneficia da possibilidade de visualização das sessões após a sua gravação e disponibilização na Plataforma de *e-learning*.

4.2. Na formação assíncrona, o/a formando/a tem direito a tutoria ativa, beneficiando da comunicação com o formador nos momentos que lhe sejam mais convenientes.

4.3. O formando/a é responsável por tomar a iniciativa de realizar as tarefas determinadas pelos formadores, participar nos fóruns de discussão, cumprir os prazos estabelecidos, realizar o autoestudo dos conteúdos disponibilizados na Plataforma de *e-learning*.

4.4. O formando/a deve ainda interagir com o e-formador ou com o e-tutor e com os formandos, seja durante as sessões síncronas, seja através do fórum de discussão.

5. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DE FORMAÇÃO DA CASTELFORM

5.1. A utilização dos serviços de formação da CASTELFORM implica:

- o acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);
- um browser (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari preferencialmente atualizados com as últimas versões;
- conta google para acesso a aplicativos.

5.2. O Formando/a deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).

5.3. O Formando/a deverá garantir, antes de proceder à inscrição, a existência de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, *software*, competências, experiência profissional, habilitações académicas, entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável;

5.4. O Formando/a é responsável por todos os custos associados com o equipamento informático e ligação à Internet, nomeadamente os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.

5.5. A CASTELFORM não se responsabiliza pelos problemas de natureza técnica (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, problemas de acesso à Internet, entre outros.).

6. PROCESSO DE INSCRIÇÃO ONLINE E SELEÇÃO DE FORMANDOS

6.1. Ao registar-se na CASTELFORM o/a Formando/a deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição com informação verídica e declara estar em situação legal.

6.2. Na formação cofinanciada, o formando/a deverá entregar, via e-mail ou anexando na sua área reservada da plataforma, a documentação prevista nos requisitos de acesso ao curso.

6.3. A inscrição em um ou mais cursos através do site “www.castelform.pt” supõe que o Formando/a tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Utilização.

6.4. O Formando/a deverá assinar com Chave Móvel Digital os documentos do processo de formandos, tais como ficha de inscrição, contrato de formação e formulário do participante, remetendo-os à CASTELFORM, por correio, caso não possua e/ou não saiba usar esta assinatura digital.

7. REGRAS DE CONDUTA

7.1. O Formando/a deve reger-se por regras e condutas de boa educação conforme os usos e costumes de Portugal e obriga-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, formadores e restantes Formando/as do CASTELFORM, de forma correta e educada.

7.2. A CASTELFORM reserva o direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas pelo

Formando/a no fórum de discussão dos cursos, caso estejam a provocar distúrbios ao bom funcionamento do curso, ou sejam ofensivas ou alheias às matérias dos cursos e reserva-se o direito de suspender a utilização do serviço por parte do Formando/a caso essa prática se repita ou seja considerada grave. O Formando/aceita que fica impedido de:

- Colocar nos fóruns de discussão, ou noutros instrumentos de interação social utilizados na formação, mensagens comerciais não solicitadas (spam), mensagens não relacionadas com as temáticas do curso, reclamações, pedidos de ordem pessoal ou mensagens que perturbem as atividades pedagógicas e o bom ambiente formativo;
- Recolher informações sobre os Formando/as, designadamente nome, telefone e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos Formando/as visados e da CASTELFORM;
- Criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou adotar atitude enganosa junto dos outros Formandos/as, os formadores ou colaboradores da CASTELFORM;
- Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
- Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto que possa causar danos a terceiros.

7.3. A CASTELFORM reserva-se o direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o Formando/a viole, ameace violar ou demonstrar não pretender vir a cumprir com as Condições expostas neste Regulamento, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

8. CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO E-LEARNING

8.1. Para frequentar um curso *e-learning* o Formando/a deverá efetuar a sua inscrição no site. Finalizada a inscrição, incluindo o pagamento (no caso de cursos não financiados), a CASTELFORM

envia por e-mail, ao Formando/a, os dados de acesso à Plataforma de *e-learning*, onde encontra o link de acesso à plataforma específica de videoconferência.

8.2. Após entrar na Plataforma de *e-learning*, o Formando/a terá acesso livre e ilimitado à sua área de utilizador, cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte.

8.3. Uma vez iniciado o curso, o Formando/a tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde o primeiro dia do curso até 30 dias após o término da ação de formação.

8.4. Durante o período do curso, é dever do Formando/a frequentar o mesmo, garantindo realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação online nos desafios solicitados pelos formadores.

8.5. Durante a frequência dos cursos com formação assíncrona o Formando/a tem direito a uma tutoria prestada por um formador através do fórum ou por e-mail, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem. Regra geral a entrega dos trabalhos é feita na Plataforma de *e-learning*, contudo por comum acordo, pode ser enviado por outros mecanismos (e-mail; grupo de whatsapp; Grupo privado do Facebook do curso).

8.6. O Formando/a aceita que para ter aproveitamento no curso terá de cumprir os critérios de avaliação do curso e que são comunicados pelo e-formador/e-tutor e/ou pela Equipa Técnico-pedagógica nos primeiros dias de acesso ao curso, ou através do fórum de discussão.

8.7. O Formando/a aceita que o facto de não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão ou não comparecer, sem aviso prévio ou justificação, às sessões síncronas agendadas com o formador, não o isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação no curso, quando aplicável.

8.8. O Formando/a aceita, 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.

8.9. As faltas não poderão ultrapassar 10% do total de horas de formação na formação cofinanciada e 20% no caso da formação não financiada.

8.10. Se ultrapassado este limite, o formador poderá desencadear medidas de recuperação pedagógica, em comum acordo com o(a) formando(a) visando a recuperação dos conteúdos não adquiridos e que poderão passar pela visualização das gravações e resposta a propostas de exercícios.

8.11. O Formando/a aceita que pontualmente poderão existir dificuldades no acesso à Plataforma de *e-learning* da CASTELFORM e às sessões síncronas. Sempre que tal dificuldade ocorra na formação síncrona o formando/a poderá visualizar as gravações das sessões. Caso ocorra na formação assíncrona o formando deverá entrar na Plataforma num outro horário ou, se o erro persistir, informar a coordenação pedagógica e obter um meio alternativo de entrada.

8.12. A CASTELFORM realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma de *e-learning*, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a CASTELFORM não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

9 - REGISTO DE ASSIDUIDADE

Na formação *e-learning*, a CASTELFORM dispõe de vários mecanismos de controlo de assiduidade, podendo usar um ou mais destes mecanismos:

- *Printscreen* inicial e final da imagem dos na tela da videoconferência (ZOOM e Microsoft Teams);
- Registo da assiduidade na Plataforma de *e-learning* (auto-registo na Plataforma Moodle e Registo automático na Plataforma Mestrequique).
- Folha de sumários e presenças eletrónica, com validação da presença pelo Formador, que a assina.
- Gravação da sessão na nuvem e transferida para o canal de youtube da Castelform (em privado).

9 – REGRAS DE PARTICIPAÇÃO NAS SESSÕES SÍNCRONAS

Para maximização da eficácia pedagógica importa que os formandos cumpram um conjunto de regras

na sala virtual, em ambiente *e-learning*, designadamente:

- a) No início da sessão, os intervenientes acedem à Plataforma de *e-learning* e à respetiva sessão onde encontram o acesso à videoconferência da mesma;
- b) Entrar 5 minutos antes do início da sessão nas Plataformas (de *e-learning* e de videoconferência);
- c) Desligar o micro e ligar sempre que o formando/a pretenda intervir;
- d) Evitar falar em sobreposição ao formador ou a outros participantes. Sempre que possível, assinalar “mão” para pedir a palavra;
- e) Evitar ruídos na divisão onde assiste à formação síncrona;
- f) Para a resolução de dificuldades técnicas, solicitar apoio adicional ao formador em momento externo à sessão, evitando atrasos no desenrolar da sessão;
- g) Manter a Plataforma de *e-learning* aberta em simultâneo com a plataforma de videoconferência;
- h) Dispor de carregador do portátil junto ao mesmo evitando corte da sessão;
- i) Utilizar o *chat* apenas para assuntos relacionados com a sessão.
- j) Sempre que o formando/a manifeste um problema/dificuldade que seja muito específico (ex: acesso às atividades da Moodle), o formador fará o apoio num intervalo ou no final da sessão, ou em momento a agendar conjuntamente, de forma a não prejudicar o avanço da sessão.

10. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Salvo em declaração expressa, regra geral o Formando/a aceita e autoriza a gravação da sessão, com captação e gravação de imagem e som e seu posterior tratamento, quer para efeito de auditoria pelas entidades financiadoras/supervisoras, quer para disponibilização das gravações na plataforma *e-learning*, para que as mesmas possam ser visionadas de forma assíncrona.

10.2. Os dados pessoais fornecidos pelo Formando/a no formulário de registo da

Plataformas *e-learning* e/ou comunicados à CASTELFORM estão protegidos pela legislação em vigor e são estritamente necessários para identificar o Formando/a;

10.3. É assegurada a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada pelo Formando/a, que se destina exclusivamente a ser utilizada para fins de formação e procedimentos administrativos referentes a pagamentos, emissão e envio de recibos, certificados de qualificações e/ou formação profissional e outros documentos;

10.4. No demais, aplica-se o artigo 16º deste regulamento (Dados pessoais).

11. PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS/RECLAMAÇÕES SUGESTÕES

11.1. As queixas/reclamações poderão ser formalizadas no livro de reclamações eletrónico, no site da CASTELFORM.

11.2. O tratamento segue os procedimentos descritos no artigo 12º deste Regulamento de Funcionamento.

12. AVALIAÇÕES, DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

12.1. Na adesão ao curso, o Formando/a toma conhecimento dos critérios de avaliação, nomeadamente a ponderação de cada elemento (trabalhos propostos nas diferentes unidades, o resultado dos testes de avaliação e a participação online no fórum de discussão, participação nas sessões síncronas) para o apuramento da classificação final.

12.2. A avaliação é em tudo semelhante à formação presencial sendo que na componente assíncrona a execução das tarefas propostas é fator determinante para a avaliação da aprendizagem.

13. Equipa Técnico-pedagógica:

13.1 Cabe à equipa técnico-pedagógica CASTELFORM apoiar o Formando/a em questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos e programa do

curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma.

13.2. São atribuições específicas do/a coordenador/a pedagógico/a:

- a) Identificar temáticas/UFCDs com conteúdos e atividades práticas ajustadas ao formato “e-learning”;
- b) Planear o respetivo itinerário de formação, combinando atividades síncronas e assíncronas na proporção adequada aos conteúdos e destinatários abrangidos, garantindo que o somatório das horas afetas às atividades síncronas e assíncronas corresponde à carga horária definida para a ação.
- c) Planificar a ação ajustando cronogramas e duração das sessões ao formato “e-learning”;
- d) Selecionar formandos com perfil ajustado ao formato “e-learning” (conhecimentos básicos de informática e possuir meios tecnológicos para acesso às sessões síncronas);
- e) Selecionar formadores com perfil pedagógico adequado ao formato em causa (preferencialmente com curso de e-Tutor ou e-Formador);
- f) Validar a adequação dos materiais pedagógicos para o desenvolvimento da ação no formato a distância;
- g) Garantir que todos os participantes e formador/es/as possuem os seus dados de acesso ao sistema;
- h) Planificar e dinamizar uma reunião, denominada de “Sessão 0”, sempre que necessário, com uma duração média de 60 minutos, com todos os participantes onde é dado a conhecer o modo de utilização e funcionamento da plataforma de *e-learning* e sistema de videoconferência integrado.
- i) Quando ocorra, a “Sessão 0” acontece antes do início da ação em data acordada entre os intervenientes.
- j) Familiarizar o formando/a com o layout do curso/ação, onde cada tópico corresponde a uma sessão completa, de acordo com o cronograma.
- k) Acompanhar a ação e assegurar a comunicação entre todos os intervenientes, bem como assegurar a resolução de questões técnicas.

- l) Garantir a assiduidade dos formandos, identificando e resolvendo dificuldades de acesso.
- m) Assegurar os registos e evidências do desenvolvimento da ação a constar no respetivo DTP digital.

13.3. Sempre que necessário, o Formando/a poderá ainda recorrer à Coordenação Pedagógica do curso caso considere que existem falhas pedagógicas (tais como: o desempenho do formador não seja adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder corretamente às suas questões).

13.4. Cabe ao Gestor da Formação articular em conjunto com o Coordenador Pedagógico, assegurando o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com a equipa de formadores para garantir o bom funcionamento das atividades formativas.

14. Formador/a Tutor:

É função do e-formador/e-tutor:

- a) Informar e esclarecer o participante sobre o programa da UFCD: objetivos, atividades a realizar ao longo da ação e utilização das plataformas de *e-learning*;
- b) Disponibilizar recursos e atividades nas plataformas de *e-learning*, tendo em conta o perfil dos participantes, numa lógica de recursos e atividades “amigáveis” para o participante;

- c) Corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria; verificar se o formando executou as atividades propostas
- d) Apoiar e motivar o participante na progressão das suas aprendizagens e esclarecer dúvidas sobre as matérias;
- e) Gerir participações síncronas e assíncronas de forma equilibrada e equitativa para o esclarecimento de dúvidas;
- f) Orientar e dinamizar atividades síncronas e assíncronas;
- g) Acompanhar as atividades propostas (individuais e de grupo) fornecendo feedback;
- h) Avaliar os formandos utilizando as atividades na Plataforma de *e-learning* e a comportamental, ao longo das sessões.

FONTES CONSULTADAS:

- FORMAÇÃO A DISTÂNCIA - Combate ao COVID-19. POISE. 25 maio 2020.
- ORGANIZAÇÃO DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA - Aviso n.º 24-2020-08 | 1.08 – FMC. 5 de abril de 2021.
- Guia da Certificação de Entidades Formadoras. Sistema e Requisitos de Certificação. Versão 2.11.
- Orientações da DGERT em matéria de FAD.
- Regulamentos de funcionamento de entidades formadoras, publicitados nos seus sites.