



ARTS & SKILLS

FORMAÇÃO, CONSULTORIA, INOVAÇÃO, LDA.

**REGULAMENTO DE
FUNCIONAMENTO
DA FORMAÇÃO
RFF**

ÍNDICE

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

OBJETIVO	3
PÚBLICO - ALVO	3
HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CONTATOS	3

CAP. II CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

PROCESSO DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS	4
MODALIDADES DE FORMAÇÃO	4
FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	4
DIREITOS DOS FORMANDOS.....	5
DEVERES.....	5
DESISTÊNCIAS E SUBSTITUIÇÕES	7
ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE	7
INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS/AÇÃO DE FORMAÇÃO	8
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO E RESCISÃO DE CONTRATO.....	8
REGIME DE PAGAMENTO, DEVOLUÇÕES, ANULAÇÕES E DESISTÊNCIAS DE INSCRIÇÕES (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA)	9
AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	9

CAP. III FORMAÇÃO A DISTÂNCIA.....

UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL	10
MODELO PEDAGÓGICO	11
REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA	11
REGRAS DE CONDUTA	12
REGRAS DE PARTICIPAÇÃO NAS SESSÕES SÍNCRONAS.....	12
CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO	13

CAP. IV PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES.....

FORMALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	14
RESPOSTA A RECLAMAÇÕES	14

CAP.V DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES DOS AGENTES DA FORMAÇÃO

RESPONSÁVEL DA ENTIDADE	15
GESTORA DE FORMAÇÃO	15
(E-)COORDENADORA DE FORMAÇÃO.....	16
(E-)FORMADORES	16

CAP.VI POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....

CAP.VII OUTRAS DISPOSIÇÕES

PUBLICIDADE	18
OMISSÕES.....	18

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

OBJETIVO

O presente regulamento tem como objetivo definir normas de funcionamento geral dos cursos de formação da Arts & Skills sob a forma de organização de formação presencial, à distância ou em contexto de trabalho.

PÚBLICO - ALVO

Aposta na formação e qualificação das pessoas/organizações, enquanto instrumento de desenvolvimento pessoal e organizacional, constitui um dos pilares da estratégia de atuação da ARTS & SKILLS, que pretende continuamente melhorar a sua intervenção de modo a alcançar a excelência nas áreas formativas e de consultoria que desenvolve.

O público-alvo da atividade formativa desenvolvida pela ARTS & SKILLS é constituído pelo público em geral, colaboradores de empresas e outras entidades coletivas, promotoras dos planos de formação.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CONTACTOS

Segunda a Sexta:

09h00 – 12h30 e das 14h00-18h30

Morada: Estrada Nacional 105, n.º 247 H 1.9 (Fabrica ASA) * 4835-157 Guimarães

Contactos:

Tel: 253 528 140 / 966 173 455

eugeniamiranda@artsandskills.pt

www.artsandskills.pt

CAP.II CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

PROCESSO DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS

São considerados candidatos a formandos, todos os indivíduos que respeitem os requisitos exigidos para a frequência do curso/ação (idade, habilitações académicas, situações face ao emprego ou outros), tendo estes de ser comprovados documentalmente.

Os candidatos a formandos têm de preencher uma ficha de inscrição, disponibilizada nas nossas instalações, site ou através do envio por e-mail;

A seleção dos formandos tem em conta a tipologia dos destinatários de cada curso/ação formativa, a análise curricular e respeita, não apenas a ordem de entrada da ficha de candidatura nos serviços ARTS & SKILLS, mas principalmente a entrega de todos os documentos requeridos para a ação em questão;

Na formação Intraempresas, o Recrutamento e Seleção são da responsabilidade da empresa/organização empregadora do(s) formando(s), tendo sempre em consideração os requisitos predefinidos;

Os formandos selecionados serão contactados para lhes ser comunicada a data e a hora do início da formação.

O início dos cursos/ações fica condicionado a números mínimos e máximos de formandos. Não atingindo o número mínimo de formandos, o início da ação é cancelado. Ultrapassando o limite máximo, o formando poderá não ser selecionado ou ser encaminhado para a próxima ação.

MODALIDADES DE FORMAÇÃO

As modalidades de formação previstas enquadradas no âmbito de intervenção da ARTS & SKILLS são até ao momento:

Formação inicial;

Formação contínua para atualização, aperfeiçoamento ou reconversão profissional.

A intervenção da ARTS & SKILLS, em termos de áreas de formação desenvolvidas é algo em permanente evolução, em função das tendências do mercado e necessidades coletivas e individuais, daí decorrentes.

FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

As formas de organização da formação, utilizadas pela ARTS & SKILLS são essencialmente:

- Formação presencial;
- Formação a distância (e-learning e b-learning);
- Formação em contexto de trabalho.

DIREITOS DOS FORMANDOS

- a) Participar no curso/ação de formação, em que se inscreveram e foram selecionados, e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
- b) Na modalidade de formação a distância (e-learning e b-learning), o formando beneficia da possibilidade de visualizar as sessões síncronas num período máximo de 72 horas, desde que as sessões sejam gravadas e autorizada a sua publicação e consulta.
- c) O formando, no caso da formação a distância, tem direito a tutoria ativa, beneficiando da comunicação com o formador nos momentos que lhe sejam mais convenientes.
- d) Receber e/ou aceder à documentação disponibilizada referente ao curso/ação frequentado.
- e) Obter gratuitamente no final do curso/ação, um certificado de formação profissional, nos termos da legislação e normativos aplicáveis;
- f) Ver registadas no Passaporte Qualifica as respetivas competências adquiridas e certificadas, nos termos da legislação aplicável, em virtude da emissão do certificado de qualificações ou formação profissional pela plataforma SIGO.
- g) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso.
- h) Reclamar junto da ARTS & SKILLS sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo esta reclamação ou queixa apresentada em impresso próprio disponibilizado pela ARTS & SKILLS ou formalizadas no livro de reclamações eletrónico disponível no site www.artsandskills.pt.
- i) Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
- j) Que a ARTS & SKILLS respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigada nos termos legais, nomeadamente no que respeita à formação presencial.

DEVERES

DA ENTIDADE FORMADORA – ARTS & SKILLS

- a) Divulgar junto dos formandos e outros intervenientes na formação, o Regulamento de Funcionamento da Formação, bem como outros regulamentos específicos, quando aplicáveis, à formação em questão. Estes encontram-se disponíveis no nosso site e plataforma de ensino à distância.
- b) Disponibilizar aos formandos toda a documentação (manuais ou outra) prevista nas condições de participação.
- c) Emitir certificados comprovativos da frequência ou do aproveitamento obtido pelo formando, dando cumprimento à legislação aplicável.
- d) Agenciar espaços, equipamentos, ferramentas de ensino à distância com características adequadas ao desenvolvimento da formação.

DO FORMANDO

- a) Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados.
- b) Estar atento e participar ativamente nas sessões, sejam elas presenciais ou síncronas, participar nos fóruns e chats, bem como, realizar as provas de avaliação previstas.
- c) No caso da formação a distância, o formando deve tomar a iniciativa de realizar as tarefas determinadas pelo/a formador(a), cumprir os prazos estabelecidos e realizar as atividades de autoestudo.
- d) Apresentar justificação das suas faltas à ARTS & SKILLS, utilizando o modelo próprio disponibilizado pela entidade formadora e, em caso de desistência, comunicar por escrito, à entidade formadora, essa decisão e as razões que estiveram na origem da mesma;
- e) Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
- f) Tratar com respeito e urbanidade a ARTS & SKILLS, seus representantes, trabalhadores e colaboradores e abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a empresa.
- g) Guardar lealdade à ARTS & SKILLS e seus representantes, nomeadamente não divulgando para o exterior quaisquer informações que assumam natureza confidencial ou reservada.
- h) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e mais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
- i) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pela ARTS & SKILLS, seus representantes ou outras entidades terceiras envolvidas, sempre que os dados produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

- j) Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails durante as sessões de formação presenciais e síncronas. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao/à formador/a, sendo esta concedida, o formando deverá abandonar a sala.
- k) Assinar e cumprir o contrato de formação profissional.

DESISTÊNCIAS E SUBSTITUIÇÕES

- a) Em caso de desistência, é dever do formando/ Entidade Promotora comunicar à ARTS & SKILLS por escrito, esse facto e as razões que estiveram na origem do mesmo.
- b) Aquando da impossibilidade de presença da pessoa inicialmente inscrita, esta ou a Organização a que pertence pode indicar outra pessoa que a substitua, desde que esta cumpra os requisitos de participação exigidos.

ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

1. São justificadas as faltas que o formando vier a dar desde que motivadas por:
 - a) Doença comprovada ou acidente;
 - b) Falecimento de parentes ou afins, nos termos estabelecidos na lei para os sujeitos abrangidos pelo Regime de Contrato Individual de Trabalho;
 - c) Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
 - d) Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;
 - e) Exame de condução;
 - f) Licença de casamento;
 - g) Licença de maternidade/ paternidade;
 - h) Outros casos de força maior devidamente comprovados mediante aprovação pelo órgão de gestão da ARTS & SKILLS
2. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento não serve para efeitos de anulação da falta.
3. É permitido um atraso de 15 minutos após o início da formação, seja na formação presencial ou nas sessões síncronas, no caso da formação a distância.
4. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Qualificações no caso da Formação Modular Certificada, o número de faltas não deverá ultrapassar os 10% do total de horas de formação.

5. Nas situações em que o limite de faltas seja ultrapassado, a equipa pedagógica (coordenador e formador) decide sobre a possibilidade/encaminhamento do formando face à justificação de faltas e situação específica do formando para um plano de recuperação, sendo da responsabilidade do formador aplicar as medidas de remediação e realizar a avaliação final dos formandos.
6. As sessões gravadas, no caso das sessões síncronas, são uma cortesia para com os formandos e aconselhamos a sua visualização, em caso de falta. Tal visualização não invalida a falta devidamente registada.

INTERRUPEÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS/AÇÃO DE FORMAÇÃO

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso/ação de formação, só poderá reingressar no mesmo, caso não tenha excedido o número de faltas permitido, até à data do reingresso.
2. No que respeita à possibilidade de repetição de cursos/ações de formação, a Coordenação Pedagógica analisará caso a caso, se tal se mostrar possível e em que circunstâncias, pelo que reunir-se-á com o formando no sentido de analisar a situação e obter uma decisão.

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO E RESCISÃO DE CONTRATO

1. A definição do horário da formação cabe à ARTS & SKILLS em articulação com a Entidade Promotora, no caso das formações intraempresa, e definido pela ARTS & SKILLS nas formações para o público em geral. Em ambos os casos, é mencionado no contrato de prestação de serviços de formação.
2. As ações de formação presenciais realizam-se nas instalações de entidades parceiras ou em outras alugadas para o efeito. No caso da Formação Intraempresas, as ações de formação são desenvolvidas nas instalações da entidade beneficiária ou em outras definidas por esta entidade. No caso da formação a distância, a mesma realiza-se na plataforma Moodle disponível em <https://elearning.artsandskills.pt/>. As sessões síncronas são disponibilizadas através da plataforma de videoconferência <https://elearning.artsandskills.pt/> integrada na plataforma Moodle.
3. O horário de realização da formação é variável (laboral, pós-laboral), consoante a modalidade de formação e /ou projeto em causa.
4. O Cronograma/Plano de Estudo é apresentado atempadamente aos formandos, através da sua Organização ou pela ARTS & SKILLS e segue de acordo com o estabelecido na Cláusula Primeira do Contrato de Prestação de Serviços estabelecido;
5. Nas situações em que a ARTS & SKILLS se veja obrigada à alteração de datas de

realização da formação, a ARTS & SKILLS compromete-se a avisar a Entidade Promotora/ formandos com 8 dias de antecedência, salvo nos casos de incidentes pontuais, para atempadamente se definir nova data de substituição.

6. A ARTS & SKILLS reserva-se no direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação feito com A Entidade Promotora.

REGIME DE PAGAMENTO, DEVOLUÇÕES, ANULAÇÕES E DESISTÊNCIAS DE INSCRIÇÕES (FORMAÇÃO NÃO FINANCIADA)

1. O Regime de Pagamento e Devoluções segue de acordo com a Cláusula Quarta apresentada no Contrato de Formação estabelecido para Projetos Formativos com as Entidades Promotoras.
2. No caso de ações para o público em geral, o formando deverá, no ato de inscrição, efetuar um pagamento do valor total do curso. Pontualmente e em casos excecionais poderão ser analisadas outras condições de pagamento.
3. A ARTS & SKILLS apenas poderá aceitar anulações de inscrições, quando efetuadas por escrito, com antecedência mínima de 15 dias antes de iniciar a formação. A devolução do valor da inscrição apenas terá lugar quando a anulação for realizada dentro do prazo referido;
4. No caso de desistências da formação não contempladas no ponto anterior, o curso deverá ser pago na totalidade, salvo situações de desistência por motivos de doença devidamente comprovada.
5. No caso de desistências no decorrer da formação, não haverá lugar à devolução do valor pago. O formando que, por motivo de acidente grave ou doença, se veja impossibilitado de frequentar o curso de formação, a ARTS & SKILLS poderá permitir a frequência numa das ações que decorra nos 2 meses seguintes ou na primeira ação a iniciar. Caso não se realize nenhuma ação no período de 2 meses, o formando deverá pagar apenas uma taxa de 10% para despesas administrativas referentes à sua integração.
6. No caso da ARTS & SKILLS alterar as datas de realização das ações de formação por um período superior a 30 dias, ou alterar os horários de formação, o formando pode pedir a restituição do valor da inscrição, que lhe será devolvido num prazo máximo de 5 dias úteis.

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Em todas as ações de formação desenvolvidas pela ARTS & SKILLS implementam-se os seguintes níveis de avaliação (referência segundo a taxonomia de Donald Kirkpatrick):

1. Nível 1 - Satisfação/Reação - estão definidos internamente procedimentos de acompanhamento do nível de satisfação dos participantes relativamente à formação;
2. Nível 2 - Aprendizagem - estão definidos critérios de avaliação das aprendizagens efetuadas pelos formandos no decurso da formação, para aferir o sucesso da formação, tendo como referência que novos conhecimentos, capacidades ou comportamentos deverão ser adquiridos pelos formandos.
3. Nível 4 - Impacto - estão definidos instrumentos para avaliação do impacto da formação em termos de resultados na atividade pessoal e profissional.

CAP. III FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL

1. O registo como formando/a na plataforma Moodle é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruído pelo mesmo.
2. O Nome de Utilizador (Login) e a Password de Acesso apenas podem ser utilizadas, única e exclusivamente, pelo/a formando/a e não podem ser facultadas ou utilizadas por outros indivíduos ou entidades.
3. Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço eletrónico do/a Formando/a destinam-se, única e exclusivamente, ao/à formando/a e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou disponibilizadas a terceiros.
4. Todos os textos, imagens e outros recursos interativos disponibilizados na Plataforma Moodle no âmbito da Formação destinam-se, única e exclusivamente, ao formando/a, pelo que não poderão ser disponibilizados a outro indivíduo e/ou entidade, mesmo que tenha assumido o pagamento dos custos de frequência do curso.
5. O/A Formando/a poderá guardar e/ou imprimir os conteúdos disponibilizados na Plataforma Moodle 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 ARTS & SKILLS.
6. A ARTS & SKILLS reserva-se 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 on-line por parte do formando.
7. Os acessos e movimentos nas plataformas da ARTS & SKILLS por parte do formando/a são monitorizados e registados, numa ótica de acompanhamento da realização das atividades e verificação da assiduidade.

MODELO PEDAGÓGICO

1. Os cursos e-learning disponibilizados pela ARTS & SKILLS são totalmente on-line, com componente síncrona e/ou assíncrona em proporção ajustada ao tipo de conteúdos e ao perfil dos participantes.
2. Os cursos b-learning disponibilizados pela ARTS & SKILLS têm uma componente presencial e uma componente on-line (síncrona e/ou assíncrona).
3. A criação do curso/ação de formação no Moodle obedece à lógica dos módulos e/ou sessão, estruturada por tópicos.
4. Sessões de formação a distância em tempo real (videoconferência) através da Plataforma BBB (BigBlueButton) devidamente inserida na nossa plataforma de formação a distância (FAD).
5. Recursos e atividades disponibilizados na plataforma Moodle.
6. Tutoria ativa e feedback aos formandos através de sessões síncronas individuais ou coletivas com os formadores e recurso ao fórum para informação de retorno.

REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

1. A utilização dos serviços de formação a distância da ARTS & SKILLS implica:
 - a) o acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);
 - b) 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;
2. O/A Formando/a deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).
3. O/A Formando/a deverá garantir, antes de proceder à inscrição, a existência de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso/ação de formação, 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;
4. O/A 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. A ARTS & SKILLS não se responsabiliza pelos problemas de natureza técnica (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, dificuldades de acesso à Internet, entre

outros) que ocorram no computador do formando.

6. A ARTS & SKILLS não se responsabiliza por falhas nos serviços das plataformas subcontratadas para formação a distância.

REGRAS DE CONDUTA

1. A ARTS & SKILLS reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas pelo(a) Formando/a no fórum de discussão dos cursos/ações de formação, caso estejam a provocar distúrbios ao bom funcionamento da formação, ou sejam ofensivas ou alheias às matérias dos cursos/ações de formação 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/A Formando/aceita que fica impedido de:
 - a) 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;
 - b) Recolher informações sobre os/as Formando/as, designadamente nome, telefone e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos Formando/as visados e da ARTS & SKILLS;
 - c) Criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou adotar atitude enganosa junto dos outros/as Formandos/as, formadores ou colaboradores da ARTS & SKILLS;
 - d) 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;
 - e) Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto que possa causar danos a terceiros.
2. A ARTS & SKILLS reserva-se o direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o/a 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.

REGRAS DE PARTICIPAÇÃO NAS SESSÕES SÍNCRONAS

1. Para maximização da eficácia pedagógica importa que os/as formandos/as cumpram um conjunto de regras na sala virtual, em ambiente e-learning, designadamente:
 - a) No início da sessão, os intervenientes acedem ao Moodle e à respetiva sessão onde encontram o acesso à videoconferência da mesma;

- b) Entrar 5 minutos antes do início da sessão na plataforma moodle e na plataforma de videoconferência;
- c) Desligar o micro e ligar sempre que o/a 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(a) ou coordenação da ação em momento externo à sessão, evitando atrasos no desenrolar da sessão;
- g) Manter a plataforma moodle 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/a formando/a manifeste um problema/dificuldade que seja muito específico (ex: acesso às atividades da Moodle), o(a) formador(a) e/ou a Equipa Técnico-pedagógica 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.
- k) Todos os formandos devem ter a camara ligada, salvo indicação em contrário por parte dos formadores/coordenadores, devido a constrangimentos técnicos.

CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO

1. Após entrar na Plataforma Moodle, o/a Formando/a terá acesso livre e ilimitado à sua área de utilizador, cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte.
2. O formando tem acesso à edição do curso 24 horas por dia desde o seu início até 30 dias após o término do mesmo.
3. Durante o período do curso/ação de formação, é dever do/a 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.
4. Durante a frequência dos cursos/ações de formação com formador/a, o Formando/a tem direito a uma tutoria prestada por um/a formador/a através do e-mail ou fórum, sendo este último, o meio preferencial. A resposta será dada num prazo de 48 horas após a colocação da mensagem. Não são aceites trabalhos enviados por correio ou colocados em outros fóruns que não os do respetivo curso. Pontualmente são aceites trabalhos enviados por e-mail, quando devidamente autorizado pelo formador/tutor.

5. O/A Formando/a para obter aproveitamento no curso/ação de formação terá de cumprir os critérios de avaliação do curso/ação de formação, critérios estes que são comunicados pelo formador e/ou pela Equipa Técnico-pedagógica nos primeiros dias de acesso ao curso/ação de formação, ou através no fórum de discussão.
6. O facto do(a) formando(a) não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão ou não comparecer, sem aviso prévio ou justificação, às sessões síncronas agendadas com o/a formador/a, não o(a) isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação no curso/ação de formação, quando aplicável.
7. Pontualmente, poderão existir dificuldades no acesso às plataformas da ARTS & SKILLS e às sessões síncronas. Sempre que tal dificuldade ocorra, o formando/a poderá visualizar as gravações das sessões disponíveis por um período máximo de 72 horas, mas em caso de falta, isto é, caso ocorra atraso superior a 15 minutos, a falta será devidamente contabilizada. O visionamento da sessão não dispensa a participação na mesma, dado que era uma sessão síncrona e previamente agendada.
8. A ARTS & SKILLS realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma de formação a distância, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a ARTS & SKILLS não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

CAP. IV PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

FORMALIZAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Qualquer reclamação poderá ser apresentada no Livro de Reclamações Eletrónico disponível no site www.artsandskills.pt ou em formulário próprio - Folha de Reclamações – solicitado ao serviço de atendimento, ao/à respetivo/a formador/a ou à Coordenação Pedagógica. A apresentação de uma reclamação noutro formato poderá ser enviada, por seu turno para os contactos da ARTS & SKILLS.
2. A(s) reclamação(ões) deve(m) ser apresentada(s) no prazo máximo de 30 dias após a ocorrência que a motiva.

RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

1. A apreciação da(s) reclamação(ões) é levada a cabo pela Gestora de Formação, a qual procede a uma leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que se julgue necessário, a ARTS & SKILLS convoca a entidade/pessoa reclamante para uma reunião, no sentido de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.

2. A resposta final à(s) reclamação(s) é dada pela ARTS & SKILLS à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

CAP.V DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES DOS AGENTES DA FORMAÇÃO

RESPONSÁVEL DA ENTIDADE

1. Gerir financeiramente a entidade formadora.
2. Representar formalmente a entidade formadora, nomeadamente junto das entidades reguladoras do sistema de formação profissional.
3. Definir as linhas orientadoras do Projeto da entidade formadora, nomeadamente através da elaboração do Plano de Atividades, em colaboração com a Gestora de Formação.
4. Aprovar o Regulamento Interno de Formação da ARTS & SKILLS.
5. Aprovar o Manual de Qualidade da Atividade Formativa e as suas várias edições.
6. Aprovar o regime de funcionamento da(s) sala(s) de formação.
7. Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal ligado à Entidade Formadora (formadores, coordenador pedagógico, outros).
8. Decidir sobre a realização de investimentos em espaços de formação, ferramentas de ensino à distância, equipamentos e recursos pedagógicos.
9. Estabelecer protocolos e celebrar acordos de cooperação e associação com outras entidades.
10. Aprovar o orçamento de formação da instituição.
11. Aprovar o Balanço de Atividade.
12. Assinar os certificados emitidos pela entidade formadora.

GESTORA DE FORMAÇÃO

1. Dinamizar a concretização do plano de atividades da ARTS & SKILLS.
2. Recrutar e selecionar os formadores.
3. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades ou consultores

externos.

4. Dinamizar os processos de diagnósticos de necessidades da ARTS & SKILLS e dos clientes.
5. Supervisionar a conceção, revisão e atualização dos programas de formação promovidos pelo ARTS & SKILLS.
6. Cumprir e fazer cumprir os requisitos de Certificação da DSQA/DGERT, assim como os procedimentos definidos no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da ARTS & SKILLS.

COORDENADORA DE FORMAÇÃO E E-COORDENADORA

1. Contactar com os clientes e formandos.
2. Assegurar a organização dos recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos como plataformas de acesso à formação e outros).
3. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formadores e formandos.
4. Participar em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo.
5. Reformular com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação.
6. Monitorizar o desenvolvimento do projeto formativo.
7. Assegurar todas as condições de realização da atividade formativa.
8. Coordenar todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração do relatório.

FORMADORES E E-FORMADORES

1. Participar em reuniões ou contactar com a coordenação em diferentes momentos (antes, durante e depois do curso/ação de formação).
2. Estruturar os programas de formação dos cursos promovidos pela ARTS & SKILLS.
3. Planear as sessões de formação (presencias, assíncronas e síncronas).
4. Conceber as atividades pedagógicas e manual de apoio ao curso.
5. Executar as sessões de formação.
6. Aplicar plano de recuperação sempre que necessário.
7. Reformular, conjuntamente com a coordenação e se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação.

8. Criar sessões de videoconferência quando aplicável.
9. Atualizar e/ou gerar registos de assiduidade.
10. Carregar recursos e atividades na plataforma no sítio do respetivo curso.
11. Em caso de falhas sistemáticas detetadas na internet de um ou mais formandos, o formador deve aconselhar os mesmos a:
 - a. Executarem speed teste em <https://projectstream.google.com/speedtest>;
 - b. Averiguar quantas pessoas na residência estão a aceder à internet;
 - c. Averiguar junto do fornecedor do serviço de internet se não existem conflitos devido ao uso de sistemas sem fios (conflitos wireless), caso se aplique;
 - d. Desligar a câmara;
 - e. Só ter uma página de internet aberta;
 - f. Efetuarem preferencialmente ligação por cabo;
 - g. Aproximação física do router;
 - h. Reiniciar router antes da sessão;
 - i. Pedir apoio ao fornecedor do serviço de internet;
12. Sair da sessão na funcionalidade “sair” e não na funcionalidade “terminar sessão”, para que o registo de saída fique devidamente formalizado e não termine sessão para todos os utilizadores.

CAP.VI POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. O responsável pelo tratamento de dados é a Arts & Skills – Formação, Consultoria e Inovação, Lda., NIPC 513207066, com sede na Estrada Nacional 105, n.º 247, Sala H.1.9 * 4835-157 Guimarães;
2. O tratamento dos seus dados é lícito, leal e transparente, de acordo com os princípios de proteção de dados dispostos na legislação nacional e comunitária em vigor.
3. O tratamento apenas se destina para fins de gestão de candidaturas espontâneas e de recrutamento e seleção, celebração e execução de contratos e cumprimento de obrigações legais.
4. Os dados pessoais recolhidos e tratados consistem em toda a informação que seja disponibilizada pelo candidato/trabalhador/formando/prestador de serviços no seu curriculum vitae, CAP ou CCP, documentos de identificação, certificados e ficha curricular. Pode ainda haver lugar a gravação de som e imagem em ações de formação, nas modalidades de e-learning e b-learning (sessões síncronas).

5. Os dados serão conservados apenas pelo período necessário para as finalidades para as quais são tratados, findo o qual serão eliminados.

6. O direito de acesso, o direito de retificação, o direito de apagamento, o direito à limitação, o direito de portabilidade e o direito à oposição podem ser exercidos pelo candidato para os seguintes contactos:

Email: privacidade@artsandskills.pt

Endereço: Estrada Nacional 105, n.º 247 - Sala H.1.9 * 4835-157 Guimarães

7. Os titulares de dados pessoais têm ainda o direito a apresentarem uma reclamação à Autoridade de Controlo Nacional – C.N.P.D.

CAP.VII OUTRAS DISPOSIÇÕES

SUGESTÕES

Os intervenientes na formação poderão a qualquer momento apresentar, junto da ARTS & SKILLS, as suas sugestões de melhoria.

PUBLICIDADE

O presente regulamento está disponível para consulta de formandos e formadores e outros intervenientes na formação nos serviços da ARTS & SKILLS e no site www.artsandskills.pt.

OMISSÕES

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte dos responsáveis da ARTS & SKILLS.

Guimarães, 13 de Abril de 2021

A Responsável ARTS & SKILLS