



International Sharing University, Universidade do Atlântico S.A.

Regulamento da Atividade de Formação Presencial



Índice

Índice	1
Capítulo I - Âmbito.....	2
Capítulo II - Política e Estratégia.....	2
Capítulo III - Formas e métodos de inscrição e seleção	3
Capítulo IV – Disposições Relativas a Responsabilidades, Deveres e Competências.....	6
Capítulo V – Condições de Frequência das ações de formação	10
Capítulo VI – Interrupção e Possibilidade de Repetição de Cursos.....	16
Capítulo VII – Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções.....	16
Capítulo VIII – Procedimentos de Queixas e Reclamações	18
Capítulo IX – Disposições Finais.....	18



CAPÍTULO I - ÂMBITO

Artigo 1º

Aplicação

O conteúdo do presente regulamento abrange todas e quaisquer ações de Formação Profissional Concebidas, Desenvolvidas e Executadas pelo **Departamento de Ciências da Computação e Tecnologia da International Sharing University (CSTD-ISU)**.

As referidas ações de formação podem ter lugar nas suas instalações ou no exterior, nomeadamente em Empresas Clientes, Centros Protocolares de Formação Profissional ou outras Entidades Públicas ou Privadas.

CAPÍTULO II - POLÍTICA E ESTRATÉGIA

Artigo 2º

Visão, missão e política da CSTD-ISU

Através da formação profissional, desenvolver nos indivíduos um conjunto de competências pessoais e profissionais, que lhes permita uma maior adaptabilidade ao mercado de trabalho.

Visão

Ser a referência no desenvolvimento de pessoas e organizações.

Missão

Potenciar o crescimento de pessoas, unindo uma equipa competente e ambiciosa a metodologias inovadoras, tecnologias avançadas e soluções diferenciadoras.

Através da sua política de formação profissional, a **CSTD-ISU**, procura:

Atualizar e reciclar técnicos e quadros de empresas, incluindo os colaboradores da **ISU**;

Qualificar Jovens profissionais com competências que sejam fundamentais para a sua evolução na carreira;

Proporcionar aos seus colaboradores condições para a aquisição de competências com vista a otimizar o desempenho e consolidar as motivações;

Assegurar a satisfação dos seus clientes.



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Artigo 3º

Estratégia

A estratégia preconizada pela **CSTD-ISU**, no âmbito da **formação profissional**, é sustentada pelos seguintes vetores:

Seleção de formadores, cujas competências e conhecimentos sejam adequados às ações de formação e ao público-alvo;

Adaptação da oferta às necessidades do mercado, através da colaboração com as empresas de forma a complementar e descortinar eventuais necessidades de formação;

Melhoria contínua dos processos de formação, através da revisão e atualização dos métodos e conteúdos formativos;

Promoção de serviços e oferta, junto de empresas, destacando os benefícios que a frequência de formação profissional suscitam nos seus colaboradores;

Promoção de serviços e oferta, junto do mercado em geral, de acordo com necessidades e oportunidades identificadas.

CAPÍTULO III - FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO

Artigo 4º

Forma e Método de Inscrição

No caso da Formação Intraempresas, realizada mediante solicitação e especificações do Cliente, as condições de prestação de serviço serão expressas na Proposta de Formação, sendo o seu conteúdo elaborado de acordo com as disposições gerais do presente regulamento.

Individualmente, a solicitação de formação ou intenção de candidatura a qualquer ação de formação é efetuada pelo candidato mediante o preenchimento de uma ficha de inscrição (**MOD.08**) onde devem constar os dados pessoais e profissionais, a identificação da ação a que se candidata e os meios preferenciais de contacto, devendo o candidato dar autorização (**MOD.41**) para que os seus dados sejam utilizados para este fim, da realização de formação profissional.

Decorrente do parágrafo anterior, poderão os candidatos formalizar a sua inscrição presencialmente, ou on-line.

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Para a formalização da inscrição, o candidato terá de entregar os documentos que comprovarão a sua elegibilidade, nomeadamente:

Documentos de identificação: Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte, ou Cartão de Cidadão;

Certificados de Habilitações Académicas ou Profissionais que comprovem que o nível de conhecimentos é adequado ao programa e objetivos da ação em que o candidato pretende inscrever-se.

Nos casos de formação cofinanciada, poderão, ainda, ser solicitados outros documentos que sejam exigidos pelo programa de cofinanciamento, nomeadamente:

Ativos empregados: declarações comprovativas de situação profissional ou de atividade profissional da entidade patronal;

Ativos desempregados: declaração do Centro de Emprego e histórico de descontos;

Candidatos à procura do primeiro emprego: declaração de honra.

A não disponibilização dos documentos anteriores pela parte dos candidatos poderá originar a sua exclusão do processo de seleção.

A inscrição só é válida após a entrega de toda a documentação necessária, sendo a informação recolhida confidencial, destinando-se apenas aos fins da formação.

Artigo 5º

Forma e Método de Seleção de Formandos

Os processos de candidatura são analisados com base nos critérios de seleção definidos pela CSTD-ISU, previamente divulgados através dos meios de divulgação relativos a cada curso. Os critérios de seleção gerais, são os seguintes:

Preenchimento dos requisitos imprescindíveis ou condições de elegibilidade (características dos formandos: idade, nível de formação, perfil profissional, situação perante o emprego, residência, outros requisitos impostos pela legislação aplicável);

Análise curricular/Motivação para a frequência da ação;

Ordem de inscrição;

Numa segunda fase, poderá ser realizada uma entrevista tendo por base um guião (**MOD.09**) contendo, para além dos requisitos imprescindíveis, outros considerados necessários à frequência da ação, tais como, conhecimentos prévios, motivação, disponibilidade.

Os candidatos que não reunirem os requisitos imprescindíveis são automaticamente excluídos.

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



Após ponderação e seleção, é comunicado ao candidato por e-mail a decisão tomada.

No caso de formação cofinanciada, após a receção das inscrições dos candidatos, será feita uma triagem das candidaturas visando a verificação da elegibilidade das mesmas face aos requisitos legais. O conjunto de inscrições elegíveis são objeto de análise e seleção.

No caso da formação intraempresas, são elegíveis todos os candidatos – entrega-se à Empresa e/ou ao Formando a responsabilidade de gerir e moldar o seu processo de aprendizagem no sentido do desenvolvimento de competências e progressão profissional.

Os critérios de seleção de formandos advêm unicamente das exigências específicas dos programas de formação e/ou das normas definidas para os programas de cofinanciamento onde as mesmas estejam inseridas, não havendo lugar a discriminações de ordem social, política ou étnico-religiosa.

Como resultado do processo de seleção, nos casos em que tal se aplique, é elaborada uma listagem (**MOD.10**) com a hierarquização das candidaturas, a lista de formandos selecionados para a frequência da ação e a lista de suplentes no caso de eventuais desistências.

Os candidatos não selecionados poderão sempre obter informações sobre os motivos da sua não seleção. Poderão ainda, se assim o entenderem, apresentar quaisquer reclamações que julguem pertinentes, orais ou por escrito (**MOD.13A**), ao Gestor de Formação, o qual deverá pronunciar-se em tempo útil, isto é, antes do início da ação de formação.

O processo de seleção de formandos dar-se-á por completo com a assinatura de um contrato de formação (**MOD. 39**), entre o formando selecionado e a **CSTD-ISU**, onde estão determinadas todas as condições de participação nas atividades formativas.

Artigo 6º

Forma e Método de Seleção de Formadores

A **CSTD-ISU**, em virtude do desenvolvimento da sua atividade formativa e de consultoria, dispõe de uma bolsa de formadores, que é permanentemente atualizada, através da publicação de anúncios, de candidaturas espontâneas, ou ainda, através do recurso a entidades ligadas à investigação, academia e ensino.

Todos os interessados em integrar a Bolsa de Formadores da **CSTD-ISU** deverão apresentar, por via de submissão online ou correio eletrónico, os seguintes documentos:

Curriculum Vitae devidamente atualizado, detalhando a experiência profissional e pedagógica;

Certificado de habilitações académicas;

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Certificado de Aptidão Profissional (CAP) de Formador / Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) de Formador;

Declarações comprovativas da experiência formativa;

Dados do "BI" e Cartão de Contribuinte/ou Cartão de Cidadão.

CSTD-ISU assume como preferencial a seleção de formadores com o seguinte perfil:

Formação científica, técnica, tecnológica e prática, que implica a posse de qualificação de nível igual ou superior ao nível de saída dos formandos nos domínios em que desenvolve a formação;

Competências pedagógicas e forte motivação pedagógica e capacidades de orientação e desenvolvimento dos formandos para o alcance dos objetivos da formação;

Aptidão psicossocial, no sentido de desenvolver, designadamente, o espírito de cooperação, a facilidade de comunicação e relacionamento, a flexibilidade, a tolerância e a capacidade de auto e heterocrítica, bem como a assunção das funções cultural, social e económica da formação;

Competências elevadas em utilização de plataformas e ferramentas e-learning.

O candidato que não reunir os requisitos imprescindíveis é automaticamente excluído;

Para a seleção de novos formadores é utilizada a seguinte metodologia:

Análise curricular;

Entrevista pessoal de seleção (guião segundo **MOD.11**), a realizar pelo Responsável de Formação, para aferição da conformidade das características pessoais com o perfil pretendido.

CAPÍTULO IV – DISPOSIÇÕES RELATIVAS A RESPONSABILIDADES, DEVERES E COMPETÊNCIAS

Artigo 7º

Responsabilidades/Deveres da CSTD-ISU

São responsabilidades/deveres da CSTD-ISU, no âmbito da formação profissional:

Respeitar os contratos com as entidades e/ou pessoas a quem presta os seus serviços.

Proporcionar as melhores condições possíveis de formação, ambiente de trabalho entre todos os intervenientes, meios e instalações, equipamentos e materiais.

Aplicar a lei em vigor, nomeadamente a que diz respeito Formação Profissional.

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



Artigo 8º

Responsabilidades/Deveres dos Formadores

São responsabilidades/deveres dos formadores:

Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação organizadas pela **CSTD-ISU**.

Preparar atempadamente e com qualidade as sessões de formação, no respeito pelas metodologias indicadas nos programas de formação.

Preparar e fornecer atempadamente os suportes pedagógicos de apoio aos formandos (e.g., manuais do formando, textos de apoio, baterias de casos práticos) adaptados aos níveis de formação e ao público-alvo e de acordo com o referencial proposto pela **CSTD-ISU**.

Preparar e aplicar instrumentos de avaliação de conhecimentos adquiridos, conforme o previsto nos programas de formação.

Cumprir os horários de formação e procurar sempre o alcance dos objetivos tendo em consideração as particularidades dos destinatários.

Zelar pelos meios materiais, técnicos e logísticos, colocados à sua disposição.

Pautar a sua atuação por padrões de comportamento que estimulem a criação de um clima de confiança e compreensão mútua entre os intervenientes no processo formativo.

Manter a **CSTD-ISU** informada acerca das ocorrências de carácter pedagógico, disciplinar, logístico ou administrativo, que possam fazer perigar o normal desenvolvimento da formação.

Assegurar a reserva sobre informação, dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e os seus intervenientes.

Cooperar com a **CSTD-ISU** e seus clientes, bem como com todos os outros intervenientes do projeto de formação em que participa no sentido de assegurar a eficácia da formação.

Todos os formadores seleccionados para lecionar uma ação ou módulos numa ação têm de celebrar e assinar (manualmente ou digitalmente) o contrato de prestação de serviços de formação presencial segundo o modelo **MOD.07** definido no DTP, e o mesmo devidamente assinado passará a fazer parte integrante do DTP da ação em formato digital ou papel.



Artigo 9º

Competências do Pessoal não Docente / Pessoal não Exercendo Função de Formador

Atribuições e competências do Gestor de Formação Profissional:

O Gestor de Formação tem por função principal a definição da política de Formação Profissional da Empresa.

É responsável pela Gestão dos recursos afetos à formação profissional, bem como pela elaboração, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de formação profissional.

Assim, o Gestor de Formação terá as seguintes responsabilidades e deveres:

Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção/Atividade Formativa;

Assegurar o cumprimento dos requisitos de Certificação e a ligação ao Sistema;

Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da Organização;

Ser o elo de ligação entre a gestão de topo, os formandos e, caso se aplique, as Empresas Clientes;

Analisar os resultados da atividade Formativa; propor e introduzir ações de melhoria de forma a garantir a satisfação de todos os intervenientes no processo formativo;

Analisar, reencaminhar e/ou resolver todas as reclamações, recebidas por mail ou por preenchimento do **(MOD.13A)**, garantindo a sua resolução de forma fundamentada e independente;

Assegurar e fazer cumprir todos os procedimentos necessários a uma boa prossecução dos objetivos definidos para a Área de Formação.

Atribuições e competências do Coordenador Pedagógico para a Formação Profissional:

No exercício da sua função, compete ao Coordenador Pedagógico, entre outras:

Coordenar a atividade administrativa inerente aos processos de formação profissional;

Assegurar o apoio à gestão da Formação profissional, o acompanhamento pedagógico das ações de formação, a articulação com os Formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo;

Apoiar e participar no levantamento de necessidades de formação e colaborar no planeamento e calendarização das ações de formação;

Organizar e planificar as atividades de formação, supervisionando todos os processos e gerindo os projetos desenvolvidos de acordo com os referenciais de qualidade instituídos e em vigor;



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Reunir com os Técnicos envolvidos nos projetos para transmitir a informação necessária a uma adequada execução;

Definir o calendário de reuniões com os técnicos no decurso dos projetos;

Gerir e controlar os tempos de execução estabelecidos para os projetos;

Reunir com os Técnicos no sentido de analisar e validar os projetos em execução;

Analisar os questionários de avaliação das ações de formação.

Atribuições e competências do Responsável pelo Atendimento:

Assegurar o atendimento pessoal e telefónico;

Organizar a correspondência;

Elaborar as listas de presenças e emitir os certificados de formação profissional;

Agendar a formação de acordo com a disponibilidade da equipa de formadores/clientes;

Reproduzir e/ou colocar online nos repositórios de apoio pedagógico da ISU os materiais e documentos de apoio à formação;

Assegurar toda a logística da formação, nomeadamente: disponibilidade de sala de formação, *coffee-breaks*, materiais para as atividades, disposição da sala;

Entregar ou enviar atempadamente aos clientes/Formandos todos os materiais solicitados;

Organizar o Dossier Técnico Pedagógico inerente a cada curso/ação de formação.

Atribuições e competências do Técnico de Informática e de Apoio Logístico:

Assegurar a boa conservação de espaços e equipamentos onde decorre a formação, executando as operações de manutenção, reparação e substituição necessárias;

Realizar a manutenção da plataforma de e-learning para os casos onde exista também formação online.

Colaborar na divulgação da formação promovendo e gerindo os meios adequados (ex.: *site*, redes sociais, *mailing lists*, *newsletters*).

Apoiar a coordenação na elaboração da documentação de suporte ao desenvolvimento da formação e no agenciamento dos recursos físicos necessários à sua execução;

Atribuições e competências do Técnico contabilístico-financeiro

Executar o trabalho contabilístico de acordo com a legislação aplicável;

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Atribuições e competências do Supervisor financeiro

- Apoiar e acompanhar o trabalho contabilístico executado pelo técnico;
- Supervisionar a elaboração dos mapas de reporte da execução financeira relativa a cada projeto;
- Realizar os pagamentos associados a todos os intervenientes no processo de formação;
- Acompanhar os pedidos de financiamento apresentados junto das entidades financiadoras.
- Configurar o ambiente da plataforma e-learning para a realização de ações em regime e-learning ou b-learning.

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

Artigo 10º

Obrigações

Aplicam-se aos formandos as obrigações estabelecidas pelas entidades que contratam os serviços de **CSTD-ISU**, e/ou as seguintes regras:

- Cumprimento deste regulamento;
- Cumprimento da Legislação Nacional relativa à Formação Profissional;
- Respeitar e usar de bom trato e com colegas, funcionários e formadores;
- Ser assíduo e pontual durante a ação de formação;
- Cumprir as normas de higiene e segurança e de manutenção e limpeza de equipamentos usados na ação de formação, bem como todas as instalações usadas;
- Cumprir as normas, ordens e regras emitidas pela coordenação e gestão da ação;
- Responsabilizar-se por qualquer estrago provocado voluntariamente ou não em equipamentos ou nas instalações;
- Comunicar por escrito, ao coordenador da ação, mudança de dados pessoais, reclamações ou incidentes.



Artigo 11º

Interdições

Aplicam-se aos formandos as interdições estabelecidas pelas entidades que contratam os serviços da CSTD-ISU, e/ou as seguintes interdições:

Consumir, guardar ou permutar qualquer tipo de bebida alcoólica, drogas ou estupefacientes.

Fumar fora dos locais indicados para o efeito.

Danificar qualquer conteúdo das instalações onde decorre a ação.

Apresentar estado de embriaguez ou indiciar consumo de drogas.

Artigo 12º

Requisitos

Aplicam-se as condições previstas na Legislação Nacional e Comunitária que regula a Formação Profissional, em termos gerais, e as condições particulares previamente divulgadas no caso de ações específicas.

Artigo 13º

Assiduidade

Aplicam-se aos formandos o regime de assiduidade estabelecido pelas entidades que contratam os serviços de CSTD-ISU, e / ou as seguintes regras:

Todas as ausências obrigam à comunicação escrita (**MOD.16**) das causas, no máximo dois dias úteis após o facto, sendo consideradas faltas justificadas e sujeitas a comprovação por escrito as originadas pelos factos seguintes:

Falecimento de familiares;

Casamento;

Provas de exame em estabelecimento de ensino;

Doença, acidente, cumprimento de obrigações legais, prestação de auxílio urgente à família.

As ausências para além das apontadas anteriormente são consideradas faltas injustificadas.

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Em cada ação de formação (ou módulo), o formando não poderá exceder 5% de faltas injustificadas.

O limite de faltas, quer sejam justificadas ou injustificadas, não deverá ultrapassar 10% da carga horária do Programa ou Curso, exceto indicação expressa por escrito em contrário por parte da CSTD-ISU.

Determinadas ações de formação obrigam a uma assiduidade de 100% por parte do formando. Nestes casos, o formando será previamente informado por escrito.

É permitida a existência de outros regimes de assiduidade, resultantes da especificidade dos Cursos/Ações de Formação. Nestes casos, o formando será previamente informado por e-mail.

Artigo 14º

Condições de Funcionamento

As ações de formação profissional presencial em sala ou em ambiente online só terão início quando estiver garantido o número mínimo de formandos, que permita um bom funcionamento da mesma.

Nas ações de formação profissional cofinanciadas e/ou desenvolvidas para Empresas Clientes, a CSTD-ISU assegurará a realização de cada ação, nos termos e condições em que a mesma for aprovada pela Unidade de Gestão do Programa Operacional e segundo o quadro legislativo aplicável, ou que decorram do contrato estabelecido com a Empresa Cliente, nomeadamente no que respeita a objetivos gerais e específicos, metodologias, conteúdos programáticos e cargas horárias.

Nas ações de formação/consultoria “*on-job*”, as sessões de formação decorrerão na Empresa Cliente da CSTD-ISU, segundo um calendário e horário previamente acordados entre as partes. Sempre que possível, o cliente deverá comunicar ao Responsável de Formação e/ou Formador uma eventual indisponibilidade com uma antecedência de 24 horas.

Artigo 15º

Horários

O horário da formação é variável (laboral, pós-laboral), consoante a modalidade de formação e o projeto, em causa;

A definição dos cronogramas e horários da formação é elaborada pela coordenação pedagógica;

O cronograma é apresentado aos formandos, através dos elementos de divulgação da ação; inclusivé na plataforma de e-learning utilizada no moodle ou Teams que sirva de repositório de conteúdos e outros apoios à formação presencial.



Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a entidade formadora não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, poderá proceder aos convenientes ajustamentos, comunicando as alterações ocorridas aos formandos com a antecedência que lhe seja possível.

Artigo 16º

Locais de Formação

As ações de Formação são realizadas nas instalações da ISU, ou em qualquer outro local, nomeadamente espaço alugado especificamente para o efeito, na Empresa Cliente que solicitou a ação/Curso, ou outro local considerado adequado à natureza da ação/curso a realizar.

As ações também poderão decorrer em modalidade online em regime de e-learning ou b-learning numa plataforma designada pela CSTD-ISU.

Em qualquer dos casos, os formandos serão devidamente e atempadamente avisados do local e modalidade selecionado para a realização do curso/ação.

No caso de a formação se realizar nas instalações da empresa cliente, é da responsabilidade desta reunir e assegurar as condições adequadas para a boa execução da formação.

Sempre que a formação se realize noutra local diferente das instalações da ISU, ou seja realizado numa organização parceira ao abrigo dum protocolo, a coordenação das ações é sempre da responsabilidade da ISU.

Artigo 17º

Avaliação da Formação e Acompanhamento Pós-Formação

1. Utilizar-se-ão, conforme aplicável, os seguintes níveis de avaliação:

Nível 1- Satisfação/Reação - são definidos internamente procedimentos de acompanhamento do nível de satisfação dos participantes relativamente à formação (avaliação do desempenho dos formadores e outros intervenientes na formação, avaliação de espaços, recursos, equipamentos e outros aspetos envolvidos no desenvolvimento da formação);

Nível 2- Aprendizagem- são 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 adquiriram os formandos. A opção relativa ao modelo de avaliação a adotar será tomada com base nos objetivos gerais e específicos da ação/Curso, nos seus conteúdos e na sua duração.

A avaliação de nível 3 (dos adquiridos para o contexto de trabalho) bem como a avaliação de nível 4 (avaliação dos resultados da formação), apenas será implementada em projetos específicos e a sua



aplicabilidade, bem como metodologia de desenvolvimento subjacente, está especificada na fundamentação dos mesmos.

2. No final da ação o formando terá direito, consoante o tipo e resultado da avaliação, a:

Certificado de formação profissional;

Certificado de frequência de formação profissional.

3. A avaliação da ação de formação por formandos e formadores é feita respetivamente através do preenchimento em papel ou online dos inquéritos de avaliação da formação **MOD.37** para formandos e (**MOD.38**) para formadores.
4. O acompanhamento dos formandos em pós-formação será feito por contacto com os ex-formandos por e-mail para preencherem após 3 meses do fim do curso o (**MOD.34**) para empregados e (**MOD.33**) para desempregados. Se não houver resposta por ao e-mail enviado no prazo duma semana serão realizados contactos telefónicos pelos serviços administrativos para incentivar a resposta aos inquéritos.

Artigo 18º

Direitos dos Formandos

Nos termos do presente regulamento o formando tem direito a:

Participar na ação de formação, de acordo com os programas estabelecidos;

Ser integrado num ambiente de formação ajustado ao perfil profissional visado;

Receber no final da formação, um certificado comprovativo da frequência ou aproveitamento;

Receber informação e orientação para melhor desempenho da sua atividade profissional;

Aceder ao processo individual o qual inclui todos os factos relevantes ocorridos durante a sua formação, designadamente, data de início e fim da formação, resultados das provas, faltas injustificadas e sanções aplicadas;

Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu Processo Individual.

No caso de formação online, a utilizar todos os recursos da plataforma e-learning indicada pela **CSTD-ISU** inerente ao seu perfil de formando.

Apresentarem as sugestões ou reclamações que acharem por bem. O tratamento de reclamações é da responsabilidade do Gestor de Formação.



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Sugestões ou reclamações podem ser diretamente apresentadas ao Gestor da Formação, através do nosso correio eletrónico improvements@sharinguniversity.eu por via postal, ou ainda presencialmente na sede da ISU recorrendo aos meios disponibilizados pela ISU, incluindo o Livro de Reclamações.

Todas as sugestões e reclamações serão apreciadas pelo Gestor da Formação, e do resultado será dado conhecimento, com a devida fundamentação aos envolvidos, num prazo máximo de 15 dias.

www.sharinguniversity.eu

Avenida Dr. Mario Soares 33, Porto Salvo 2740-119, Portugal



CAPÍTULO VI – INTERRUPTÃO E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS

Artigo 19º

Interrupção da Frequência por Parte do Formando

Aplica-se ao formando o regime estabelecido pelas entidades que contratam os serviços da **CSTD-ISU**, e/ ou a seguinte regra:

A desistência do formando por motivo de força maior considerada válida pelo coordenador do curso / ação dará prioridade ao mesmo de frequentar o próximo curso ou ação similar.

Artigo 20º

Interrupção da Ação ou Curso e Repetição

Aplicam-se as regras estabelecidas pelas entidades que contratam os serviços da **CSTD-ISU**, e/ ou a seguinte regra:

Se, por razões de força maior e alheia à vontade da **CSTD-ISU**, a ação tiver de ser interrompida, serão os formandos avisados das razões. Serão envidados todos os esforços para permitir a repetição da ação.

CAPÍTULO VII – REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

Artigo 21º

Casos de Cursos Financiados

Por norma, a participação em ações cofinanciadas é gratuita não havendo lugar a pagamento de taxas, joias ou mensalidades.

Nas ações cofinanciadas poderá haver lugar ao pagamento de apoios a formandos, mediante as condições de aprovação por parte da Unidade de Gestão. O pagamento das subvenções a que têm direito varia em função da duração da ação, tal como está regulamentado: nas ações com duração até 200 horas será o pagamento realizado no final da mesma; nas outras situações, o pagamento será efetuado numa cadência mensal. Para o efeito, compete ao formando disponibilizar um NIB válido para efeitos de transferência bancária.



Artigo 22º

Casos de Cursos não Financiados

Aplica-se ao formando o regime de pagamentos e política de devolução e isenções ao estabelecido pelas entidades que contratam os serviços da **CSTD-ISU**, ou as seguintes regras:

O Formando ou Empresa que contrata os serviços de formação da **CSTD-ISU** pagará a sua inscrição de acordo com a tabela divulgada no ato da inscrição.

O pagamento deverá ser feito em dinheiro, cheque ou transferência bancária à ordem da **ISU** após a inscrição, de modo a que esta seja validada.

No caso de cancelamento de ações de formação por motivos de força maior, ou por justificada impossibilidade do formando em frequentar toda a ação, por exemplo por ter contraído uma doença que impeça a sua frequência colocando em risco a saúde do formando ou dos outros intervenientes na formação, ou um motivo familiar de força maior, o formando terá direito à devolução do valor dos pagamentos que já efetuou, segundo as regras a seguir enunciadas.

No caso de se tratar duma ausência justificada do formando por motivo de força maior este deverá efetuar um pedido nesse sentido por mail enviado ao gestor da formação ou entregando um pedido escrito nos serviços administrativos da **ISU** dirigido também ao gestor de formação. Consoante os casos pode ser requerida pela **ISU** a entrega de documentos que comprovem a justificação apresentada.

Na impossibilidade do formando poder participar na ação, por um motivo previsível ocorrido até 15 dias antes do início da formação, terá este que avisar a **CSTD-ISU** por escrito, até 15 dias antes da data de início da ação, de forma a se acionar os mecanismos para o reembolso do pagamento já efetuado.

Os cancelamentos recebidos após esta data estarão sujeitos a uma retenção de 25% do pagamento.

As desistências, após início do curso, não dão direito a qualquer devolução de pagamento de inscrição.

Se a meio da ação de formação ocorrer por parte do formando justificada impossibilidade de continuar a frequentar ação, por exemplo por ter contraído uma doença que impeça a sua frequência colocando em risco a saúde do formando ou dos outros intervenientes na formação, ou um motivo familiar de força maior, o formando poderá solicitar a sua integração em próxima ação idêntica que ocorra em data próxima, sendo os pagamentos já efetuados considerados para essa próxima ação.



CAPÍTULO VIII – PROCEDIMENTOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

Artigo 23º

Forma e Método

A melhoria contínua do Processo formativo é parte integrante da Política da Qualidade da **CSTD-ISU**. Neste sentido, promove-se o acompanhamento da satisfação do cliente, dando-se particular importância à recolha, análise e tratamento da opinião dos formandos.

São consideradas queixas - ou reclamações - todas as expressões de descontentamento que resultem de atitudes, atuações, procedimentos, condições logísticas ou materiais que violem as normas e regras definidas e acordadas e/ou coloquem em causa a aprendizagem ou atentem contra a dignidade e os direitos de qualquer das pessoas ou entidades envolvidas no processo formativo.

Sugestões ou reclamações podem ser diretamente apresentadas por Formandos, Formadores ou outros intervenientes na formação ao Gestor da Formação, através do correio eletrónico improvements@sharinguniversity.eu , pelo livro de reclamações eletrónico disponível no site, por correio postal, ou presencialmente na sede da **ISU** através do **(MOD.13A)** do DTP , ou solicitando o Livro de Reclamações.

Todas as sugestões e reclamações serão apreciadas pelo Gestor da Formação, e do resultado será dado conhecimento, com a devida fundamentação aos envolvidos, num prazo máximo de 15 dias.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 24º

Alteração ao Regulamento

Este Regulamento é sujeito a alterações que podem ser devidas a publicação de novas leis, portarias ou regulamentos, considerando-se, neste caso, como fazendo parte do presente regulamento a partir da sua entrada em vigor.

Qualquer alteração introduzida a este regulamento, para além do indicado no primeiro ponto, será identificada como uma Revisão sequencial, mantendo-se este registo atualizado.



REGULAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PRESENCIAL

Artigo 25º

Interpretação e Acesso

Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual regulamento são resolvidas pela Administração da ISU.

Este regulamento está disponível para consulta nos serviços administrativos da ISU e é divulgado a todos os intervenientes na Formação, estando também disponível no site da ISU e na plataforma de e-learning onde decorre a formação online.

Aprovado por deliberação da Comissão Executiva exarada em Ata da reunião realizada em 21/10 2022.

Data de entrada em vigor: 21/10 2022.

O Presidente do Conselho de Administração da ISU - **International Sharing University**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Pinto de Abreu', written over a horizontal line.

(Manuel Pinto de Abreu)