



# **Regulamento da Formação | A distância**

Dezembro de 2021

O presente documento tem os seguintes objetivos:

- Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos da Conversas com PNL.
- Definir as regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.

### Inscrição dos formandos e Constituição dos grupos de formandos

1. As inscrições nos cursos disponibilizados pela Conversas com PNL são efetuadas através de um formulário que se encontra disponível no site: <https://conversascompnl.com/>.
2. Aos formandos será disponibilizado o programa de formação e o presente Regulamento.
3. O registo da inscrição apenas fica formalizado após a receção do comprovativo de pagamento do valor associado à mesma e para o(s) curso(s) adicionado(s).
4. Se o número de vagas da ação de formação estiver preenchido, o formando ficará sujeito às desistências que possam ocorrer ou eventual vaga numa nova edição do mesmo curso.
5. O processo de inscrição fica concluído com a celebração de um contrato de formação, o qual reitera as condições de funcionamento da formação e que deverá ser celebrado até à data de início da ação de formação.
6. No caso da formação realizada para um grupo de colaboradores de uma entidade cliente, é da responsabilidade da própria entidade a seleção e alocação dos formandos ao curso a desenvolver. Ainda assim, a Conversas com PNL disponibiliza-se para apoiar a entidade cliente neste processo.
7. Será sempre assegurada a confidencialidade de todos os dados recolhidos sobre os formandos e para efeitos estritamente relacionados com a formação.

### Condições de pagamento

1. O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, cartão de crédito, referência multibanco ou Mway.
2. As condições de pagamento são devidas nos respetivos contratos de formação profissional.

## Direitos dos formandos

Os formandos da Conversas com PNL têm direito a:

1. Frequentar o curso no qual foram inscritos, com vista à promoção e desenvolvimento das suas capacidades e competências;
2. Aceder/fazer *download* de toda a documentação de apoio, caso o suporte da mesma o permita, referente ao percurso de formação frequentado, através da plataforma, recebendo para o efeito uma senha e palavra-passe para aceder à referida plataforma.
3. Receber informação sobre o funcionamento da plataforma, através do Manual de Introdução à Plataforma.
4. Participar em ações de formação cujas metodologias são adequadas aos conteúdos divulgados;
5. Ser tratados com respeito e correção por qualquer elemento da Conversas com PNL;
6. Reclamar sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo que esta reclamação pode ser apresentada em formato livre, oral e/ou escrito;
7. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
8. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.

## Deveres dos formandos

Os formandos da Conversas com PNL têm o dever de:

1. Ser assíduos e pontuais nas sessões síncronas;
2. Participar de forma ativa nas atividades propostas nos percursos de formação, nomeadamente nas sessões de formação síncronas e nos fóruns de questões disponibilizados;
3. Realizar todos os trabalhos solicitados pelo formador/e-formador, cumprindo os prazos de entrega estipulados;
4. Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os elementos que representam e trabalham para a Conversas com PNL;
5. Prestar provas de avaliação, de acordo com o definido no programa de formação do curso;

6. Consultar a Conversas com PNL sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento;
7. Zelar pela boa conservação do espaço, equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados para efeitos de formação;
8. Guardar lealdade à Conversas com PNL e seus representantes, nomeadamente não transmitindo para o exterior informação sobre os equipamentos, processos e propriedade intelectual de que tome conhecimento por ocasião da ação de formação;
9. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela Conversas com PNL;
10. Cumprir as condições e regras de funcionamento da formação da Conversas com PNL expressas no presente Regulamento.

### Deveres da Conversas com PNL

Compete à Conversas com PNL enquanto entidade formadora:

1. Assegurar a formação programada com respeito pela regulamentação em vigor, sempre que aplicável, e com respeito pelo programa de formação definido e divulgado;
2. Fornecer documentação de apoio e recursos pedagógicos relativos a cada curso;
3. Disponibilizar a plataforma de forma estruturada para percursos de aprendizagem interativos, permitindo garantir a qualidade da formação realizada;
4. Elaborar os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico;
5. Disponibilizar instalações, quando aplicável, equipamento e material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da formação;
6. Supervisionar e acompanhar a progressão dos formandos ao longo dos seus percursos de formação, bem como a atividade ativa dos formadores/e-formadores e o cumprimento dos programas de formação dinamizados;
7. Respeitar e fazer respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho;
8. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação da formação, reclamações e sugestões que sejam apresentadas, tendo em vista a melhoria do sistema de formação;

9. Supervisionar e acompanhar o cumprimento do programa de formação de cada curso;
10. Emitir os Certificados de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor;
11. Respeitar e garantir a integridade de cada formando.

### Assiduidade e Pontualidade

1. Na componente presencial 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. Licença de casamento;
  - f. Licença de maternidade/ paternidade;
  - g. Outros casos de força maior devidamente comprovados mediante aprovação pela Gestão da Formação da Conversas com PNL.
2. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento não serve para efeitos de anulação da falta.
3. A componente presencial tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após o início definido para a sessão de formação.
4. A componente e-learning tem associada uma tolerância permitida de 10 minutos após o início da sessão síncrona e as mesmas devem ter uma assiduidade de 100%.
5. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, a assiduidade dos formandos deverá ser de 90% na componente presencial e 100% nas sessões síncronas, exceto quando expressamente indicado outro critério.

### Interrupções e repetições de cursos

1. Sempre que, por motivos de força maior, a Conversas com PNL se veja obrigada a interromper um curso, serão empreendidos todos os esforços para retomar o mesmo com a maior brevidade possível.
2. Sempre que um formando tenha de interromper a ação de formação em que se encontra inscrito, a Conversas com PNL analisará a situação no sentido de se encontrar a melhor solução.
3. No que respeita à possibilidade de os formandos repetirem um curso, a Coordenação Pedagógica analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias.

### Condições de Funcionamento

1. A formação *e-learning* decorre na plataforma da Conversas com PNL no endereço: <https://conversascompnl.com/area-reservada/>.
2. O registo na plataforma e a inscrição relacionada com este registo é individual e intransmissível e o formando obriga-se a não ceder os seus dados de acesso a terceiros. Caso assim não proceda, a Conversas com PNL reserva-se no direito de cancelar o respetivo acesso à plataforma.
3. Todas as mensagens enviadas no âmbito da formação para os contactos do formando destinam-se única e exclusivamente ao formando e não podem ser copiadas, reproduzidas ou disponibilizadas a outros indivíduos e/ou entidades.
4. Todos os textos, imagens ou serviços interativos e demais serviços disponibilizados na plataforma da Conversas com PNL destinam-se única e exclusivamente ao usufruto do 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. No entanto, não obstante a utilização ser individual e intransmissível, o formando pode solicitar a faturação dos serviços a terceiros, responsáveis pelo pagamento do curso.
5. Todos os conteúdos disponibilizados na plataforma são propriedade da Conversas com PNL, no entanto é permitida a impressão dos documentos pdf para uso individual e profissional e desde que se mantenham intactos os seus conteúdos e forma, os direitos autorais e qualquer outra nota de propriedade.

6. Não é permitido o download de vídeos, modificação de arquivos, a revenda, atribuição, transferência, partilha, doação, empréstimo, publicação, reprodução das ferramentas disponibilizadas na plataforma da Conversas com PNL. Solicitações neste sentido devem ser feitas e aprovadas por escrito pela Gestão da Formação.
7. Em nenhuma circunstância Titá Rodrigues ou Conversas com PNL podem ser responsabilizados por danos de qualquer natureza, em resultado da formação.
8. No Perfil de Utilizador, apenas podem ser utilizadas fotos e nomes reais do respetivo formando.
9. Os conteúdos colocados na plataforma pelo formando, nomeadamente em termos da informação (texto e imagem) relativa ao seu Perfil de Utilizador, são da sua inteira responsabilidade. Qualquer conteúdo impróprio, será motivo de penalização, podendo levar à sua expulsão da plataforma da Conversas com PNL.
10. Aos responsáveis pela plataforma reserva-se o direito de apagar fotos ou outra informação que não se refira ao formando ou que seja inadequada, tendo em conta as funções e objetivos a que a mesma se destina.
11. O tipo de linguagem utilizada pelo formando nos diversos meios de comunicação *online* (síncronos/assíncronos) disponibilizados na plataforma deverá obedecer às mesmas normas a que este está sujeito em ambiente de formação presencial.
12. Ao comunicar, o utilizador deverá usar sempre a língua portuguesa, sem abreviaturas, evitando o uso contínuo da escrita com letras maiúsculas.
13. O formando deverá utilizar a plataforma de aprendizagem da Conversas com PNL apenas para os fins formativos a que a mesma se destina.
14. Os recursos e atividades inseridos na plataforma não devem conter conteúdos sigilosos ou que aguardem aprovação dos órgãos competentes.
15. A inserção de informações falsas e/ou incorretas, poderá originar a remoção imediata do formando.
16. O formando está sujeito a atividades obrigatórias com prazos definidos, de modo que atinja os objetivos previstos. Cada curso tem associado um cronograma, servindo de orientação e guia ao formando para exploração dos conteúdos.

17. O prazo de resposta do e-formador às questões colocadas pelo formando é de 24h a 48h e de 3 dias úteis para envio das correções e análise dos exercícios/testes de avaliação, quando realizados.
18. O serviço de apoio técnico disponibilizado ao formando tem um tempo de resposta máximo de 48 horas para que os formandos possam usufruir ao máximo do potencial da plataforma, dos conteúdos disponíveis, entre outros.
19. A definição do cronograma da formação cabe à Conversas com PNL, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.
20. O início dos cursos *e-learning* encontra-se condicionado a um número mínimo de inscrições, pelo que a Conversas com PNL reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente.
21. As sessões síncronas, realizadas através de ZOOM, são gravadas e disponibilizadas no dia posterior à sua realização.
22. As imagens recolhidas durante as aulas destinam-se a fins formativos, apenas para divulgação na plataforma.
23. Os conteúdos do curso podem ser consultados pelos formandos durante um (1) ano.
24. A Conversas com PNL reserva-se no direito de rescindir o contrato de formação profissional, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação profissional firmado com os formandos ou entidade cliente, nomeadamente nos casos em que se verifique incumprimento dos pagamentos devidos e manifesta utilização indevida dos conteúdos disponibilizados.

### Metodologias de Avaliação

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens formandos é definida em particular para cada curso, encontrando-se devidamente explicitada no programa de formação do mesmo.
2. No final da formação será atribuída ao formando uma classificação final qualitativa, de acordo com uma escala de avaliação de Com Aproveitamento e Sem Aproveitamento.

3. A metodologia de avaliação da formação assume as seguintes configurações: 1) os formandos e os formadores avaliam o curso, através de questionário, quando terminam o mesmo (avaliação da satisfação) e 2) os formandos ou os responsáveis do projeto no cliente avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de avaliação pós-formação, realizado 3 meses após a finalização do curso.

### Certificação

1. No final do curso, aos formandos será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no programa de formação do curso e da regularização dos pagamentos devidos.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou.

### Tratamento de Sugestões ou Reclamações

#### SUGESTÕES

No sentido de possibilitar aos seus clientes a apresentação de sugestões, a Conversas com PNL dispõe de um Boletim de Sugestões. Este instrumento possibilita aos clientes deixar as suas opiniões sobre a Conversas com PNL, o seu funcionamento, a qualidade do atendimento ou serviço prestado, as ações de formação, os formadores, as salas de formação, as instalações, entre outras que considerem relevantes. O referido Boletim pode ser requerido, a qualquer momento, à Coordenação Pedagógica, em suporte papel ou informático.

Além do Boletim de Sugestões, os formandos também poderão usar os questionários de avaliação da formação, na medida em que estes possuem uma questão aberta que incentiva os formandos a deixar as suas sugestões para melhoria da qualidade dos processos de formação futuros, bem como dos serviços prestados.

## **RECLAMAÇÕES**

Sempre que um formando/entidade cliente da Conversas com PNL pretenda apresentar uma qualquer reclamação relativamente ao serviço que lhe foi prestado, esta pode ser apresentada no Livro de Reclamações, sendo que o seu tratamento se processa de acordo com a legislação em vigor.

A apresentação de uma reclamação por outra via poderá ser concretizada através do formulário próprio - Boletim de Reclamações -, o qual pode ser solicitado ao serviço de atendimento permanente, oralmente ou enviado em formato escrito ao cuidado da Gestão da Formação.

Em termos genéricos, a Metodologia de Tratamento de Reclamações da Conversas com PNL assume o seguinte funcionamento:

1. A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser(em) apresentada(s) até ao máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação.
2. A apreciação da(s) reclamação(ões) é da responsabilidade da Gestora da Formação, a qual realizará uma leitura da reclamação, bem como da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que necessário, a Conversas com PNL procederá à convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, com o propósito de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
3. A resposta final à(s) reclamação(ões) será dada pela Conversas com PNL à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

## **Funções da Equipa Pedagógica**

### **GESTÃO DE FORMAÇÃO**

- Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Formação da Conversas com PNL;
- Responder pelo serviço de formação da Conversas com PNL perante as entidades externas;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento dos formandos/clientes ou outras;
- Garantir a conceção do Plano de Atividades Anual, bem como o acompanhamento, controlo e avaliação da sua execução;

- 
- Garantir a seleção de formadores/e-formadores altamente qualificados;
  - Dar resposta a reclamações associadas à Conversas com PNL;
  - Gerir os recursos afetos à formação da Conversas com PNL;
  - Promover ações de revisão e melhoria contínua e implementar os mecanismos de qualidade da formação.

#### **COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA**

- Garantir a conceção e atualização dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com a equipa de formadores/e-formadores;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores/e-formadores;
- Garantir a organização dos suportes pedagógicos e a sua validação;
- Promover e participar em reuniões da equipa pedagógica, em diferentes fases do desenvolvimento dos cursos;
- Adaptar estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os formadores/e-formadores, sempre que se justifique;
- Acompanhar o desenvolvimento dos cursos, através de um diálogo próximo com formadores/e-formadores e formandos;
- Coordenar e acompanhar todo o processo de avaliação da formação, incluindo a elaboração de relatórios de avaliação;
- Assegurar a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações de formação, entre outras.

#### **FORMADORES**

- Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos;
- Conceber, em articulação com a Coordenação Pedagógica e sob validação desta, os materiais pedagógicos, documentos e suportes pedagógicos de apoio e instrumentos de avaliação necessários ao desenvolvimento dos cursos;
- Estruturar e preparar as sessões de formação, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado, assentes na análise prévia das necessidades e perfil dos formandos a formar;

- 
- Reformular, em conjunto com a Coordenação Pedagógica, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
  - Informar a Coordenação Pedagógica da Conversas com PNL sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos dos cursos que asseguram;
  - Contribuir para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído ou outro tipo de feedback pertinente;
  - Cumprir de forma rigorosa os cronogramas dos cursos que asseguram e comunicar à Coordenação Pedagógica qualquer situação de impedimento, pela forma escrita e com uma antecedência mínima de 72 horas, ou que exija alguma alteração ao cumprimento do cronograma aprovado, justificando o motivo dessa situação;
  - Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
  - Cumprir todas as demais obrigações decorrentes das normas de funcionamento e das que regem o contrato de prestação de serviços de formação;
  - Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
  - Respeitar os conteúdos desenvolvidos para a formação enquanto propriedade da Conversas com PNL, conforme acordado em contrato.

#### **E-FORMADORES**

- Dinamizar/Acompanhar os percursos de formação e-learning, em função dos programas dos cursos definidos pela Conversas com PNL;
- Dinamizar os percursos de formação, estabelecendo (à distância) uma relação pedagógica com os formandos, incentivando e favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências:
  - Dinamizar a plataforma de aprendizagem da Conversas com PNL, enquadrando a temática de cada curso e/ou módulo e fazendo a ponte entre os vários módulos dos cursos (quando aplicável);
  - Procurar validar as possíveis questões ou dificuldades do formando, orientando-o para a resolução das mesmas;
  - Garantir um *feedback* permanente ao trabalho que o formando vai desenvolvendo, quando aplicável: corrigir as atividades/exercícios

---

realizados pelo formando, com as devidas orientações de melhoria e incentivadoras do trabalho a realizar; responder com brevidade e clareza às dúvidas colocadas pelo formando; corrigir os testes de avaliação sumativa (quando aplicável), apresentando comentários às respostas quando pertinente.

- Monitorizar o desenvolvimento dos percursos de formação, ajustando as estratégias pedagógicas a cada formando;
- Informar a Coordenação Pedagógica sobre a evolução dos percursos de aprendizagem dos formandos dos cursos que acompanham;
- Participar em reuniões e contactar com a Coordenação Pedagógica nos diferentes momentos dos vários percursos de formação;
- Identificar áreas/aspectos suscetíveis de melhoria.

#### **ATENDIMENTO PERMANENTE**

- Assegurar o atendimento diário dos clientes no horário definido para o efeito: de segunda a sexta das 09h30 às 13h00 e das 15h00 às 18h00 (por marcação);
- Responder a qualquer solicitação dos formandos/clientes que pretendam contactar com a Conversas com PNL, remetendo todos os contactos para a Coordenação Pedagógica.

#### **Disposições finais**

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pela Gestão da Formação, de acordo com a legislação em vigor.