



# **Regulamento da Formação a Distância**

Maio/2024

Com este documento pretendemos que esteja totalmente informado/a sobre a dinâmica de funcionamento da formação a distância da **Conversas com PNL**.

**É fundamental que leia em detalhe e até ao final todo este documento antes de avançar com a sua inscrição na formação.**

## Inscrição e Seleção dos Formando

1. O lançamento de uma nova de ação de formação promovida pela *Conversas com PNL* é divulgado no contexto de um evento dinamizado por Titá Rodrigues. Associado a este evento é criada uma página no site para lançamento do curso (*landing page*) a partir da qual os formandos interessados podem consultar todas as informações detalhadas acerca do mesmo. Complementarmente, o próprio site (<https://conversascompnl.com>) da *Conversas com PNL* dispõe de informação igualmente detalhada acerca dos cursos promovidos com mais frequência.
2. Depois de ter lido toda a informação disponibilizada sobre o curso em que tem interesse, se o candidato tiver alguma questão pode entrar em contacto diretamente com a equipa da *Conversas com PNL* através dos contactos disponibilizados no rodapé do site/landig page, incluindo o canal de WhatsApp.
3. Quando o candidato sentir que tem toda a informação que precisa e que está em condições de realizar a sua inscrição, deve clicar em “Inscreva-se Já”.
4. O passo seguinte é preencher o formulário de inscrição disponibilizado com todos os dados para registo no site e acesso à área reservada do site e plataforma de e-learning onde o formando terá acesso ao curso em que se inscreve. Neste momento, será também apresentada toda a informação sobre o pagamento do curso e os meios de pagamento disponíveis: transferência bancária, multibanco, MBWay ou cartão visa. Neste passo, o candidato deve ler com muita atenção os termos e condições da formação (Regulamento da Formação a Distância e da loja online que está a usar, antes de avançar com o pagamento solicitado. Após leitura desta informação, deve confirmar que leu e aceita as mesmas.
5. Uma vez submetida informação da inscrição, registo e pagamento, o candidato recebe um e-mail com a informação para realizar o pagamento por transferência bancária, caso tenha optado por este meio de pagamento.
6. Uma vez confirmado o pagamento (por transferência bancária ou por outro dos meios disponíveis), o formando recebe um e-mail com a confirmação da sua inscrição e do acesso à área reservada/plataforma de e-learning, bem como o link do vídeo explicativo para o respetivo acesso.
7. A partir deste momento, o formando tem acesso na área reservada/plataforma de e-learning, ao programa de formação do curso, ao regulamento da formação a distância, ao cronograma do curso, bem como ao contrato de formação, declaração de RGPD e ficha de inscrição (para recolha dos dados para

emissão do Certificado pela Plataforma SIGO), os quais deve submeter para finalizar o processo de inscrição.

8. Os formandos são selecionados, desde que realizem a inscrição e pagamento solicitado na inscrição (total ou 1ª mensalidade) no período em que estão “abertas” as inscrições e desde que existam vagas (controladas digitalmente pela loja online).
9. Todo o processo de inscrição e seleção dos formandos na formação da *Conversas com PNL* assenta no pressuposto de que o formando dispõe de toda a informação para tomar uma decisão em consciência, sendo que a Coordenação Pedagógica e Atendimento se encontram totalmente disponíveis para prestar todos os esclarecimentos solicitados e adicionais à informação detalhada no site e *landing page*. Complementarmente, a compra dos cursos pelos formandos está ainda salvaguardada pelo período de 14 dias de garantia (direito de resolução), sendo que o formando tem até este prazo para cancelar a compra do curso, sendo-lhe devolvido na íntegra o valor pago. Este prazo de cancelamento entra em vigor a partir da data de início do curso.

## Pagamento e Devoluções

1. O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, cartão de crédito, referência multibanco ou Mbway.
2. As condições de pagamento são devidas nos respetivos contratos de formação profissional, fazendo referência ao pagamento do valor total do curso no ato da inscrição ou pagamento por mensalidades.
3. Quando o curso é pago em mensalidades, cada mensalidade deverá ser paga até ao dia 8 de cada mês e enviado o respetivo comprovativo para o email [geral@conversascompnl.com](mailto:geral@conversascompnl.com).
4. O formando pode, a todo o tempo, resolver o contrato de formação, mediante comunicação escrita para o email [geral@conversascompnl.com](mailto:geral@conversascompnl.com) dirigido à Graça & Miranda, Lda. (enquanto entidade formadora).
5. No caso previsto no número anterior, só haverá restituição dos montantes pagos pelo formando se a resolução se processar até 14 dias após o início da formação.
6. Caso o formando desista da formação depois de decorridos 14 dias do início da formação, deverá avisar até ao dia 20 do mês anterior àquele que pretende desistir.
7. No caso de desistência do formando e desde que cumprida a comunicação do número anterior, só são devidas as mensalidades decorridas e vencidas até à comunicação do formando.

## Direitos dos formandos

Os formandos da *Conversas com PNL* têm direito a:

1. Frequentar o curso em que se inscreveram, 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, após registo na mesma para definição de senha e palavra-passe para aceder à referida plataforma.
3. Receber informação sobre o funcionamento da plataforma, através do Manual de Introdução à Plataforma – Formando e vídeos explicativos do seu acesso e funcionamento.
4. Participar em ações de formação cujas metodologias são adequadas aos conteúdos divulgados e forma de organização prevista;
5. Receber resposta do/a e-formador/a ou suporte técnico da *Conversas com PNL*, às questões colocadas, no prazo máximo de 48 horas;
6. Ser tratados com respeito e correção por qualquer elemento da *Conversas com PNL*;
7. Reclamar sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo que esta reclamação pode ser apresentada em formato livre escrito ou através do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico);
8. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
9. Solicitar a resolução do contrato de formação, sem obrigatoriedade de liquidar a totalidade do valor do curso, nos termos da lei, e no prazo de catorze dias a partir da data de início do curso;
10. Receber, no final do curso, um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor, estando este condicionado: à conclusão das atividades previstas para a componente e-learning do curso, à assiduidade mínima definida para as sessões síncronas, definida para o curso, à obtenção de aproveitamento na avaliação realizada pelo e-formador e ao cumprimento dos pagamentos a que se encontra obrigado;
11. 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 previstas no curso;

2. Participar de forma ativa nas atividades propostas nos percursos de formação, nomeadamente nas sessões síncronas, nos fóruns de questões disponibilizados e nas restantes atividades disponibilizadas na plataforma de e-learning;
3. Realizar todos os trabalhos solicitados pelo e-formador/e-assistente, cumprindo os prazos 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. Guardar lealdade à *Conversas com PNL* e seus representantes, nomeadamente não transmitindo, para o exterior, informação sobre processos e propriedade intelectual de que tome conhecimento por ocasião da ação de formação;
8. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela *Conversas com PNL*;
9. Contribuir para a qualidade da formação realizada, participando ativamente no preenchimento dos questionários de avaliação da formação, sempre que solicitado;
10. Cumprir as condições e regras de funcionamento da formação da *Conversas com PNL* expressas no presente Regulamento;
11. Assinar e cumprir o contrato de formação, a declaração de RGPD e os termos de utilização da plataforma e-learning.

### **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 de qualidade relativos a cada curso;
3. Disponibilizar a plataforma de forma estruturada para percursos de aprendizagem interativos, permitindo garantir a qualidade da formação realizada;
4. Garantir o bom funcionamento da formação, prestando o adequado apoio pedagógico, técnico e administrativo aos formandos;
5. Elaborar os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico;

6. Supervisionar e acompanhar a progressão dos formandos ao longo dos seus percursos de formação, bem como a atividade dos e-formadores e e-assistentes;
7. Supervisionar e acompanhar o cumprimento do programa de formação de cada curso;
8. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação da formação, reclamações e sugestões que sejam apresentadas, tendo em vista a melhoria do sistema de gestão da formação;
9. Emitir os Certificados de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor;
10. Respeitar e garantir a integridade de cada formando.

### **Assiduidade e Pontualidade**

1. A assiduidade dos formandos é verificada através da sua presença em cada sessão síncrona definida no percurso do curso e, caso existam, no cumprimento dos prazos previstos para as atividades enunciadas na plataforma e-learning.
2. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, a assiduidade dos formandos deverá ser de 100% nas sessões síncronas, exceto quando expressamente indicado outro critério no programa de formação.
3. Relativamente às sessões síncronas previstas, o formando deverá aceder cinco minutos antes da hora prevista para a sessão de modo a testar a sua ligação à internet e se o browser dispõe de todas as permissões para o efeito.
4. A tolerância permitida nas sessões síncronas é de 10 minutos. Após esse período, o e-formador dará seguimento à sessão em conformidade com o previsto.

### **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/painel/>

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 participação nas sessões síncronas e cumprimento das datas previstas para as atividades do curso, a realizar de forma assíncrona. Todas as atividades realizadas na componente assíncrona dos cursos são submetidas diretamente na plataforma de e-learning, salvo se outra indicação for dada pelo e-formador.
17. Sempre que aplicável, os formandos são informados pelo e-formador de cada curso, se existem atividades pedagógicas realizadas em equipa/grupos de formandos. Quando não realçado, as atividades pedagógicas a realizar pelos formandos são de natureza individual.
18. Os formandos podem colocar todas as suas questões técnicas e pedagógicas diretamente à equipa da *Conversas com PNL*: existe um sistema de mensagens na plataforma de e-learning que os formandos poderão utilizar para contacto direto com o e-formador e/ou com a Coordenação, para além da comunicação via e-mail e via canal do WhatsApp. Em cada curso, existe também um campo de Fórum em que o formando pode colocar questões ou responder a desafios colocados pelo e-formador.
19. O prazo de resposta do e-formador às questões colocadas pelo formando é, no máximo, de 48 horas e de 3 dias úteis para envio das correções e análise dos exercícios/testes de avaliação, quando realizados.
20. 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.
21. 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.
22. O início dos cursos 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.
23. As sessões síncronas, realizadas através de ZOOM, são gravadas e disponibilizadas no dia posterior à sua realização.

24. As imagens recolhidas durante as sessões síncronas destinam-se a fins formativos, apenas para divulgação na plataforma.
25. Os conteúdos dos cursos podem ser consultados pelos formandos após o término do curso, pelo prazo indicado no programa de formação.
26. 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 firmado com os formandos, 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 dos 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 quantitativa (escala de 1 a 5 valores) ou qualitativa (Com Aproveitamento/Sem Aproveitamento).
3. A metodologia de avaliação da formação assume as seguintes configurações: 1) os formandos e os e-formadores/e-assistentes avaliam o curso, através de questionário, quando terminam o mesmo (avaliação da satisfação) e 2) os formandos avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de follow-up 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 Formação (se o solicitar), com a indicação do número de horas que concluiu.

### **Tratamento de Sugestões ou Reclamações**

1. As sugestões poderão ser apresentadas pelos formandos de forma livre, mas sempre em formato escrito: e-mail ou através dos questionários de avaliação da formação disponíveis.
2. Para efeitos de receção de reclamações, a empresa Graça & Miranda, Lda. (que suporta a marca *Conversas com PNL*) dispõe de Livro de Reclamações (físico e eletrónico). Neste âmbito, o tratamento das

reclamações processa-se de acordo com a legislação em vigor. Ainda assim, os formandos também podem apresentar uma reclamação por outra via, desde que concretizada em formato escrito, para os contactos da *Conversas com PNL* e ao cuidado da Gestão da Formação. Seguindo esta via, as reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de um mês após a ocorrência que motiva a reclamação. A resposta final às reclamações será dada pela Gestão da Formação num prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

## Funções da Equipa Pedagógica

### # Gestão da Formação | Gestão da Formação a Distância

Compete-lhe, designadamente:

- Garantir o cumprimento dos requisitos do Sistema de Certificação e assegurar a ligação ao Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Formação;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades externas;
- Dinamizar os procedimentos de identificação de necessidades de formação, que orientam a definição da oferta formativa anual, seja presencial ou a distância, e a sua adequação às necessidades e interesses dos potenciais clientes;
- Elaborar o Plano de Atividades Anual e o Plano de Formação, planificando os projetos formativos a desenvolver e garantir as condições para a sua concretização;
- Recrutar e selecionar formadores/e-formadores e assistentes/e-assistentes para a equipa do projeto, em articulação com Titá Rodrigues;
- Garantir a gestão de toda a formação, tanto presencial, como a distância, assegurando a existência de condições físicas e humanas para o seu sucesso e eficácia;
- Dar resposta a reclamações associadas à formação.

### # Coordenação Pedagógica

Compete-lhe, designadamente:

- Assegurar a revisão e atualização dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com Titá Rodrigues;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores/e-formadores ou assistentes/e-assistentes;
- Garantir a organização dos suportes/recursos pedagógicos e a sua validação, tanto na formação presencial como e-learning, em articulação com Titá Rodrigues e com a pessoa que assegura o atendimento permanente;
- Participar em reuniões em diferentes fases dos projetos formativos com todos os atores envolvidos, em articulação com Titá Rodrigues;
- Adaptar estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os formadores/e-formadores, sempre que se justifique, em articulação com Titá Rodrigues;
- Acompanhar o desenvolvimento dos projetos formativos;
- Assegurar todos os procedimentos necessários ao desenvolvimento da formação;

- Coordenar e acompanhar todo o processo de avaliação da formação, incluindo a elaboração de relatórios de avaliação, em articulação com a pessoa que assegura o atendimento permanente;
- Garantir a correta estruturação dos Dossiers Técnico-Pedagógicos dos cursos dinamizados.

### # E-Formadores

Compete-lhes, designadamente:

- Dinamizar/Acompanhar os percursos de formação e-learning, em função dos programas dos cursos definidos;
- Dinamizar os percursos de formação, estabelecendo (a distância) uma relação pedagógica com os formandos, incentivando e favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências:
  - Dinamizar o curso na plataforma de e-learning e os recursos de comunicação complementares (fórum, Whatsapp), 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-os para a resolução das mesmas;
  - Garantir um *feedback* permanente ao trabalho que os formandos vão desenvolvendo, quando aplicável: corrigir as atividades/exercícios realizados pelos formandos, com as devidas orientações de melhoria e incentivadoras do trabalho a realizar; responder com brevidade e clareza às dúvidas colocadas; 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

### # E-Assistentes

Compete-lhes dinamizar e acompanhar, em articulação com o(s) e-formador(es) do curso, as atividades realizadas em pequenos grupos de trabalho nas “salas simultâneas”.

### # Atendimento Permanente

Compete-lhe, designadamente:

- Assegurar o atendimento diário no horário definido para o efeito: de segunda-feira a sexta-feira das 10h00 às 13h00 e das 15h00 às 18h00, sendo o atendimento presencial sujeito a marcação prévia.
- Responder a qualquer solicitação do público, remetendo para quem de direito;
- Colaborar na organização logística e administrativa da formação;
- Apoiar o desenvolvimento das funções associadas à Gestão da Formação e 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.