

ÍNDICE

ÂMBITO	2
IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS.....	2
POLÍTICA E ESTRATÉGIA.....	2
CRIAÇÃO DE CURSOS	2
OBJETIVO	3
PROGRAMAS DE CURSO	3
DURAÇÃO NORMAL	3
HABILITAÇÕES DE ACESSO	3
LIMITAÇÕES QUANTITATIVAS	3
INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DOS CANDIDATOS.....	4
CUSTOS DE INSCRIÇÃO E FREQUÊNCIA.....	5
DESISTÊNCIAS	6
DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIA	6
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO	7
FORMAÇÃO PRESENCIAL.....	7
FORMAÇÃO A DISTÂNCIA.....	8
DISPENSA DE FREQUÊNCIA DE MÓDULOS/ UNIDADES DE FORMAÇÃO.....	10
ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE	10
REGIME DE AVALIAÇÃO.....	11
CERTIFICAÇÃO.....	13
DIREITOS DOS FORMANDOS.....	13
DEVERES DOS FORMANDOS.....	14
RESPONSABILIDADES DOS FORMADORES.....	15
EQUIPA CIENTÍFICO – PEDAGÓGICA	15
RESPONSABILIDADES DO TUTOR DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA	16
RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR PEDAGÓGICO	16
RESPONSABILIDADES DO GESTOR DA FORMAÇÃO.....	17
SUGESTÕES E QUEIXAS/RECLAMAÇÕES	17
PROTEÇÃO DE DADOS	18
DISPOSIÇÕES FINAIS	19

ÂMBITO

O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela R2C, Lda., não obstante a aplicação de outras normas aplicáveis à mesma atividade, nomeadamente a legislação e regulamentação diversa, aplicada a cada tipologia de formação. Todos os agentes envolvidos no processo formativo (designadamente formandos, formadores e coordenadores ou responsáveis pedagógicos) encontram-se abrangidos pelo conteúdo do presente documento. A participação em formações promovidas pela R2C (ou numa das suas marcas) pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os que nelas intervêm.

IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS

Entidade: R2C, Lda.

Morada: Rua Sá de Miranda 30 1º H, 2410-273 Leiria

Telemóvel: 244 206 893

E-mail: geral@r2c.pt

Horário de Atendimento: Das 09H às 13H e das 14H às 18H

Artigo 1.º

POLÍTICA E ESTRATÉGIA

A R2C, Lda. é uma entidade formadora, cuja missão para o seu departamento formativo consiste em: «promover a educação profissional, a inovação, a criatividade e a gestão sustentável, formando profissionais e qualificados de excelência e contribuindo para elevar a qualidade da formação e da profissionalização em Portugal, garantindo assim o nosso sucesso e a inserção dos nossos formandos no mercado de trabalho». Em termos comerciais e de marketing, a empresa surge frequentemente identificada com diversas marcas, de acordo com o público-alvo a que as ações se destinem.

Artigo 2.º

CRIAÇÃO DE CURSOS

A atividade formativa enquadra-se dentro de uma estratégia global de prestação de serviços a outras entidades e também a pessoas individuais. As ações de formação da R2C são criadas no âmbito do Departamento de Formação e podem resultar das necessidades e expectativas das

diferentes partes interessadas de acordo com determinados processos e regras de controlo no que diz respeito aos serviços prestados.

Artigo 3.º

OBJETIVO

As ações de formação visam fornecer a preparação teórica e prática, indo ao encontro das necessidades específicas dos diversos públicos-alvo.

Artigo 4.º

PROGRAMAS DE CURSO

Os programas de curso são aprovados pelo Gestor de Formação da R2C, de acordo com os princípios orientadores para as áreas profissionais em causa.

Artigo 5.º

DURAÇÃO NORMAL

A duração mínima dos cursos será estipulada pelo Departamento de Formação, no respeito pelos regulamentos específicos, caso existam.

Artigo 6.º

HABILITAÇÕES DE ACESSO

As habilitações de acesso serão fixadas e divulgadas especificamente para cada tipo de ação de formação, de acordo com as características científicas e pedagógicas do curso, respeitando os pré-requisitos ou o perfil de entrada aconselhado para a ação em causa. No caso de cursos objeto de homologação, serão respeitados os princípios orientadores constantes do Manual de Homologação no que respeita às habilitações mínimas de acesso.

Artigo 7.º

LIMITAÇÕES QUANTITATIVAS

A frequência das ações de formação é objeto de limitações quantitativas, estando o número máximo previsto para vinte e cinco formandos, podendo ser imposto outro tipo de limitação quantitativa de acordo com a situação específica de cada curso.

Artigo 8.º**INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DOS CANDIDATOS**

1. Os candidatos poderão efetuar uma pré-inscrição (apresentação de candidatura à frequência de um ou mais cursos), em período estipulado, através de formulário próprio, disponibilizado nos meios eletrónicos da empresa ou através de contacto estabelecido diretamente com esta ou com entidades parceiras, dentro dos requisitos de frequência estipulados para o efeito.
2. A inscrição definitiva é o ato que faculta ao formando a frequência do curso e depende do resultado do processo de seleção dos candidatos. À inscrição definitiva, e nos casos aplicáveis deverá entregar, via e-mail ou presencial a seguinte documentação de acordo com as especificações do curso.
 - a) fotocópia do número de identificação civil (Cartão de Cidadão, Título de Residência, Passaporte), do número de identificação fiscal ou do cartão do cidadão;
 - b) fotocópia de documento comprovativo das habilitações escolares/académicas;
 - c) documento comprovativo da situação profissional/situação face ao emprego (nos casos aplicáveis);
 - d) Curriculum Vitae e eventuais declarações e/ou fotocópia dos certificados que atentem o percurso nele declarado;
 - e) fotocópia de documento onde conste o NIB do candidato, com a identificação clara do seu nome (nos casos aplicáveis);
 - f) entre outros, conforme o que se revele necessário.
3. Cada curso ou ação de formação terá um processo próprio de seleção, podendo, de acordo com o estabelecido no Artigo 6.º do presente Regulamento e mediante a tipologia de projeto de formação, a fonte de financiamento ou as condições de homologação de cursos, ser validadas diferentes condições de acesso à formação e estipulados critérios de seleção distintos, sendo os mesmos atempadamente divulgados aos candidatos.
4. Sempre que se aplique ou se verifique ser imprescindível ao rigor do processo de seleção, este iniciar-se-á com a análise curricular dos elementos entregues, nos termos do estabelecido no número anterior. Na seleção dos formandos é respeitada a ordem de chegada das inscrições, bem como o inerente cumprimento dos requisitos específicos de cada formação, podendo ser utilizada uma conjugação de vários critérios.
5. Os formandos selecionados são contactados, de modo preferencial, por e-mail. Não sendo possível a utilização deste meio, tal contacto deverá ser estabelecido via telefone. Os candidatos não selecionados são notificados preferencialmente por e-mail.

6. Os prazos em que têm lugar as candidaturas, a inscrição definitiva e a divulgação da lista dos candidatos selecionados são fixados pelo Gestor de Formação, sob proposta da Coordenação Pedagógica da Formação.
7. Sempre que se registre a desistência de um candidato selecionado, a R2C desencadeará o processo inerente à admissão de um novo candidato, considerando como critério a data da inscrição ou outro específico da ação de formação em causa.
8. A substituição atenderá sempre às normas e características próprias de cada ação e apenas terá lugar quando estas a viabilizem. Os candidatos com inscrição que envolva confirmação monetária serão tratados de acordo com as condições específicas de frequência de cada curso / área de formação.
9. No caso da desistência se verificar após o início da ação de formação, esta deverá ser justificada por escrito e implica a perda da totalidade do valor pago pelo formando.

Artigo 9.º

CUSTOS DE INSCRIÇÃO E FREQUÊNCIA

1. A inscrição definitiva poderá estar sujeita ao pagamento de uma quantia a realizar no respetivo ato, sendo os valores a pagar fixados pela Gerência ou Gestor de Formação.
2. Para a frequência de ações pelo público em geral, aplica-se o seguinte regime de pagamento:
 - a) Para cursos de média a longa duração, isto é, com uma carga horária total superior a 200 horas, o pagamento pode ser feito através de modalidades de crédito, com os parceiros de negócio da R2C, ou através de 4 prestações, previamente acordadas com a gerência.
 - b) Para cursos de curta duração (carga horária total inferior a 200 horas), o pagamento poderá ser efetuado em 1 ou 2 prestações (no ato da inscrição, no início do curso e/ou final);
 - c) Em situações específicas, poder-se-ão aplicar outras condições, deviamente comunicadas aos formandos;
 - d) O respetivo recibo é emitido após o seu pagamento.
3. No caso da realização de ações à medida para empresas, aplica-se o regime de pagamento que vier a ser definido na proposta de prestação de serviços de formação.

4. As reduções de valores a pagar pela frequência do curso serão devidamente autorizadas e despachadas pela Gerência, caso a caso.
5. A R2C aceita pagamento por distintas modalidades (dinheiro, e transferência bancária (devendo, neste caso, ser solicitado o IBAN) MB Way, Referência Multibanco, Cartão Visa & Mastercard) dependendo da via em que procede a inscrição.
6. Não haverá lugar a pagamentos em casos devidamente autorizados pela Gerência ou caso as ações de formação sejam financiadas através de fundos públicos ou privados e a contratualização obrigue a essa isenção.

Artigo 10.º

DESISTÊNCIAS

1. Sempre que se registre a desistência de um candidato selecionado (anteriormente ao arranque da ação de formação), a R2C desencadeará o processo inerente à admissão de um novo candidato, considerando como critério a data da inscrição ou outro específico da ação de formação em causa.
2. A substituição atenderá sempre às normas e características próprias de cada ação e apenas terá lugar quando estas a viabilizem.
3. Os candidatos com inscrição que envolva confirmação monetária serão tratados de acordo com as condições específicas enunciadas em cada projeto formativo.
4. No caso da desistência se verificar após o início da ação de formação, esta implica a perda da totalidade do valor pago pelo formando (isto é, dos valores correspondentes ao pagamento faseado da inscrição e frequência ou da totalidade deste no caso do pagamento ter sido feito de uma só vez).
5. As desistências devem ser sempre comunicadas por escrito, devendo nesta comunicação constar o(s) motivo(s) que estiveram na sua origem.

Artigo 11.º

DEVOLUÇÕES POR DESISTÊNCIA

1. Considerando o definido no artigo anterior, em caso de desistência a devolução das quantias pagas no ato da inscrição está dependente da antecedência com que esta intensão é formalizada pelo formando, sendo que cada tipologia de ação prevê condições específicas, que são devidamente comunicadas aos formandos.

2. A devolução de quantias pagas pelos formandos, está sujeita a emissão de nota de crédito, devendo a mesma ser formalizada pelo candidato, tal como recomendado pela própria Autoridade Tributária na alínea 7 do Artigo 29º do CIVA.
3. A pedido da entidade (tratando-se de um cliente institucional) ou do formando, poderá a R2C proceder à emissão de uma declaração onde conste o valor a devolver, para utilização como forma de pagamento de frequência em futura ação de formação.
4. A R2C reserva-se ao direito de não proceder à devolução das quantias monetárias pagas pelo formando quando se verifique a desistência da frequência na ação de formação, nos termos do definido nos números anteriores e no Artigo 10.º.

Artigo 12.º

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

FORMAÇÃO PRESENCIAL

- a) A definição das datas, horários, locais e cronogramas de realização das ações de formação é da responsabilidade única da R2C, competindo-lhe também a sua divulgação atempada.
- b) Por motivo de força maior, a R2C reserva-se ao direito de proceder a alterações ao inicialmente previsto, salvaguardando-se, contudo, a comunicação, no menor espaço de tempo possível, das modificações registadas a todos os participantes.
- c) A troca de datas ou horários das sessões de formação por parte dos formandos ou formadores envolvidos no processo formativo é expressamente proibida. Perante tal intuito, deve ser dado conhecimento prévio à R2C e obtida a respetiva autorização.
- d) O início das sessões de formação dever-se-á concretizar até 10 minutos após a hora definida, independentemente do número de formandos presente em sala.
- e) O intervalo deverá ter a duração de 30 minutos para cada período de 3 a 4 horas de formação, respeitando sempre a regra da duração máxima de intervalos, correspondente a 10 minutos por hora de formação.
- f) Deve ser definida uma hora de finalização das sessões que possibilite aos formadores e formandos reordenarem os locais de formação.
- g) Com a devida antecedência, será comunicada ao participante a decisão sobre a realização da ação formativa.
- h) Ocorrendo o cancelamento de uma ação, a R2C obriga-se a contactar, com a maior brevidade possível, todos os participantes dando-lhes a conhecer esse facto e as causas que o originaram. Traduzindo-se o cancelamento em adiamento, a R2C deverá, da mesma forma, contactar todos os envolvidos, informando-os da nova data de realização do curso.

- i) Para ações não sujeitas a financiamento e sempre que o número de inscrições seja superior ao número de vagas existentes/limitações quantitativas definidas no presente Regulamento, a R2C procurará realizar tantas ações quanto as necessárias à satisfação do maior número de interessados na sua frequência.
- j) Na hipótese de um candidato inscrito numa ação formativa não vir a ser selecionado e confirmada a sua frequência, ficará este em lista de espera para um eventual curso a realizar no futuro, obrigando-se a R2C, nesta eventualidade e realizando-se uma nova ação do curso em questão, a contactar o mesmo para o processo de seleção.

FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

1. A formação a distância respeita regras de funcionamento específicas para além das referidas anteriormente;
2. De acordo com as formas de organização, as formações podem ser em regime B-learning, em que a formação se divide em sessões presenciais e a distância; ou em regime E-learning, ou seja, formações totalmente a distância;
3. As ações de formação a distância estão divididas entre sessões síncronas e/ou assíncronas. Entenda-se por sessões síncronas o momento de comunicação entre as pessoas em tempo real, exigindo participação simultânea de todos os envolvidos, e em que o emissor comunica ao recetor de uma forma instantânea (é realizada com recurso ao chat do curso ou através de uma sessão conjunta por videoconferência). As Sessões assíncronas são realizadas em tempos diferentes pelos intervenientes, não exigindo comunicação simultânea (em tempo real) dos envolvidos.
4. As sessões a distância são desenvolvidas com recurso a uma plataforma e-learning (plataforma profissional de Ensino a Distância – propriedade da Formação da R2C) alojada no site da empresa.
 - a) É da responsabilidade do formando dotar-se de equipamento próprio e de meios tecnológicos adequados que assegurem as condições para um efetivo e apropriado acesso, em termos de comunicação e autenticidade, que lhe permita realizar todas as sessões a distância.
 - b) Para frequentar um curso e-learning e/ou b-learning, o participante deverá efetuar a sua inscrição no site. Finalizado a inscrição, incluindo pagamento, será enviado, por email, os dados de acesso à plataforma de formação a distância, bem como as orientações necessárias para o bom acolhimento no curso.
 - c) Após entrar na plataforma, o formando terá acesso a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados à sua área de utilizador, cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte.

- d) Uma vez iniciado o curso, o Cliente tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde o primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia da formação.
- e) O cronograma geral de cada curso e as datas de disponibilização das sessões dependem do curso em questão e variam de curso para curso. A duração do curso, em dias/semanas, encontra-se explanada na página (site) que descreve o curso.
- f) O formando reconhece que o cronograma geral apresenta uma duração da formação, em termos de horas, e que essa duração constitui apenas uma estimativa do tempo necessário para explorar os conteúdos das sessões e participar nas tarefas de avaliação previstas. O formando pode demorar mais ou menos tempo do que estimado numa determinada sessão ou curso, consoante o seu grau de domínio dos temas, experiência profissional, facilidade de aprendizagem e grau de adaptação ao formato do curso, condições gerais em que está a frequentar o curso, motivação, entre outros fatores, não podendo nunca imputar ao R2C incómodos ou prejuízos decorrentes de ter tido necessidade de despender mais tempo ou ter realizado a sessão ou o curso em menos tempo do que o estimado/previsto.
- g) O cronograma detalhado encontra-se na plataforma de formação a distância, mais especificamente na área privada do curso.
- h) Na página inicial da área privada do curso, é disponibilizado a cronograma. É responsabilidade do formando acompanhar todos os momentos do curso, apoiando pelo cronograma, por forma a se organizar, no sentido de terminar o curso no prazo previsto.
- i) O formando reconhece que a página do curso, que descreve os objetivos, programa, requisitos, preço e outras informações, indica também a metodologia de funcionamento do curso. Essa metodologia de funcionamento depende de curso para curso. Em particular, é indicado se o curso é um curso de autoaprendizagem (sem tutoria) ou se é um curso com tutoria ativa (com apoio do formador). É também indicado o ritmo de disponibilização das sessões.
- j) Durante a frequência dos cursos com formador, o formando tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum, sendo garantida uma resposta em tempo útil, no prazo de 24 horas, após a colocação da mensagem;
- k) É função do formador disponibilizar recursos didáticos e/ou outros recursos adicionais de apoio através da plataforma de formação a distância, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria; verificar se o formando executou as atividades propostas e esclarecer dúvidas sobre as matérias.
- l) O formando reconhece que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, esta tem direito a ser informada sobre a progressão da sua aprendizagem e a solicitar um relatório de avaliação no final da formação.

- m) O formando reconhece que a R2C 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, não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.
- n) Prolongamento do Curso: Durante a frequência dos cursos e no prazo máximo de dois dias após o curso terminar, caso o formando não tenha conseguido terminar o curso dentro do prazo definido e se pretender um prolongamento, o formando pode solicitar a extensão do prazo de acesso ao curso, podendo aplicar-se uma taxa para o referido efeito.

Artigo 13.º

DISPENSA DE FREQUÊNCIA DE MÓDULOS/ UNIDADES DE FORMAÇÃO

1. Salvo regulamentação específica em contrário, mediante solicitação do candidato ou constatação da entidade formadora, e para efeitos de dispensa de frequência de conteúdos de formação, poderão ser consideradas formações parciais ou incompletas, designadamente no caso em que o candidato possua qualificação, a nível escolar ou obtida pela via da formação profissional, que implique conhecimento de algumas das matérias constantes dos conteúdos programáticos do curso de formação a que se candidata.
2. O parecer sobre a dispensa de frequência de módulos/unidades de formação cabe ao Gestor de Formação, podendo para o efeito consultar formador ou coordenador da área em que se enquadra o módulo/unidade de formação.

Artigo 14.º

ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

1. A frequência da formação é obrigatória na forma de regime presencial, salvo outra definição inerente à modalidade/ tipologia de formação.
2. Entende-se por falta a ausência do formando durante o período normal de formação delimitado no cronograma da ação, sendo verificada através da assinatura da folha de presença de cada sessão de formação.
3. O limite máximo de faltas é de 10% da carga horária total do curso.

4. Podem-se registar alterações ao regime de faltas estabelecido no número anterior, desde que devidamente sustentadas em regulamentação específica para os cursos ou ações em causa. Nesta eventualidade, as regras aplicáveis serão comunicadas aos formandos com a devida antecedência.
5. A ultrapassagem do limite de faltas estabelecido no número 3 determina a não aprovação no curso, evidenciando uma conduta que traduz desinteresse do formando pela ação formativa, pelo que a R2C se reserva o direito de o considerar excluído do mesmo, sem aviso prévio e com perda de todos os direitos e benefícios de formando. Este facto será comunicado por escrito.
6. Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, só poderão ser consideradas faltas justificadas todas aquelas que, devidamente fundamentadas (com entrega de documento justificativo), não ultrapassem 5% da carga horária total do curso e distribuídas ao longo do mesmo.
7. A justificação de qualquer falta é solicitada e ficará sempre dependente da decisão do coordenador pedagógico da ação.
8. Serão consideradas justificadas, as faltas dadas por motivo atendível ou motivadas por factos não imputáveis ao formando, designadamente:
 - a) Acidente;
 - b) Comparência em Tribunal;
 - c) Consulta de carácter urgente;
 - d) Doença súbita do próprio ou de ascendente/descendente;
 - e) Doação de sangue e/ou socorrismo;
 - f) Falecimento de familiar (de acordo com o previsto na lei);
 - g) Exercício do direito à greve;
 - h) Motivo de serviço convenientemente justificado (concurso, representação da entidade patronal em reuniões de trabalho, entre outros).
9. Relativamente à pontualidade, serão contabilizados para efeitos de faltas, face aos horários definidos, todos os atrasos superiores a 10 minutos, carecendo os mesmos de justificação.

Artigo 14.º

REGIME DE AVALIAÇÃO

1. O regime de avaliação é decidido considerando as características intrínsecas de cada curso e respetivo referencial ou regulamentação específica.

2. Devem os formadores, tendo como base a análise dos conteúdos programáticos/referenciais e a duração de cada módulo/unidade de formação, definir os momentos e formas de avaliação do módulo que ministram, respeitando um método previamente acordada com o coordenador pedagógico/equipa pedagógica.
 3. A avaliação de conhecimento poderá assumir quatro tipologias:
 - a) **Avaliação Inicial de Diagnóstico ou de Expectativas:** tem lugar antes ou aquando do início da formação. Visa identificar os conhecimentos iniciais dos candidatos para avaliar se estes dominam saberes fundamentais (caso de cursos com pré-requisitos que estabelecem um determinado perfil de entrada) e/ou permitir uma análise dos objetivos definidos e a sua correta adequação às funções e necessidades específicas do grupo de formandos.
 - b) **Avaliação Formativa:** projeta-se sobre o processo de formação e permite obter informação concreta e detalha sobre o desenvolvimento das aprendizagens, identificar desvios aos objetivos previamente estabelecidos, com vista à definição e ao ajustamento de processos e estratégias pedagógicas. Os meios formativos podem ser de natureza escrita ou basear-se numa abordagem presencial, podendo ser utilizados pelo coordenador da ação ou pelo formador.
 - c) **Avaliação Sumativa:** serve de base de decisão sobre a certificação ou a progressão e reveste a forma quantitativa, sendo expressa numa escala de 0 a 20 valores ou de Insuficiente a Muito Bom.

A classificação final resulta da média das avaliações globais dos vários módulos, conforme ponderação caso a caso, e será também quantitativa ou qualitativa.

Considera-se que houve aproveitamento se o formando obtiver uma avaliação média global do curso igual ou superior a 10 valores ou quando efetuada uma avaliação qualitativa, esta seja pelo menos suficiente. Os formandos serão informados com a devida antecedência, caso existam outras normas.
 - d) **Avaliação da Ação ou de Reação:** é efetuada no final do módulo/ação, sob a forma de preenchimento de um questionário e visa obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos formandos e os objetivos conseguidos, o desempenho do formador, o material pedagógico/metodologias utilizadas, a estrutura/modelo organizativo, o apoio da entidade formadora, entre outros.
- Após tratamento, o seu resultado deverá ser dado a conhecer ao (s) formador (es) envolvido (os).

Artigo 15.º**CERTIFICAÇÃO**

1. No final da formação todos os participantes têm direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da R2C.
2. A emissão de certificado de formação profissional pressupõe:
 - a) Aproveitamento na avaliação final da ação (regra geral, ou outra desde que comunicada antecipadamente ao formando);
 - b) Não exceder o número de faltas mencionado no ponto da assiduidade do presente regulamento;
 - c) Fornecimento à R2C de todos os elementos imprescindíveis para a sua emissão;
 - d) Caso não se verifique alguma das condições previstas nas alíneas a) e b) o formando tem direito a obter um certificado de frequência de formação profissional. Poderão existir cursos em que as regras para emissão de certificados sejam distintas das definidas.

Artigo 16.º**DIREITOS DOS FORMANDOS**

1. Os formados têm os seguintes direitos:
 - a) Ser tratados com respeito e urbanidade e lealdade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes no processo formativo;
 - b) Participar na ação de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
 - c) Receber toda a documentação/material de apoio referente ao curso que frequentam;
 - d) Ter acesso a todo o material necessário para a aprendizagem, em função do que está convencionado para a ação que frequenta;
 - e) Receber os apoios previstos para efeitos da ação frequentada, somente no caso de projetos de formação financiadas e sempre que se aplique. Os valores correspondentes são estipulados de acordo com a legislação em vigor;
 - f) Assinar um contrato de formação com a R2C que se rege de acordo com o disposto pelo presente regulamento;
 - g) Ter livre acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico, bastando para isso solicitá-lo ao coordenador/ representante da R2C;
 - h) Faltar às sessões de formação, sem perderem direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% do nº total de horas ou o definido em regulamentação específica;

- i) Receber gratuitamente um Certificado de Aproveitamento ou Frequência (conforme os casos) após o término da ação;
- j) Conhecer os direitos previstos nas normas de funcionamento de cada ação/contrato;
- k) Participar, de forma anónima, na avaliação do curso e dos formadores, através do preenchimento do questionário respetivo;
- l) Apresentar à R2C quaisquer reclamações, sugestão ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

Artigo 17.º

DEVERES DOS FORMANDOS

1. São deveres dos formandos:

- a) Preencher, no início do curso, a ficha de inscrição;
- b) Entregar os documentos solicitados pela R2C para o processo técnico-pedagógico da ação, de acordo com o estabelecido no número 2 do Artigo 8.º do presente Regulamento;
- c) Guardar lealdade à R2C, bem como à entidade onde decorrer a sua formação prática, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento por ocasião da ação de formação;
- d) Comportar-se com respeito, urbanidade e lealdade para com os colegas de trabalho, formandos, formadores e superiores hierárquicos, bem como a entidade que possibilite a formação prática e todas as pessoas que estejam ou venham a desenvolver relações com a R2C;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação, bem como das entidades associadas ao projeto sob a forma de cooperação;
- f) Abster-se da prática de qualquer ato que possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação e para a entidade;
- g) Assinar o contrato de formação/normas de funcionamento da ação e outra documentação necessária à frequência da ação;
- h) Proceder ao pagamento de uma joia de inscrição ou caução, quando tal seja exigido, conforme as normas de cada ação e de acordo com o definido no presente Regulamento;
- i) Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
- j) Participar ativamente nas sessões teóricas e práticas;
- k) Prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;

- l) Participar no processo de avaliação da ação, nomeadamente através do preenchimento do respetivo questionário;
- m) Nas ações de formação em que sejam utilizados meios informáticos, não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer software sem autorização expressa do formador;
- n) Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da R2C, qualquer material didático posto à sua disposição durante o curso;
- o) Devolver tudo o quanto tenham recebido no decurso da ação de formação frequentada, na sequência de eventuais irregularidades que venham a ser detetadas durante ou após a ação, nomeadamente a prestação de falsas declarações.

Artigo 18.º

RESPONSABILIDADES DOS FORMADORES

1. Os formadores devem demonstrar, através dos seus currículos, possuir qualidades técnicas e pedagógicas e experiência formativa que garantam a qualidade da formação a desenvolver.
2. Os formadores que intervêm em ações de formação que integram o sistema de formação inserida no mercado de emprego terão de possuir, obrigatoriamente, o Certificado de Aptidão Pedagógica de Formador ou documento que comprove essa certificação.
3. São responsabilidades dos formadores:
 - a) Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação, sendo pagos de acordo com o estipulado e contratado com a R2C;
 - b) Facilitar ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
 - c) Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como todas as situações verificadas no interior da sala de formação;
 - d) Cooperar com a entidade formadora, bem como com todos os restantes elementos intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação.

Artigo 19.º

EQUIPA CIENTÍFICO – PEDAGÓGICA

1. Deverá afetar-se a cada curso uma equipa científico-pedagógica, constituída por alguns dos formadores do curso e por, pelo menos, um responsável de formação (que pode ser

ou não formador), que assume a responsabilidade técnica por algumas ou pela globalidade das áreas de formação do curso.

2. A equipa científico-pedagógica deverá reunir periodicamente de forma a:
 - a) Assegurar a interação necessária ao planeamento das atividades pedagógicas e à avaliação dos formandos;
 - b) Proceder à apreciação sistemática do desenvolvimento da formação e analisar os percursos formativos individuais, preferencialmente a partir de um diagnóstico inicial que explicita o perfil de entrada de cada formando;
 - c) Caracterizar as situações-problema diagnosticadas, procurando soluções mais ajustadas aos perfis dos formandos, com vista à concretização dos procedimentos de avaliação de aprendizagens.

Artigo 20.º

RESPONSABILIDADES DO TUTOR DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA

1. São deveres do Tutor de Formação a distância:
 - a) Proceder à gestão, configuração e assistência da plataforma moodle para a formação elearning e blearning;
 - b) Gerir os utilizadores, os conteúdos e as ferramentas da plataforma;
 - c) Apoiar os formandos no acesso e utilização da plataforma, particularmente no que respeita a dificuldades de ordem técnica;
 - d) Quando solicitado, atender presencialmente os formandos para resolução de problemas surgidos com a utilização da plataforma;
 - e) Auxiliar os formadores na inserção das matérias de ensino na plataforma;
 - f) Interagir regularmente com o Gestor de Formação e com o Coordenador Pedagógico.

Artigo 20.º

RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR PEDAGÓGICO

1. O coordenador pedagógico tem como responsabilidades:
 - a) Efetuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito;
 - b) Acompanhar as formações quer seja através da consulta do dossier técnico – pedagógico, quer seja através de visitas intermédias às ações de formação numa periodicidade adequada à duração das ações e às solicitações/ocorrências da mesma;
 - c) Ser o elo de ligação entre formando e a empresa;

- d) Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando formador e formandos nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da R2C e como contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afetos ao curso.

Artigo 21.º

RESPONSABILIDADES DO GESTOR DA FORMAÇÃO

1. São deveres do gestor da formação:
 - a) Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
 - b) Gerir os recursos afetos à formação;
 - c) Ser o interlocutor com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
 - d) Articular com a Gerência da R2C e com os destinatários da formação;
 - e) Promover as ações de revisão e da melhoria contínua;
 - f) Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implantação das práticas formativas, por forma, a estarem em harmonia com os requisitos da certificação.

Artigo 22.º

SUGESTÕES E QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

1. São queixas e reclamações todas as situações específicas, apresentadas por formandos, formadores, entidades ou outros intervenientes no processo formativo, que denunciem um procedimento (metodologias, pagamentos), atuação (formadores, coordenador, etc.), condições logísticas e materiais, que coloque em causa a qualidade do processo de ensino-aprendizagem ou atente contra a dignidade e os direitos de pessoas e entidades envolvidas no processo.
2. As reclamações sobre qualquer anomalia ocorrida antes ou durante o processo formativo devem ser apresentadas à R2C, por escrito, através de ofício, e-mail ou fazendo uso do formulário para formalização de reclamações, disponível nos serviços de atendimento permanente, ou ainda, através da descrição da mesma no livro de reclamações, também disponível nos serviços de atendimento permanente, no prazo de oito dias a contar da data de ocorrência.
3. No caso da formação se desenvolver em sala de formação da organização cliente (distanciada da sede da R2C), é colocado à disposição o referido formulário para formalização da ocorrência ou reclamação, disponibilizado no DTP, ou facultado pelo coordenador da ação de formação, sempre que solicitado pelo reclamante.

4. As queixas e reclamações devem ser dirigidas ao Gestor de Formação/Coordenador Pedagógico do curso e deverão conter os seguintes dados:
 - a) Identificação da pessoa que apresenta a queixa/ reclamação;
 - b) Descrição da queixa/ reclamação (podendo ser apresentados, em anexo, documentos/evidências do motivo);
 - c) Contacto para o qual deve ser endereçado o resultado da análise.
5. Depois de ouvidas as partes envolvidas, a apreciação das reclamações será efetuada pelo Coordenador Pedagógico ou Responsável da Formação e Gestor de Formação da R2C, sendo emitido o respetivo parecer, por escrito, no prazo máximo de 10 dias a contar da data de receção da participação.
6. Relativamente à apresentação de sugestões também poderá ser efetuada através do preenchimento de formulário próprio a solicitar ao Coordenador do curso ou junto dos serviços de atendimento permanente.

Artigo 23.º

PROTEÇÃO DE DADOS

1. Os dados pessoais dos formandos e colaboradores da R2C destinam-se exclusivamente à organização, funcionamento e avaliação das ações de formação em que participam.
2. A participação em ações financiadas implica a cedência de dados, por parte da R2C às Entidades Gestoras ou Fiscalizadoras e à DGERT, no âmbito dos procedimentos legais de Gestão, Acompanhamento, Avaliação e Auditoria.
3. A R2C efetua o processamento informático dos dados e a sua conservação pelo período em que o processo esteja aberto para efeitos administrativos, avaliativo e de auditoria. Durante este período reserva-se ao titular dos dados o direito de acesso e retificação dos mesmos. No Respeito pela Lei relativa à proteção de dados pessoais, a R2C garante, ao titular dos dados, a confidencialidade de todas as informações aí registadas.
4. Para além do já mencionado, a cedência de dados a outras Entidades e para outros efeitos está sujeita à aprovação do seu titular, mediante cláusula específica colocada nas fichas de inscrição.
5. Nas situações em que a R2C atue como Entidade Formadora prestadora de serviços para Entidades Terceiras (clientes/beneficiárias) os dados pessoais e profissionais dos

formandos, formadores e outros intervenientes serão tratados informaticamente e utilizados pela R2C no exercício das suas atribuições de gestão da formação.

Artigo 24.º

DISPOSIÇÕES FINAIS

As dúvidas suscitadas na interpretação deste Regulamento são resolvidas por despacho da Gerência, ouvidos os órgãos competentes, quando for caso disso.