



“Somos o que ensinamos, numa lógica de formação ao longo da vida”

“We are what we teach, in a logic of lifelong training”

Regulamento da Formação (regras de funcionamento)

RG.004.14.V03.docx

RES ARGENTEA – CONSULTORES, LDA

Urbanização Chave, 19 A – Loja C - 3810-081 Aveiro
Tel.: 234 199 160 – 966 190 576 – www.argentea.eu



O *presente regulamento* pretende dar a conhecer a todos os intervenientes na formação (formandos, formadores, equipa pedagógica, parceiros, colaboradores e os demais) as regras de funcionamento da formação promovida pela Entidade **RES ARGENTEA – CONSULTORES, LDA**, doravante designada por **ARGENTEA**.

Tem como objetivo esclarecer os participantes sobre as regras, normas e princípios, imprescindíveis ao funcionamento de todas as ações de formação.

Aplica-se a toda atividade formativa desenvolvida pela **ARGENTEA**, quer esta seja entidade promotora, quer seja entidade formadora ou entidade parceira.

Índice

1	Política e Estratégia de Atuação	4
2	Normas de Ética e Conduta	4
2.1	Conduta dos Líderes	4
2.2	Conduta da Equipa.....	4
2.3	Relações Externas	5
2.4	Relações Comerciais	5
3	Requisitos de acesso e formas de inscrição	5
4	Processo de Seleção e Inscrição	6
5	Condições de Funcionamento	6
5.1	Definição e alteração dos horários	6
5.2	Interrupções e possibilidade de repetição de cursos	7
6	Pagamentos e devoluções	7
6.1	Pagamentos.....	7
6.1.1	Formação Financiada	7
6.1.2	Formação Não Financiada.....	8
7	Deveres de assiduidade	8
7.1	A particularidade da assiduidade em curso de formação segurança privada	9
8	CrITÉrios e métodos de avaliação da formação	9
8.1	Avaliação diagnóstica ou inicial.....	9
8.2	Avaliação formativa ou contínua	9
8.3	Avaliação sumativa (final).....	9
8.4	Avaliação satisfação da reação	9
8.5	Acompanhamento pós formação	10
9	Descrição genérica de funções e responsabilidades	10
9.1	Formandos	10
9.1.1	Direitos dos Formandos.....	10
9.1.2	Deveres dos Formandos.....	10
9.2	Formadores/as	11
9.2.1	Direitos do Formador/a	11
9.2.2	Deveres do Formador/a.....	11
9.3	Coordenador/a Pedagógico	12
9.4	Gestor/a de formação	14
9.5	Agentes responsáveis.....	14
9.6	Gestão Logística	14
9.7	Entidade Formadora.....	15
10	Reclamações	15
10.1	Quanto à Forma	15
10.2	Apresentação	16
10.3	Análise e Decisão.....	17
10.4	Prazos.....	17
10.5	Resposta a Reclamações.....	17
10.6	Arquivo	17
10.7	Direitos	17
10.8	Âmbito Legal.....	18
11	Proteção de Dados	18
11.1	Declaração de Privacidade - RGPD	18
11.2	Circuito Fechado de Televisão e Vídeo	19
12	Entrega de Certificados	19

1 Política e Estratégia de Atuação

A **ARGENTEA** é uma empresa dinâmica e versátil que atua na prestação de serviços de formação procurando acompanhar os avanços tecnológicos e corresponder, de forma competitiva, às demandas do mercado.

Pretende desenvolver, continuamente, as competências dos seus formandos assegurando o seu desenvolvimento pessoal e/ou profissional recorrendo a tecnologias e metodologias avançadas.

Procura, igualmente, atuar de forma a garantir o respeito por todos os clientes e colaboradores e criar um ambiente que permita às pessoas desenvolver as suas capacidades, a sua criatividade e a sua motivação.

Assume como objetivos estratégicos:

- Desenvolver conhecimentos/competências de todos os clientes/formandos;

- Manter parcerias com entidades, tendo em vista a melhoria da oferta dos seus serviços;

- Estabelecer continuamente protocolos com entidades que possam, de alguma forma, criar situações de comum interesse e desenvolver novos projetos;

- Satisfazer o público com o qual trabalha, oferecendo um serviço de qualidade e eficiência;

- Honrar o nome da empresa e de todos os responsáveis.

2 Normas de Ética e Conduta

Conduta dos Líderes

A filosofia da **ARGENTEA** é pautada pela liberdade de expressão, direito à crítica e respeito pelas diferenças. Os líderes deverão ser um exemplo de integridade e honestidade em todos os exercícios das suas funções.

Conduta da Equipa

O ambiente de trabalho é muito importante para o sucesso de qualquer empresa. Neste sentido, os elementos da equipa devem adotar uma conduta assente no respeito, na reciprocidade e cordialidade de modo a que todos os dias sejam apazivelmente produtivos.

Relações Externas

A atividade profissional da **ARGENTEA** oferece a possibilidade de estabelecer contacto direto com o público. As relações de empatia que se criam facilitam o diálogo e estreitam os laços de afetividade. Tais relações permitem a franqueza de opiniões acerca do trabalho. Assim, cabe à **ARGENTEA** estar atenta ao *feedback* obtido, corrigindo e aperfeiçoando falhas que possam emergir.

Relações Comerciais

O relacionamento da **ARGENTEA** para com os seus parceiros comerciais assenta na total seriedade e cordialidade.

Sem esquecer os seus deveres, procura defender os seus direitos de forma honesta e dentro dos parâmetros legais.

Vulnerável às mudanças que possam surgir, deve procurar, com afinco, responder cada vez mais e melhor aos desafios que possam surgir.

3 Requisitos de acesso e formas de inscrição

As ações de formação podem ser concebidas e organizadas para destinatários bem identificados e pertencentes a Entidades Beneficiárias e relativamente às quais foram diagnosticadas necessidades formativas bem definidas.

As ações de formação também podem ser destinadas a públicos-alvo que nos solicitam diretamente ou através de *e-mail*, telefone, ofícios ou ainda através de fichas de avaliação de cursos anteriormente frequentados.

Conforme o público-alvo, assim variam os processos de Seleção e Inscrição, os quais se desenvolvem de forma mais ajustada à natureza das situações enfrentadas.

Todos os formandos, que pretendam frequentar qualquer ação de formação, devem previamente preencher a *Ficha de Inscrição* (Formandos), a qual integra o *Dossier Pedagógico* da ação de Formação.

A veracidade e fiabilidade de todos os dados de identificação pessoal e outros dados fornecidos pelo formando são da sua inteira responsabilidade, sendo estes utilizados para a emissão do Certificado de Formação Profissional e de outros documentos, quando aplicável. Qualquer solicitação de alteração de Certificados de Formação emitidos, provocada pelo fornecimento de dados errados, terá um custo financeiro de €20 (vinte euros), acrescido de IVA à taxa legalmente aplicável.

4 Processo de Seleção e Inscrição

A Seleção de formandos é efetuada de acordo com a seguinte metodologia:

Ações dirigidas a formandos pertencentes a Entidades Parceiras da **ARGENTEA**:

Estes formandos são selecionados pela Entidade a que o formando pertence, tendo em conta o Diagnóstico das Necessidades de Formação efetuado);

Ações de formação dirigidas a ativos e/ou desempregados em geral:

Os formandos são selecionados em função dos critérios de acesso estabelecidos para cada ação em concreto, e que podem ser designadamente:

Ter idade entre 18 e 55 anos;

Estar no ativo (caso seja previamente indicado como condição necessária);

Ter habilitações académicas;

Ter habilitações profissionais;

Necessitar da formação em cursos para as funções profissionais que desempenha ou venha a desempenhar;

Não sofrer de discriminação devido ao sexo, etnia, religião ou outra;

Ter disponibilidade;

Considerar a data de inscrição.

Os critérios a aplicar constam ainda da verificação das condições de acesso estabelecidas previamente para a realização do Curso, bem como dos objetivos a atingir.

5 Condições de Funcionamento

Definição e alteração dos horários

O funcionamento de cada ação decorrerá de acordo com as informações constantes do anúncio do Curso e demais informações entretanto fornecidas a cada um dos formandos.

Antes do início da formação, os formandos, formadores e restantes intervenientes na ação (coordenador, empresa beneficiária, etc.) conhecem todas as condições do funcionamento da mesma, nomeadamente:

Programa;

Duração (número de horas: teóricas e práticas);

Cronograma;

Horário;

Local da realização da ação;

Condições de acesso;

Critérios de seleção;

Direitos;

Deveres;

Formadores;

Outros detalhes considerados necessários conhecerem para efeitos de obtenção de uma boa frequência com aproveitamento.

Quaisquer alterações imprevistas que se venham a verificar no funcionamento do Curso, são previamente dadas a conhecer a todos os intervenientes através do Coordenador da acção ou do Gestor de Formação.

As alterações previsíveis são acordadas entre todos os intervenientes.

Todas as alterações que se venham a verificar no decorrer da acção serão registadas na *Ficha de Ocorrências* constante do *Dossier Técnico-Pedagógico*.

Interrupções e possibilidade de repetição de cursos

A **ARGENTEA** reserva-se ao direito de realizar alterações no corpo docente e/ou na ordem de desenvolvimento das Ações de Formação, alterar as calendarizações/cronogramas previstos, alterar locais de realização, assim como de anular convocatórias em Ações para as quais não exista um número mínimo de participantes. Neste caso, os inscritos serão avisados via email ou via telefone com um prazo mínimo de 5 dias úteis, sendo restituídos todos os valores entregues para efeitos de Inscrição.

A repetição do curso/acção será realizada após reunir o número mínimo de formandos, o novo calendário/cronograma será comunicado aos formandos/as, via telefone ou via email.

6 Pagamentos e devoluções

Pagamentos

Formação Financiada

Os Formandos que se encontrem a frequentar ações de formação financiadas por programas Europeus e/ou Nacionais e destinados a ativos e que tenham assiduidade, têm direito a receber subsídio de alimentação por cada dia de formação, equivalente ao subsídio atribuído para os trabalhadores da Administração Pública e de acordo com os valores aprovados, sempre que o período de formação seja igual ou superior a 3 horas.

O pagamento destes subsídios, a cada formando, é condicionado pela sua assiduidade e será realizado por Transferência Bancária.

A Transferência Bancária será efetuada para uma conta da qual o Formando seja titular, sendo para isso obrigatório a apresentação de uma declaração bancária, com a identificação do Formando e respetivo IBAN, ou fotocópia de caderneta de conta bancária onde conste o nome do formando e IBAN / impresso de Multibanco.

Formação Não Financiada

Pagamento de inscrições

Serão realizados no momento da inscrição, antecipadamente ao início da formação.

Devolução dos valores de inscrição em caso de desistência

Os formandos serão ressarcidos dos valores pagos no ato da inscrição sempre que comuniquem a sua desistência à **ARGENTEA** com cinco dias úteis de antecedência relativamente à data de início da ação de formação.

Em caso de desistência após este período, os valores recebidos não serão devolvidos.

7 Deveres de assiduidade

A assiduidade é um fator relevante para a Avaliação e Aprovação dos Formandos no final do curso/ação, bem como para a atribuição dos Apoios Financeiros que os Formandos têm direito (quando aplicável).

Para obter aprovação, os formandos não poderão exceder, em faltas, o limite de 10% do total de horas de formação.

As faltas justificadas só poderão ir até ao limite de 5% do total das horas de formação, pelo que todas as que excedam esta percentagem, serão consideradas injustificadas.

Consideram-se faltas justificadas:

Doença comprovada ou acidentes;

Falecimento de parentes ou afins;

Casamento;

Maternidade ou Paternidade;

Doença comprovada ou acidente de familiar a cargo;

Qualquer dever imposto por lei, que não admita adiamento;

Motivos de força maior, devidamente comprovados e aceites pela entidade formadora.

A particularidade da assiduidade em cursos de formação no âmbito da segurança privada

No que concerne à assiduidade em cursos / ações realizadas no âmbito da segurança privada e de acordo com os anexos I a XIII da Portaria n.º 148/2014, de 18 de Julho, na atual redação, a assiduidade do formando terá de ser de 100% da carga horária mínima prevista para cada unidade de curta duração, indicada na referida legislação.

8 Critérios e métodos de avaliação da formação

O Formando deverá cumprir os momentos de avaliação estipulados, quer no sentido de monitorizar os níveis de aprendizagem quer os níveis de satisfação face à formação que frequenta. Sem prejuízo da utilização de outras formas de avaliação complementares, propõe-se que todas as ações de formação em regime presencial sejam objeto das seguintes modalidades de avaliação:

Avaliação diagnóstica ou inicial

Questionário de avaliação de diagnóstico: ocorre no início da atividade formativa, com a aplicação de um instrumento em suporte papel, em formulário *on-line* ou colheita da informação verbalmente. Esta não tem qualquer intenção classificativa. O objetivo é identificar o posicionamento dos formandos em relação ao tema da ação/curso, quanto a expectativas, interesses e níveis de conhecimentos, e permitir ao formador/a adaptar de forma mais adequada os conteúdos e métodos a utilizar com o grupo em formação.

Avaliação formativa ou contínua

Ocorre no decurso da formação, no formato de fichas de trabalho, dinâmicas de grupo, trabalhos de grupo. Tem por objetivo aferir se o percurso do formando/a está a decorrer de encontro aos objetivos da formação. Em simultâneo permite diagnosticar eventuais dificuldades na aprendizagem e introduzir ações corretivas.

Avaliação sumativa (final)

Realiza-se no final da formação e tem por objetivo principal testar o resultado final da aprendizagem. Esta ocorre sob a forma escrita, sem prejuízo de utilização, cumulativa ou em alternativa, de outros instrumentos, designadamente relatórios, trabalhos, provas, comentários e apreciações críticas e resultará da média ponderada.

Avaliação satisfação/reação

É Realizada no final do curso/ação com a aplicação do instrumento Avaliação Satisfação/Reação Formandos/as e Formadores/as. Visa avaliar a satisfação dos

participantes formandos e formadores quanto à Organização e Meios, Comunicação entre todos os intervenientes e apoio da entidade formadora, e ainda colher sugestões de melhoria indicadas pelos inquiridos.

Acompanhamento pós formação

A **ARGENTEA** inquirirá os formandos/as seis meses após o término da formação, com o intuito de realizar o acompanhamento pós formação, com o objetivo de aferir o impacto da formação a saber: a nível pessoal, profissional e socioeconómico.

Nesse momento, **ARGENTEA** ausculta os formandos/as sobre eventuais cursos/ações de formação que estejam interessados em frequentar.

9 Descrição genérica de funções e responsabilidades

Formandos

Direitos dos Formandos

O Formando que se encontra a frequentar a Ação de Formação ou curso tem direito a:

- Beneficiar da Formação de acordo com os programas, metodologias e processos definidos;

- Ter acesso a instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia do curso;

- Receber orientação e a informação necessária à sua boa participação no curso;

- Obter, no final da formação, quando tiver aproveitamento, um Certificado de Formação Profissional de acordo com o estabelecido na Legislação em vigor (Portaria nº 474/2010 de 8 de Julho);

- Ter um seguro de acidentes pessoais que cubra os riscos e eventualidades sofridas durante e por causa das atividades de formação.

Deveres dos Formandos

O Formando que se encontra a frequentar a Ação de Formação tem o dever de:

- Ser assíduo e pontual;

- Empenhar-se em todas as atividades que integrem o processo de formação, cumprindo as regras de funcionamento e bom relacionamento que forem definidas com o grupo de formação;

- Cumprir os regulamentos internos em vigor, para efeitos de formação;

- Responder, pela forma e no prazo solicitado, a todos os inquéritos formulados pela entidade formadora;

Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o bom andamento dos trabalhos;

Utilizar cuidadosamente e zelar pela conservação dos bens e das instalações onde decorre a formação;

Cumprir em absoluto as prescrições sobre Higiene e Segurança e, ainda, zelar pela boa conservação dos materiais e equipamentos utilizados no âmbito da formação;

Comunicar com antecedência as faltas previstas;

Justificar as faltas, invocando os motivos que lhes deram origem;

Cumprir as demais obrigações decorrentes do contrato de formação e das normas que o regem.

Formadores/as

Direitos do/a Formador/a

O Formador no exercício da função de Formador na Ação de Formação tem o direito de:

Ter acesso a instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia do curso, de acordo com as necessidades da formação a ministrar;

Ter todo apoio do Coordenador e do Gestor de Formação de Formação, necessário para a realização da formação.

Deveres do/a Formador/a

Possuir um vínculo contratual com a **ARGENTEA**;

Ter um seguro de acidentes pessoais que cubra os riscos e eventualidades sofridas durante e por causa das atividades de formação, quando aplicável.

Comparecer no local de realização da formação, mínimo 5 minutos antes de esta iniciar;

Levantar o *dossier* técnico pedagógico e o registo de formação, antes de iniciar a sessão de formação;

Iniciar as sessões de formação até 10 minutos após a hora estabelecida, independentemente do número de formandos;

Finalizar as sessões com a antecedência necessária para reorganizar a sala de formação com a disposição inicial, limpar o quadro e desligar os equipamentos utilizados;

Planear, preparar e elaborar os manuais e documentação de apoio da ação de formação, bem como, garantir os procedimentos administrativos no decorrer do desenvolvimento da formação, tal como preencher todos os impressos e formulários no âmbito do desenvolvimento da formação e dos procedimentos da **ARGENTEA**;

Desenvolver o processo de aprendizagem, mantendo a comunicação e a motivação, gerindo os tempos e os meios necessários;

Proceder às diferentes fases da avaliação da formação, nomeadamente, avaliação diagnóstico, intermédia e final;

Acatar as instruções e indicações provenientes dos órgãos responsáveis pela Formação na **ARGENTEA**;

Guardar sigilo no estrito dever de confidencialidade sobre as informações obtidas no âmbito da prestação de serviços à **ARGENTEA**;

Cumprir as demais obrigações decorrentes do contrato de formação e das normas que o regem;

Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição, durante o período da formação, comunicando de imediato à coordenação/serviços técnicos, a que reporta, qualquer anomalia que possa ocorrer;

Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;

Exercer com competência e zelo a sua atividade de formação;

Cumprir com assiduidade e pontualidade as suas obrigações de Formador. Nas situações de eventual ausência deverá comunicá-la, previamente, à **ARGENTEA**;

Participar em reuniões para que seja convocado;

Preencher toda a documentação do DTP que lhe diz respeito;

Elaborar sumários descritivos e precisos da matéria ministrada, bem como registar a ausência dos formandos.

Ter consideração e lealdade para com a **ARGENTEA**, os seus órgãos de gestão, trabalhadores e formandos.

Coordenador/a Pedagógico

O coordenador pedagógico é responsável por preparar e assegurar a execução de uma ou várias ações de formação, efetuando o planeamento, a programação, a organização/promoção, o acompanhamento, o controlo e a avaliação das atividades que integram cada ação de formação. É ainda responsável pela definição das necessidades de formação, conceção de cursos e materiais pedagógicos da formação.

Principais tarefas e responsabilidades:

Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Atividades Formativas da Entidade;

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 das intervenções com a gestão de topo ou direção e os clientes ou utilizadores.

Ao nível do Diagnóstico/Levantamento de Necessidades de Formação:

Coordenar o desenvolvimento de diagnósticos de necessidades de formação.

Ao nível do Planeamento de Intervenções:

Coordenar a elaboração de propostas de intervenção formativa;

Coordenar a planificação da atividade formativa, nomeadamente, calendarizar as intervenções, referenciando os recursos humanos, físicos, financeiros e tecnológicos a afetar aos projetos.

Ao nível da Conceção de Cursos e Materiais Pedagógicos:

Coordenar a elaboração de conteúdos programáticos de cursos;

Orientar a conceção e elaboração dos suportes didáticos para a formação realizada pelos formadores, assegurando a sua adequação aos objetivos estabelecidos.

Ao nível da Organização /Promoção da Formação:

Assegurar a elaboração e atualização de documentação diversa de suporte ao desenvolvimento da formação;

Coordenar o processo de recrutamento e seleção dos formadores, a colaborar no desenvolvimento das ações formativas, assegurando a adequação das competências aos referenciais de formação a desenvolver;

Colaborar na definição das atividades de promoção da formação e os meios de divulgação adequados;

Desenvolver sessões de esclarecimento de ações de formação para possíveis candidatos;

Coordenar o processo de recrutamento e seleção dos formandos.

Ao nível do Desenvolvimento/Execução da Formação:

Acompanhar a realização da formação e verificar a concretização dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas e o cumprimento dos regulamentos;

Assegurar as condições de execução física da formação, tendo em conta os meios logísticos previstos;

Coordenar a construção dos modelos e instrumentos de avaliação previamente definidos (reação/satisfação e aprendizagem) e assegurar a aplicação.

Ao nível do Acompanhamento e Avaliação da Formação:

Proceder à aplicação de todos os instrumentos de análise dos dados, recolher os dados e tratar os mesmos;

Produzir relatórios de avaliação da formação;

- Produzir atas de acompanhamento;
- Registar as ações de melhoria e correção verificadas;
- Verificar o cumprimento da utilização dos instrumentos de avaliação da aprendizagem dos formandos, previamente definidos;
- Apresentar propostas de melhoria e ajustamentos a efetuar ao responsável de formação, com base nos resultados da avaliação implementada.

Gestor/a de formação

Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;

- Gestão dos recursos afetos à formação;

- As relações externas relativas à mesma;

- A articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;

- A promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;

- Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação.

Agentes responsáveis

Nas instalações da **ARGENTEA** os coordenadores de formação, assim como o formador são os elementos responsáveis pela gestão da formação e responsáveis pela prestação de apoio aos formandos, juntamente com o atendimento permanente existente.

No caso da formação deslocalizada, o coordenador pedagógico deve indicar no cronograma, os dias e horas previstas que irá ao local onde decorre a formação. Na ausência deste, o formador será o veículo de comunicação, ficando a seu cargo as seguintes responsabilidades:

- Fazer o acompanhamento dos formandos durante o curso;

- Reencaminhar sugestões e reclamações;

- Distribuir e explicar os formulários do Dossier Técnico Pedagógico e as suas formas de preenchimento;

- Reportar à direção o funcionamento diário do curso.

Gestão Logística

A **ARGENTEA** dispõe de instalações próprias e locadas, adequadas à execução de cursos de formação. As salas dispõem de luz natural, equipamento informático de apoio pedagógico e acesso à Internet, biblioteca e outros equipamentos de apoio aos formandos.

Relativamente à formação deslocalizada as ações de formação são realizadas em salas alugadas pela **ARGENTEA** ou em instalações cedidas ao abrigo dos protocolos de cooperação, sendo garantidas a qualidade das mesmas e a existência de condições para a execução das ações.

No caso de as ações de formação decorrem nas instalações de empresas clientes, a **ARGENTEA** informa relativamente às características que as salas deverão ter para a correta execução da ação. No caso de não se encontrarem reunidas as condições necessárias será alugada uma sala de formação na proximidade da empresa, de modo a não prejudicar o bom desenvolvimento da formação.

Entidade Formadora

É da responsabilidade da entidade formadora **ARGENTEA** disponibilizar todos os meios humanos e materiais para o bom desenvolvimento do ciclo formativo;

Garantir que nenhum dos intervenientes no processo formativo é alvo de discriminação, com base em fundamentos de género, etnia, idade, condição social, orientação política, religiosa ou sexual;

Guardar sigilo relativamente aos dados que os formandos e restantes intervenientes no processo formativo fornecem.

10 Reclamações

Todos os intervenientes e interessados na realização das ações de formação têm direito à apresentação de queixas e reclamações sempre que considerem que não foram respeitadas as condições de funcionamento, as normas pedagógicas ou que de alguma forma sintam-se lesados nos seus interesses e/ou direitos.

Em conformidade com o Decreto-Lei nº371/2007, **ARGENTEA** é detentora do Livro de Reclamações.

Existe ainda o impresso próprio (DTPARG.001.14) que integra o dossiê técnico pedagógico da ação de formação.

Quanto à Forma

Quanto à forma, as reclamações podem ser verbais, apresentadas pessoalmente, por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Podem ser apresentadas sob a forma escrita em impresso próprio (DTPARG.001.14), devendo nela constar a clara exposição do assunto que motiva a reclamação, identificando:

Os factos que motivam a reclamação;

Quando ocorreram: datas, horas, etc.;

Quem interveio nos acontecimentos e/ou quem os pode testemunhar;

Locais onde se verificaram;

Como se verificaram: motivos, situações, etc.;

Apresentação

Quando à forma de apresentação, a reclamação é feita de forma livre a qual após ser analisada, poderá dar origem à auscultação dos intervenientes com o objetivo de colher informação adicional.

Análise e Decisão

As reclamações quando recebidas pelo formador ou pelo coordenador são de imediato registadas na *Ficha de Ocorrências* do Dossier Técnico-Pedagógico.

O formulário, devidamente preenchido, será entregue na Secretaria ou a qualquer Formador presente que o receberá e, antes de ser encaminhado para o Gestor de Formação ou Coordenador Técnico Pedagógico, o documento deverá ser datado, numerado e deverão constar os comentários que achar pertinentes.

Prazos

O reclamante/queixoso deverá apresentar a reclamação/queixa no prazo de 10 dias após a sua ocorrência.

As respostas serão dadas ao signatário no prazo máximo de 10 dias após a sua apresentação.

Resposta a Reclamações

A decisão ou resposta é da competência do Gestor de Formação e/ou Coordenador de Formação e deverá ser datada e encaminhada ao utente no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da data da apresentação da Reclamação/Sugestão. O Formando/a deverá assinar e datar a receção da respetiva resposta.

Arquivo

No final das tramitações do Formulário, este deverá constituir um processo e ser arquivado na sede da **ARGENTEA**, em pasta própria, designada “Registo de Reclamações/Sugestões”.

Direitos

Os Formandos/clientes e os demais, têm o direito a um atendimento de cortesia e eficiência, no entanto devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento interpessoal com os vários intervenientes no processo formativo.

Âmbito Legal

Para a resolução de qualquer conflito emergente destas condições de contratação será competente o foro da comarca de Aveiro.

11 Proteção de Dados

Entrou em vigor na União Europeia do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD, regulamento nº 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), elaborado para harmonizar as leis de privacidade em toda a Europa.

Neste sentido, para além da **ARGENTEA** melhorar a segurança dos serviços, de forma a salvaguardar os seus dados e proteger a sua privacidade, melhorou a descrição das suas práticas, assim como as opções que dispõe para gerir, atualizar e eliminar os seus dados.

Declaração de Privacidade - RGPD

A **ARGENTEA** é responsável pelo tratamento dos dados pessoais que o formando partilha, assegurando a proteção da sua privacidade, através da atuação em conformidade com a Lei e o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Regulamento nº 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016).

A **ARGENTEA** recolhe os dados dos formandos através do formulário de inscrição em papel, e/ou *on line*, e retém/gera os mesmos, utilizando-os para:

comunicar com o formando prestando-lhe informação requerida pelo próprio ou do seu interesse;

processar dados necessários no âmbito legal da certificação de competências adquiridas pela formação e ou/outras imposições legais;

efeitos de marketing relacionados com a área de atividade da **ARGENTEA**.

Apenas o e-mail do formando poderá ser transmitido a parceiros de *marketing* digital, com vista à promoção de ações de marketing da **ARGENTEA**.

Ao aceder e utilizar aos serviços da **ARGENTEA**, o titular dos dados consente o armazenamento de *cookies*, outras tecnologias de armazenamento local, *beacons* e outros dados nos respetivos dispositivos.

Os seus dados pessoais permanecem retidos com o consentimento do formando no ato de submissão dos mesmos, sob a Lei de Proteção de Dados e pode o consentimento ser revogado pelo utilizador em qualquer altura.

Os seus dados pessoais permanecem retidos pelo período necessário para os respetivos fins, enquanto se mantiverem válidos e o utilizador não revogar o seu consentimento.

O utilizador, no âmbito da proteção de dados pessoais tem direito a:

acesso aos dados partilhados;

retificação dos seus dados;

apagar parte ou a totalidade de dados partilhados;

pedir limitação do tratamento dos seus dados;

solicitar portabilidade dos seus dados para entidade por si indicada;

oposição ao tratamento dos seus dados;

não ficar sujeito a decisões automatizadas.

No sentido de exercer os seus direitos, o utilizador poderá contactar, em qualquer momento, a **ARGENTEA** através do email *info@argentea.eu*.

Pode ainda o utilizador requerer qualquer outro tipo de informação sobre os seus dados, conforme os termos do artigo 15º do RGPD.

A **ARGENTEA** procede à análise cuidada dos pedidos, avaliando a sua legitimidade, pertinência e dando resposta em tempo oportuno.

A não execução do seu pedido poderá apenas resultar no caso de uma norma ou obrigação legalmente imposta que se sobreponha a estes direitos, indicando neste caso o respetivo fundamento.

Circuito Fechado de Televisão e Vídeo

As instalações da sede da **ARGENTEA** encontram-se sob vigilância de um circuito fechado de televisão e vídeo, com o devido licenciamento, procedendo-se à gravação de imagem, de acordo com o instituído do artigo 31º da Lei nº 34/2013 de 16 de Maio, alterada e republicada pela Lei nº 46/2019 de 08 de Julho e Portaria nº 273/2013 de 20 de Agosto. Existe sinalética visível sobre este facto. Poderão nas salas/espços destinados à Formação, alugadas pela **ARGENTEA** a existência de Sistemas Eletrónicos de Videovigilância. Na ficha de inscrição dos formandos, estes são também alertados para a existência de sistema de videovigilância.

12 Entrega de Certificados

Os Certificados de Formação serão entregues sempre que o processo individual do Formando esteja completo e após a boa cobrança do serviço prestado.

