



ACADEMIA PEDRO FRIAS

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Designação do documento: Regulamento da formação profissional

Âmbito: Formação profissional da entidade formadora Pedro Frias Lda

Referência e nº de revisão FP.02 | Revisão 0

Em vigor desde: 01/01/2022

Responsável: Mariana Paraíso | Gestora da Formação

1. Enquadramento	3
2. Quem somos	3
2.1. A nossa identidade	3
2.2. Contactos e horários	4
2.3. A nossa formação profissional	4
2.4. Modelo pedagógico	4
2.4. Sistema de créditos e pontos	5
3. Processo de candidatura, inscrição e seleção	6
4. Recrutamento e seleção de formadores	7
5. Igualdade de oportunidades	7
6. Proteção de dados pessoais	7
7. Condições de funcionamento da atividade formativa:	8
7.1. Horários e calendarização das formações	8
7.1. Grupos de WhatsApp	8
7.2. Locais de realização das ações de formação	8
7.3. Regras nos meios tecnológicos	10
7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade	10
7.4. Sistema de pagamentos	11
7.5. Cancelamentos e devoluções	11
7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos	12
8. Avaliação da formação	13
9. Emissão de documentos	14
9.1. Certificados	14
9.2. Dossier Técnico-Pedagógico	14
9.3. Declarações	14
10. Funções e responsabilidades na atividade formativa	14
10.1. Entidade formadora	14
10.2. Gestão da formação	15
10.3. Coordenação Pedagógica	15
10.3. Técnica de formação	16
10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo	16
10.5. Formadores	16
10.6. Formandos	17
11. Tratamento de reclamações e sugestões	18
11.1. Reclamações	18
11.2. Sugestões	18

12. Disposições finais

19

1. Enquadramento

O presente documento - Regulamento da Formação Profissional da empresa Pedro Frias, Unipessoal Lda, foi concebido a pensar em todos os intervenientes na nossa formação visando um funcionamento de qualidade da mesma. Aplica-se a todos os intervenientes da nossa Atividade Formativa: os Clientes, sejam formandos ou as Entidades que adquirem formação para os seus colaboradores, os Formadores e demais colaboradores e/ou prestadores de serviços com intervenção na nossa atividade formativa.

Os serviços de formação profissional são comunicados sob a designação “Academia Pedro Frias”, sendo doravante utilizada esta designação ou de forma sumária “Academia”.

Este documento assenta em princípios flexíveis, e por isso é objeto de atualização sempre que se verificarem alterações ao nível da organização e funcionamento da atividade formativa. A revisão é feita pela Gestão da Formação e a versão em vigor está devidamente identificada na página-rosto deste documento, bem como no cabeçalho.

Qualquer contrato decorrente da realização das ações de formação não gera nem titula relações de trabalho subordinado e cessará por caducidade no momento de conclusão da ação de formação.

Este documento tem como principais objetivos:

- Informar sobre o funcionamento dos cursos da Academia Pedro Frias.
- Prestar toda a informação de forma transparente sobre o funcionamento da atividade formativa a todos os que na nossa formação tenham interesse.
- Estabelecer regras de funcionamento, em concreto os termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
- Dinamizar um processo contínuo de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação organizada e desenvolvida pela Academia Pedro Frias.

Este regulamento é divulgado no âmbito da formação profissional, estando disponível para consulta nas nossas instalações, no site/plataforma, enviado por email sempre que solicitado e a cada pedido de informação acerca dos cursos de formação profissional. Consta do dossier técnico-pedagógico de cada ação de formação a decorrer.

2. Quem somos

2.1. A nossa identidade

A empresa Pedro Frias Lda, criada em 2021 consolida o trabalho que o seu CEO Pedro Frias tem desenvolvido ao longo de mais de 20 anos enquanto profissional por conta própria. A empresa presta os seguintes serviços:

- Consultas de Hipnoterapia para tratamentos de ansiedade, depressão, vícios, fobias, etc
- Cursos de formação profissional presenciais e online para profissionais
- Workshops para público em geral

As regras e orientações contidas neste documento aplicam-se apenas aos cursos de formação profissional da responsabilidade da Academia Pedro Frias.

2.2. Contactos e horários

- **Horário de funcionamento:** 9h30 às 18h de segunda a sexta
- **Morada:**
 - Rua Senhora da Tocha, nº3 - 8500-598 Portimão
 - www.pedrofrias.pt
 - www.academiapedrofrias.pt
- **Contactos:**
 - Telefone: 968 687 860
 - geral@pedrofrias.pt - envio de info relativas a cursos
 - cursos@pedrofrias.pt - específico para inscrições nos cursos
 - mariana@pedrofrias.pt - Gestora e coordenadora da formação

2.3. A nossa formação profissional

Público-alvo

- Terapeutas (atuais ou futuros) da área de psicoterapia e das terapias alternativas (ex: terapeutas holísticos, de reiki, professores de yoga, etc);
- Profissionais de diversas áreas (psicólogos, enfermeiros, médicos, dentistas, professores, educadores, etc) para incorporar as competências relacionadas com a hipnoterapia, psicoterapia nas suas práticas profissionais;
- Profissionais de todas as áreas e particulares que necessitem desenvolver competências core, tais como o autoconhecimento, autoestima, etc.

Áreas de formação

- 090 – Desenvolvimento pessoal
- 311 – Psicologia

Modalidades de formação

- Outra formação profissional contínua não inserida no catálogo nacional das qualificações

Formas de organização

- Presencial
- Online

Âmbito regional

Nacional.

- A formação online pode ser frequentada a partir de qualquer localidade, desde que tenha ligação à internet.
- As formações presenciais decorrem habitualmente no Algarve, Lisboa e Porto.

2.4. Modelo pedagógico

Cursos presenciais

- Organizados em sessões presenciais, teóricas e práticas de acordo com um cronograma definido para cada ação de formação;
- Genericamente estes cursos exigem a constituição de turmas, sendo os limites mínimos e máximos comunicados na divulgação de cada ação. Todavia podem ser organizadas turmas individuais, com valores à medida.
- As turmas são constituídas pelos formandos que se inscreveram, podendo a turma ser constituída por pessoas que se inscrevem a título particular e também por pessoas inscritas pelas suas entidades patronais;

- Todas as sessões são dinamizadas por formador qualificado, podendo determinadas sessões contar com a participação de convidados;
- Os formandos têm acesso a toda a informação do curso previamente (programa, cronograma, regulamento, etc), bem como a toda documentação de apoio às aprendizagens por via digital através da plataforma eletrónica (LearnDash), com acessos individuais para cada formando.

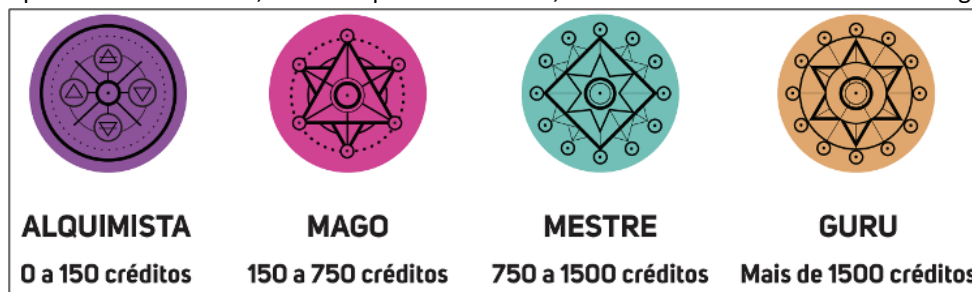
Cursos online

- Estes cursos decorrem no formato online na plataforma eletrónica da Academia (LearnDash), acessada no site da Academia, através de credenciais exclusivas para cada utilizador e ferramenta Zoom para as sessões síncronas por videoconferência;
- As ações de formação online são organizadas em turmas e combinam atividades síncronas com assíncronas, de acordo com um cronograma previamente definido e comunicado ao formando. De uma forma geral, as ações iniciam com uma sessão síncrona e terminam com uma sessão síncrona, e de acordo com cada curso, são agendadas sessões síncronas intermédias em número necessário;
- O acesso assíncrono pode ser feito de forma flexível (a qualquer hora e em qualquer lugar), desde que dentro dos prazos comunicados no cronograma da ação de formação;
- As sessões síncronas são realizadas através de ferramenta de videoconferência;
- Ainda que o curso seja de frequência flexível e o mais autónoma possível (na atividade assíncrona), o formando tem sempre acompanhamento do formador e da coordenadora pedagógica, seja para apoio na utilização da plataforma, na realização de atividades ou até dúvidas sobre os procedimentos administrativos relativos ao curso frequentado, existindo assim uma tutoria ativa;
- É fornecido ao formando todo o material de acompanhamento do curso necessário tais como: manual, apresentação em powerpoint e gravações das respectivas sessões;
- De uma forma geral, os formandos têm até 1 semana para concluir todas as atividades de cada curso após o fim do mesmo, que é determinado pela última sessão síncrona. Prazos distintos podem ser definidos, e serão comunicados em cada programa de curso.

2.4. Sistema de créditos e pontos

A Academia criou um sistema de créditos e pontos para motivar e recompensar os formandos pela sua participação na plataforma e conclusão de cursos.

- **Créditos:** os créditos são obtidos pela conclusão com aproveitamento de cursos, e permitem alcançar níveis que demonstram uma cada vez mais proficiência nas temáticas desenvolvidas na Academia. A conclusão com aproveitamento de cada curso confere 120 créditos. À medida que cada formando vai adquirindo mais créditos, o avatar que indica o nível, altera. Os níveis existentes são os seguintes:



- **Pontos:** os formandos podem também somar pontos pela sua atividade e interação na plataforma, e os pontos somados permitem ao formando usufruir de vantagens como por exemplo descontos em cursos, acesso gratuito a conteúdos, etc. todas as vantagens são comunicadas, à medida que as mesmas entram em vigor. Os formandos ganham pontos da seguinte forma:
 - Visita diária à plataforma da Academia – 1 ponto
 - Comentar uma publicação – 1 ponto

- Convite de amizade aceite – 1 ponto
- Registo na Academia – 10 pontos
- Compra de um curso – 50 pontos.

Para consultar os créditos e pontos, basta aceder à plataforma da Academia, através das credenciais pessoais.

3. Processo de candidatura, inscrição e seleção

Comunicamos a calendarização de todos os cursos de formação para ano formativo no nosso site. Aqui todos os interessados podem consultar o que está calendarizado, sendo que também o pode fazer nas nossas instalações, por telefone ou ainda por email utilizando os contactos referidos neste regulamento.

Todos os interessados podem manifestar o seu interesse e/ou fazer um pedido de contacto sobre os nossos cursos através dos contactos comunicados acima, fornecendo os seus dados e condições/características do seu interesse/solicitação. Os interessados devem previamente consultar os requisitos de acesso ao curso, que quando existam, são comunicados em cada programa de curso, podendo depois efetuar a sua inscrição, preenchendo para tal a Ficha de Inscrição fornecida por nós, através de um dos seguintes meios:

- Eletronicamente através do site
- Presencialmente nas nossas instalações
- Através de email ou telefone (remetendo a ficha por email)

Todas as inscrições são alvo de análise do cumprimento dos requisitos e apenas são aceites as que cumpram com os requisitos. Assim sendo, deve qualquer pessoa interessada antes de se inscrever verificar se cumpre os requisitos especificados em cada programa de curso e em caso de dúvida contactar a Academia.

De uma forma geral, para a inscrição não é necessário adicionar cópias de documentos de identificação, devendo sim certificar-se que tem todos os campos preenchidos de forma correta. Salvaguardam-se as situações em que tal seja obrigatório de acordo com a modalidade, que possam obrigar à apresentação de cópia do Certificado de habilitações escolares e/ou literárias.

Apenas são aceites inscrições até ao dia de início do curso, desde que existam vagas. Podem ser aceites inscrições em ações já iniciadas, desde que não se incumpra com o regime de assiduidade definido no programa de cada curso.

Os candidatos são selecionados de acordo com:

- Ordem de receção da inscrição (é considerada a data em hora em que realizou o pagamento) nos casos em que existem mais inscrições do que vagas;
- Idade igual ou superior a 18 anos (podendo ser admitidas exceções se menores de idade comprovadamente estão inseridos no mercado de trabalho);
- Adequação do curso à realidade académica e profissional atual ou futura do formando, tendo em conta a sua atividade profissional bem como as motivações/necessidades manifestadas pelo formando;
- Escolaridade mínima obrigatória, como garante da capacidade de estudo, compreensão e raciocínio que lhe permita sem dificuldade acrescida a frequência das sessões de formação;
- Cumprimento dos requisitos de cada curso comunicados no programa – verificável através de contacto telefónico ou entrevista pessoal se possível, nos casos em que existam requisitos de acesso;
- Motivação e interesse para a frequência do curso;
- Acesso a computador portátil, com webcam, micro e áudio, softwares e rede de internet que permita aceder aos cursos online.

Todos os clientes recebem informação sobre a validação/seleção da sua inscrição. Nos casos em que não ocorra a seleção, são apresentados os motivos.

Nos casos em que seja organizada formação à medida de uma Empresa/Entidade, poderão aplicar-se outras regras, sendo as mesmas definidas em proposta e acordadas em contrato de formação com a Entidade Cliente.

Nota Importante: O formador Pedro Frias além dos cursos da (sua) Academia, é também formador (ainda que de forma pontual) para cursos de outra entidade formadora: Transpersonal International - entidade formadora

certificada. Esses cursos são da responsabilidade total da entidade formadora que os desenvolve, não tendo a Academia Pedro Frias responsabilidade na sua organização. O site da Academia apenas é usado como uma plataforma de divulgação dos cursos onde Pedro Frias é formador. Todo o processo de inscrições, pagamentos e informações sobre esses cursos é assegurado pela entidade formadora Transpersonal International, aplicando-se as regras de funcionamento desta entidade e não as manifestadas no presente documento. No nosso site, sempre que um destes cursos seja divulgado, assegura-se a identificação clara da entidade formadora.

4. Recrutamento e seleção de formadores

Todos os formadores devem cumprir com o disposto na Portaria 214/2011 de 30 de maio que regulamenta a atividade de formador, sejam internos ou externos, ou seja devem ser detentores de Certificado de Competências Pedagógicas emitido pelo IEFP, ou de título que os isente tal como previsto no nº 2 do artigo 2º da referida portaria.

A Academia sempre que necessitar de recrutar formadores, abre processo de recrutamento e seleção, comunicando as condições e requisitos específicos. Todavia, os interessados podem apresentar candidaturas espontâneas através dos nossos contactos comunicados.

Entendemos que os formadores devem reunir de experiência pedagógica e experiência profissional relevante para a área a que se candidatam.

Apenas serão selecionados para uma determinada ação de formação, os formadores que tenham disponibilidade horária e de mobilidade para assegurar o cronograma definido e que tenham boas avaliações de desempenho, no caso de já terem dado formação na nossa entidade.

5. Igualdade de oportunidades

A Academia rege as suas práticas de seleção pelo princípio da igualdade de oportunidades, assegurando tratamento idêntico a todos os interessados na sua oferta formativa, seja na frequência seja na colaboração como formadores/as, nomeadamente a não discriminação por ascendência, idade, género, orientação sexual, estado civil, situação familiar ou profissional, capacidade de trabalho reduzida ou deficiência, nacionalidade ou origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas

6. Proteção de dados pessoais

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a Academia cumpre com a legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados. Assim, nenhum colaborador pode ceder, partilhar ou usar dados e informações dos candidatos, clientes e colaboradores sem que sejam exclusivamente aos fins enunciados, não sendo disponibilizados em qualquer momento a terceiros, respeitando sempre a opção tomada por parte do cliente/candidato em matéria de autorização de partilha dos seus dados/informações. Os titulares dos dados têm o direito de solicitar atualizações, modificações e anulações de quaisquer elementos respetivos, devendo para o efeito contactar a Academia. Todas as nossas condições nesta temática devem ser consultadas na nossa Política de Privacidade, disponível nas nossas instalações e site.

A Academia procederá ao registo de todos os formandos no SIGO, bem como ao registo dos formadores (estes apenas nas modalidades do CNQ que possam ser organizadas) e os dados facultados pelos formandos serão registados nesta plataforma para fins de afetação à ação de formação e emissão do certificado de acordo com a modalidade.

Todas as sessões de formação à distância por videoconferência, são gravadas e disponibilizadas na plataforma para que os formandos as possam rever as vezes necessárias. As sessões gravadas só podem ser visualizadas através do acesso individual de cada formando à área reservada de cada ação de formação, e não podem ser descarregadas como forma de impedir o acesso a terceiros.

7. Condições de funcionamento da atividade formativa:

7.1. Horários e calendarização das formações

Os horários e calendarizações são definidos pela Academia e publicados nos canais de divulgação dos cursos.

- Os cursos presenciais, em geral, podem decorrer aos dias de semana e fins de semana, em horário laboral e pós-laboral e tentaremos sempre ir ao encontro das disponibilidades dos interessados (nas instalações da Academia apenas pós-laboral). As sessões que ocorram em horário laboral, não deverão exceder as 8h diárias e em pós-laboral não devem exceder as 4h, e recomendamos que por cada 2 horas de sessão, se realize um intervalo de 15 (quinze) minutos.
- Os cursos online - as sessões/atividades assíncronas estão disponíveis num formato 24/7, ou seja, sempre disponíveis desde que o cliente tenha credenciais de acesso válidas, dentro dos prazos definidos no cronograma. As sessões síncronas são realizadas em horário pós-laboral e a sua duração varia em função de cada curso (outras hipóteses de horários são sempre comunicadas previamente na divulgação de cada ação de formação).

7.1. Grupos de WhatsApp

A Academia cria para cada ação de formação um Grupo de WhatsApp, sendo uma ferramenta de comunicação e suporte adicional.

A adesão a cada grupo é facultativa e aplicam-se as seguintes regras aos participantes:

- Os formandos podem aderir através de link fornecido pela coordenadora pedagógica.
- Sempre que o grupo do whatsapp é formado para cada ação e cada curso, é enviada uma mensagem inicial com o conhecimento de todos a informar o objetivo principal do grupo, dias e horas das sessões e a partilha dos links zoom para cada sessão.
- Os formandos podem, a qualquer hora do dia, colocar questões pertinentes acerca do curso no grupo do whatsapp, que será respondida o mais brevemente possível (relembramos que este é um canal extra e opcional de comunicação).
- Após o término de cada ação os grupos não são eliminados servindo muitas vezes para publicidade de ações de formação futuras.
- A resposta por parte da coordenadora pedagógica, nos grupos do whatsapp, é feita em horário laboral (9h às 18h) de segunda a sexta.
- Caso haja algum episódio de desrespeito por parte de um formando para com outro formando ou para com os formadores a pessoa em questão poderá ser expulsa do grupo.
- Qualquer formando pode sair do grupo sempre que quiser. Não perderá informação relativa às sessões pois tudo o que é enviado pelo whatsapp é enviado por email.
- Todos os participantes neste grupo devem cumprir as mesmas regras de boa-conduta explicitadas no ponto 7.3 - Regras nos meios tecnológicos.

7.2. Locais de realização das ações de formação

Formação presencial

As ações de formação decorrerão nas salas de formação devidamente equipadas e com identificação clara da morada na divulgação das ações e por norma decorrem em salas de formação externas selecionadas para o efeito (ex: salas de formação em unidades hoteleiras). Podem também decorrer nas instalações da Academia, no caso de turmas mais pequenas.

Todos os locais assegurados para a realização de formação estão sempre devidamente identificados, e possuem todos os recursos pedagógicos e mobiliários em conformidade. Na sala de formação é sempre garantido que:

- Área mínima de 2m² por formando, ou seja, para uma turma de 10 pessoas, a sala terá que ter no mínimo 20m².
- Exista iluminação natural e artificial (como reforço da luz natural sempre que possível);

- Condições de higiene e segurança em conformidade;
- Conforto acústico e climatização;
- Mesas e cadeiras confortáveis (ou cadeiras com palmatória);
- Quadro branco e/ou Flipchart;
- Posto de formador
- Outros equipamentos necessários devido à especificidade de cada ação.

Nas instalações da Academia, existem ainda 3 gabinetes que permitem a execução de sessões práticas (treino / simulações, etc).

Formação online

As ações de formação online decorrem na nossa Plataforma Eletrónica (LearnDash), acedida através de uma ligação de internet no site www.academiapedrofrias.pt. A plataforma é responsiva, por isso os formandos podem aceder a partir de computador, tablet ou smartphone. **Esta plataforma está também disponível para os formandos dos cursos presenciais**, para disponibilização da documentação bem como para a realização de atividades numa ótica de rentabilização do tempo presencial. O acesso é feito através de credenciais pessoais e exclusivas de cada formando, que as pode mudar a qualquer momento. Nesta plataforma é possível:

- A realização de cursos 100% online, com sessões síncronas e assíncronas (as sessões síncronas fazem-se com recurso a ferramenta de videoconferência complementar);
- A partilha de conteúdos, materiais de estudo e apoio para cursos presenciais e online;
- Sistema de tutoria ativa tanto por parte da coordenação, como dos formadores, através de diversas formas de comunicação síncrona e assíncrona;
- A realização de atividades de avaliação das aprendizagens (do tipo testes escritos, entrega de trabalhos) e de avaliação da satisfação (questionários) para os cursos presenciais e online;
- Acesso a uma rede social de partilha entre todos os interessados nos temas da Academia.

A plataforma eletrónica tem as seguintes funcionalidades:

- Inscrição em cursos e compra de cursos (loja online);
- Permite a criação de uma rede de contactos e conexões (ao estilo de uma rede social);
- Feed de notícias - Mural do perfil de cada utilizador e de cada ação de formação, agregando a informação relacionada (como acontece num perfil individual e de um grupo na rede Facebook);
- Editar perfil, podendo a qualquer momento atualizar os dados e as preferências da interação com outros utilizadores, grupos, fóruns, etc;
- Envio e receção de mensagens;
- Consulta de todas as notificações relacionadas com toda a atividade na plataforma (rede de contactos e atividades de cada curso);
- Participação em grupos, fomentando a aprendizagem de forma continuada e partilhas entre todos os utilizadores;
- Fóruns específicos de cada ação de formação, bem por temas de iniciativa de cada um dos utilizadores
- Permite aceder à área reservada de todos os cursos a que cada utilizador pertence, onde podem aceder à documentação e atividades específicas de cada ação de formação: Material de apoio em formato texto, áudio e vídeo; links sessões síncronas (a coordenação pedagógica ou a técnica de formação dão suporte a todas as sessões síncronas, garantindo que nenhum formando fica na sala de espera virtual); gravações de sessões síncronas; fóruns específicos; instrumentos de avaliação das aprendizagens e da reação, etc;
- Controlo da progressão das aprendizagens e atividades realizadas tanto por parte do formando, como da Academia (formadores e coordenação);
- Consulta dos certificados emitidos na sequência da conclusão com aproveitamento dos cursos;
- Ver toda a rede de contactos (amigos), podendo fazer pedidos de conexão, cancelar os mesmos, etc;
- Personalizar as definições de conta.

7.3. Regras nos meios tecnológicos

Na comunicação e atividades realizadas através de meios tecnológicos deve sempre imperar o respeito e ética seja no relacionamento interpessoal, seja na utilização dos meios tecnológicos. Assim, definimos que:

- Todas as mensagens e atividades realizadas na plataforma eletrónica terão resposta por parte do formador e/ou coordenador o mais tardar até 48h úteis, sendo que procuramos que o feedback dado seja o mais rápido possível.
- As credenciais de acesso de acesso à plataforma bem como o acesso ao grupos de whatsapp (ou outros) são exclusivos dos utilizadores e não podem ser partilhados com terceiros, sob pena de eliminação dos acessos.
- Todos os participantes devem observar uma conduta cívica pautada por:
 - não partilhar com terceiros os dados de acesso a qualquer sistema tecnológico em uso na Academia (plataforma de e-learning, whatsapp, zoom, etc)
 - não usar a plataforma para publicitar negócios pessoais ou de outros
 - não partilhar informações de carácter pessoal, publicitário ou outra que nada tenham a ver com a ação de formação que estão a frequentar;
 - não partilhar informação concorrencial à Academia;
 - comece qualquer intervenção com um cumprimento, pois se estivesse a entrar numa sala física também diria “bom dia, boa tarde, olá, etc”
 - não usar escrita em maiúsculas e uso de pontos de exclamação, pois dá a sensação de que está a gritar ou a dar ordens;
 - use os emojis no seu discurso, mas com moderação.
 - não instale ou facilite o acesso a malware, vírus e mensagens do tipo “correntes” (ex: envie esta mensagem para 10 pessoas”

Nas sessões síncronas via videoconferência, é essencial que:

- Permitam a gravação da sessão que ficará disponível apenas na área do curso, mas que não pode ser descarregada para salvaguarda da privacidade de todos os envolvidos.;
- Deve ligar-se à sessão síncrona 10 minutos antes do início da mesma;
- Mantenha a câmara ligada;
- O micro está por defeito desligado, e sempre que necessitar falar, deve solicitar permissão ao formador;
- Frequente a sessão num local calmo e sem ruídos, com uma ligação de internet estável;
- Participar ativamente nas sessões de formação. A participação nas atividades propostas pelo formador é essencial para o sucesso das aprendizagens;
- Mantenha uma conduta respeitosa por todos os intervenientes.

7.3. Deveres de assiduidade e de pontualidade

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação presencial e/ou online síncrona.

Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação ou ferramenta de sessão síncrona online com pelo menos 10 minutos de antecedência;
- Os formandos devem cumprir o regime de assiduidade definido e comunicado no Programa de formação do curso, sendo que por defeito a assiduidade mínima é de 70% sobre a duração total do curso, podendo faltar a um módulo na totalidade (nos casos em que o curso tenha mais do que um módulo);
- São admitidos atrasos, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação presencial.
- Caso o formando não consiga comparecer à sessão o link da gravação da mesma fica disponível durante 1 ano na área reservada do curso na plataforma.

- As atividades assíncronas a realizar na plataforma são todas de carácter obrigatório, excetuando as que sejam indicadas como facultativas.

Indicam-se os motivos admitidos como justificação de faltas: baixa por doença, casamento, e acompanhamento de terceiros doentes. Outros motivos carecem de análise por parte da Academia, na pessoa da Coordenadora Pedagógica. O processo de justificação de falta deve ser feito através de formulário próprio fornecido pela Academia, ou ainda por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica.

7.4. Sistema de pagamentos

Todos os serviços de formação (cursos e respetivos módulos) estão sujeitos a pagamento (podendo existir exceções que serão sempre comunicadas), sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas nos canais de divulgação da nossa oferta formativa, acima indicados. Todos os interessados, em casos de dúvidas, devem entrar em contacto com a Academia.

Por defeito, todos os cursos implicam o pagamento de um valor no ato da inscrição ou 5 dias depois se comunicado previamente, devidamente comunicado em cada divulgação dos cursos. Qualquer valor que seja pago no ato da inscrição, é deduzido ao valor total do curso.

Os pagamentos podem ser feitos das seguintes formas:

- À distância através de pagamento automático no site, sendo gerada uma referência ou mbway ou por pagamento por transferência bancária, para o IBAN indicado pela Academia. No caso de transferência bancária, devem enviar sempre o comprovativo para sabermos quem efetuou o pagamento e caso seja feito noutro nome que não seja o do formando tem de ser devidamente identificado.
- Pagamento em numerário nas instalações da Academia/ nas instalações onde decorram as formações.

Todos os pagamentos feitos são alvo de emissão do respetivo documento contabilístico, emitido de acordo com os dados fornecidos no campo faturação no processo de inscrição.

7.5. Cancelamentos e devoluções

A Academia poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível.

Qualquer cliente pode solicitar o cancelamento da sua inscrição antes do início do curso (até doze horas antes do início do mesmo) e serão devolvidos 100% dos valores pagos, desde que seja apresentado um motivo válido (doença, falta de disponibilidade para assistir às sessões, desinteresse pessoal).

Qualquer cliente pode desistir da frequência do curso em que se inscreveu, até 6 dias após a 1ª sessão presencial ou online síncrona, caso verifique que não corresponde às suas expectativas. Caso desista dentro deste prazo serão devolvidas todas as quantias pagas pelo formando. Após este prazo, qualquer formando pode desistir, mas não será ressarcido de qualquer valor que já tenha sido pago.

O formando poderá solicitar a sua transferência para outro curso, aplicando os valores já pagos ao novo curso e se o valor do novo curso for inferior, devolvemos a diferença.

Nos casos em que se verifique a ausência do formando na ação de formação (presencial ou online) ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à Academia não se fará qualquer devolução das quantias pagas nem se procederá à autorização para frequentar uma próxima ação de formação.

As credenciais de acesso aos cursos online são de utilização exclusiva pelo formando a quem foram atribuídas. Nos casos em que se confirme que o formando cedeu as suas credenciais a terceiros sem a devida autorização por parte da Academia, as credenciais serão canceladas, perdendo o formando o acesso a todas as ações em que esteja inscrito/a frequentar.

7.6. Alterações, desistências, interrupções e repetições de cursos

A Academia reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário dos cursos e dos formadores, assim como a anular ações de formação para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível e procedendo ao reembolso dos valores que tenham sido pagos referentes à sua frequência na ação de formação, não estando incluídos valores referentes a despesas de deslocação, estadia ou outras incorridas pelo formando ou pela sua entidade patronal, que são da sua responsabilidade.

No decorrer das ações de formação, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação de formação tenha que ser interrompida, a Academia reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos envolvidos. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar a ação nas novas condições, assim que seja realizada uma nova ação desse curso, a Academia possibilita a sua integração, com custos acrescidos caso se justifique.

No caso dos cursos online, os formandos têm, em média, um prazo de 1 semana após o término do curso (marcado pela última sessão síncrona), para acabar as tarefas propostas - devem sempre considerar os prazos no cronograma do curso.

Sempre que se verifique a necessidade de interromper a ação de formação, a Academia empreenderá todos os esforços para retomar a normal execução do curso, garantindo o cumprimento da duração do curso bem como as condições para que todas as pessoas que estão a frequentar a ação, a possam concluir com aproveitamento. No caso de desistência da inscrição é dever do formando ou responsável pelas inscrições (no caso de inscrições via empresas) comunicar à Academia, por escrito (enviando email à Coordenadora pedagógica ou através de formulário da Academia para o efeito, devendo solicitar o mesmo), esse facto e as razões que motivaram a desistência.

O candidato que, aquando da sua desistência, pretenda que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, devendo fazer essa menção na sua comunicação de desistência. Tal comunicação deverá ser feita até ao início do curso. A comunicação deve ser feita através do email para mariana@pedrofrias.pt. A nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar os requisitos de acesso, e a sua elegibilidade para a vaga da pessoa que deseja ser substituída. Não são aceites substituições no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de curso, em concreto as condições para que o participante atinja os objetivos/competências visados. Não são também aceites substituições nos casos em que as credenciais de acesso já tenham sido disponibilizadas ao formando. Toda e qualquer situação excecional é analisada e passível de autorização pela Coordenação Pedagógica.

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a Academia como o Cliente, na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, tecnológicas, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve. Os participantes que pretendam desistir no decorrer da formação, poderão fazê-lo, sendo que não poderão ser ressarcidos dos valores já pagos (até aos prazos antes identificados) – o mesmo se aplica às Empresas Clientes que pretendam dar colaboradores como desistentes na formação. Cabe à Gestão da Formação da Academia decidir em contrário, mediante análise dos motivos de desistência e desde que não se verifique inviabilidade da continuidade da ação de formação.

Devem ter-se em consideração as condições para devoluções expressas no presente regulamento (ponto “Cancelamento e devoluções”);

É permitida a repetição de um ou mais módulos dos cursos presenciais (nos cursos que pela sua estrutura curricular o permitam) em que o formando não o pôde frequentar/concluir com aproveitamento, sendo que a repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas. As repetições implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao Cliente. Em relação aos cursos online existem muitas vezes sessões extra onde os formandos podem esclarecer dúvidas que ficaram por tirar no decorrer do curso. Nos cursos online, as pessoas podem aceder às atividades as vezes que entenderem

dentro do período em que as suas credenciais estão ativas, excetuando as que tenham definidas regras de acesso (por exemplo a realização de um teste de avaliação que só permita uma tentativa).

8. Avaliação da formação

O sucesso da atividade formativa é avaliado sob diversas formas: de forma mais específica em cada ação de formação, através da verificação/mediação do sucesso das aprendizagens dos formandos, da satisfação dos formandos, dos formadores e das Entidades Clientes, bem como analisando o decorrer em geral da ação (ocorrências, desvios, reclamações, etc); e de uma forma mais geral, olhando olímpicamente para a atividade formativa, abrangendo o impacto das ações de formação.

Cada ação de formação pode ser objeto das seguintes metodologias de avaliação, conforme procedimentos do nosso sistema de gestão da formação:

Avaliação das aprendizagens:

- Avaliação diagnóstica: realizada no início da formação através de observações, perguntas orais. O objetivo é analisar/perceber que conhecimentos sobre a temática os formandos poderão já ter, contribuindo essencialmente para esclarecer muitas más-concepções e/ou vícios que por vezes os formandos já têm e que serão prejudiciais para as aprendizagens.
- Avaliação formativa: aplicável no decurso da formação através da observação direta, colocação de perguntas, exercícios formativos com o objetivo de dar feedback, de corrigir as técnicas e as competências a aprender.
- Avaliação sumativa: realizada no final de cada módulo e/ou do curso através de testes escritos e/ou testes práticos ou outros instrumentos adequados em função de cada Programa de Formação.

A classificação final é alcançada através de critérios, cuja definição e ponderação estão de forma transparente definidos e comunicados em cada Programa de Formação. De uma forma geral os critérios de avaliação incidem sobre a aquisição das competências (média dos instrumentos de avaliação das aprendizagens realizados) e aspetos comportamentais como a assiduidade, pontualidade, participação e empenho. A escala de avaliação e definição de aproveitamento consta também em cada Programa de Formação.

Todos os cursos de formação profissional preveem a aferição do aproveitamento, o nível de alcance das competências/objetivos visados no programa de cada curso. Os formandos que não consigam concluir com aproveitamento, podem requerer uma declaração de frequência.

Avaliação da satisfação:

Para cada curso procede-se ainda à avaliação da satisfação dos formandos, das Empresas Clientes e dos formadores através do preenchimento de um inquérito no final de cada curso (ou módulo de acordo com o aplicável) que visa aferir a reação/satisfação dos intervenientes com a organização e execução da ação de formação, incluindo as condições de realização, o desempenho dos recursos humanos intervenientes (equipa pedagógica e de suporte).

Avaliação do desempenho dos formadores:

O desempenho de cada formador é também avaliação a cada ação de formação pela coordenação pedagógica, em formulário próprio, e também pelos formandos através do preenchimento dos inquéritos de satisfação. A coordenação é também avaliada pela Gestão da Formação, quando e se a função vier a ser desempenhada por pessoas distintas.

Avaliação da eficácia das ações de formação /acompanhamento pós-formação:

Procedemos também ao acompanhamento após a realização da formação de modo a perceber se os formandos conseguiram (ou tiveram oportunidade de) transferir as aprendizagens corretamente para o exercício da sua atividade profissional, bem como tentar avaliar o impacto que a formação teve, procedendo assim à aferição da satisfação, mas “a frio”, tendo já decorrido tempo suficientes (que poderá variar dos 3 meses até 1 ano) após a sua frequência da formação, através da aplicação de um questionário de avaliação pós-formação/de eficácia.

A Academia igualmente avalia e procede à revisão das suas práticas, com vista à melhoria contínua do sistema de formação e orientação para resultados e disseminação da qualidade dos nossos serviços. Para tal implementa um plano de melhorias, procede a auditoria interna e/ou externa bem como resume e publica os resultados da sua atividade a cada ano formativo.

9. Emissão de documentos

9.1. Certificados

No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor aplicáveis a cada modalidade formativa, bem como respeitando as regras presentes neste regulamento.

Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à Academia os dados pessoais dos formandos no ato de inscrição.

Para a obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:

- Cumprir com o regime de assiduidade definido em cada programa de curso.
- Obter aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
- Ter saldado quaisquer valores devidos referentes à ação frequentada, nos casos em que exista lugar a pagamento.

Os certificados podem ser recolhidos nas instalações da Academia, enviados via email ou via CTT, sendo os custos de envio imputados ao Cliente. Nos casos em que a formação tenha sido solicitada pela entidade empregadora dos formandos, os certificados são entregues ao responsável (da Entidade Cliente) responsável pelas inscrições.

9.2. Dossier Técnico-Pedagógico

Para cada ação de formação organizamos um dossier técnico pedagógico (DTP) consubstanciando assim o registo fiel e completo de formação. Estes DTPs são mantidos em formato digital, e mesmo os documentos que careçam do formato papel, são digitalizados e arquivados em suporte digital.

A Coordenação Pedagógica é responsável pelo controlo e correto preenchimento do DTP, sendo que há secções cujo preenchimento é da responsabilidade do formador da ação, tais como as avaliações das aprendizagens, os planos de sessão e os sumários.

Nos casos em que seja organizada formação exclusiva para uma Entidade Cliente (formação intraempresa), será entregue o DTP à entidade cliente, reservando a Academia uma cópia para seu arquivo.

9.3. Declarações

A Academia emitirá gratuitamente Declarações de frequência (ou outro cariz) aos formandos das ações (ou às suas entidades empregadoras) que o solicitarem, sendo que devem sempre informar sobre as finalidades das mesmas.

Os formadores têm direito a Declarações de Experiência Formativa, contendo a indicação das ações asseguradas, e são emitidas geralmente no final de cada ano formativo (podendo os formadores solicitar a sua emissão noutra altura). Estas declarações são da competência da Coordenação Pedagógica, desde que relacionadas com as ações de formação.

10. Funções e responsabilidades na atividade formativa

10.1. Entidade formadora

A Academia é a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os Clientes, formadores e demais fornecedores;
- Proporcionar formação interna aos seus colaboradores de forma direta ou de outra forma, dentro dos termos previstos na Lei Geral do Trabalho;
- Assegurar as instalações (físicas ou tecnologias) e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde, segurança e higiene no local da formação, bem como normas de segurança nos acessos online, cumprimento de normas internacionais que permitam interatividade, autonomia e navegabilidade interna;
- No final de cada ação emitir gratuitamente aos formandos que concluírem com aproveitamento um Certificado conforme legislação aplicável a cada modalidade formativa;
- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos, Clientes Organização, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

10.2. Gestão da formação

- É a pessoa responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a 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.
- É a pessoa interlocutora privilegiada com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na Entidade estão em harmonia com os requisitos da certificação, sendo a responsável pela organização e submissão do processo de candidatura à Certificação DGERT, bem como pela manutenção da certificação.
- Estabelece parcerias contribuidoras para o desenvolvimento da atividade formativa.
- Avalia a Academia e atividade desenvolvida.

10.3. Coordenação Pedagógica

- É a pessoa responsável pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção, acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação, a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.
- Acompanha o desenvolvimento das sessões de cada curso, seja presencialmente seja através da plataforma eletrónica.
- Recolhe o feedback dos formandos e formadores, por auscultação das suas opiniões e aplicação de questionários de satisfação.
- Acompanha os formandos e formadores nos acessos à plataforma de e-learning, dando o suporte e orientação necessários.
- É a pessoa mediadora no processo de aprendizagem juntamente com todos os formadores envolvidos.
- Introduce os dados das formações no SIGO, assegurando a organização de um Dossier Técnico Pedagógico por cada ação de formação.
- Coordena e supervisiona todas as atividades relacionadas com o processo de formação e aprendizagem;
- Coordena e supervisiona todos os procedimentos de acompanhamento pós-formação, analisando os dados obtidos, reportando-os à Gestão da formação.

10.3. Técnica de formação

- Apoia os clientes nas inscrições e nas atividades administrativas da gestão das inscrições e dossier técnico pedagógico, em colaboração com a coordenadora pedagógica e gestora da formação;
- Assessora, articulando-se com a CP, logisticamente as sessões de formação, seja de forma presencial seja online, como por exemplo gerir a sala de espera das sessões online síncronas;
- Apoia formandos e formadores com esclarecimentos, orientações que sejam necessárias na utilização da plataforma, atividades a realizar, etc;
- Colabora nas tarefas relacionadas com a gestão e controlo da atividade formativa nas fases do planeamento, desenvolvimento e avaliação da formação;
- Estabelece os contactos necessários com o suporte informático da plataforma de e-learning.

10.4. Responsável de Atendimento e Administrativo

- Assegura o atendimento durante o horário de funcionamento de forma presencial nas instalações, telefónica e eletronicamente;
- Presta todos os esclarecimentos solicitados por clientes sobre os cursos de formação ou encaminha para a técnica de formação;
- Apoia no processo de inscrição e faz follow-up de todas as intenções de inscrições de modo a formalizar as mesmas;
- Dá suporte administrativo e logístico à equipa pedagógica de acordo com o necessário.

10.5. Formadores

São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação, a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, a monitoria de ações de formação através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação, a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação, garantindo a adequação ao grupo de formação e forma de organização da formação com vista ao atingimento dos objetivos do curso.

São direitos do formador:

- Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
- Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a Pedro Frias Lda;
- Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, na sala de formação ou outras instalações para sessões práticas;
- Ter acesso individual à plataforma eletrónica;
- Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
- Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.

São deveres do formador:

- Comprovar estar habilitado com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou título que o isente;
- Facultar (cópia de) documentação (currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes) necessárias no âmbito da atividade formativa;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação/curso de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários e forma de organização da formação, promovendo a melhoria contínua da formação;
- Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual nas sessões presenciais e online;

- Prestar a tutoria de forma ativa nos cursos online em que participe como formador;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e instalações físicas ou virtuais que utilizar nas suas sessões de formação;
- Tratar com respeito qualquer elemento da Academia e seus Clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão;
- Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação.

10.6. Formandos

São os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes profissionais a aplicar na sua realidade profissional.

São direitos dos formandos:

- Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
- Receber toda a documentação de apoio relativa à ação frequentada;
- Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
- Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da Academia;
- Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da formação de acordo com o procedimento em vigor;
- Obter resposta rápida e objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
- Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação;
- Ter acesso pessoal e confidencial à plataforma de e-learning, utilizada para a distribuição de material de todos os cursos e realização de atividades nas ações à distância;
- Obter gratuitamente, em caso conclusão com aproveitamento, no final da ação de formação, um Certificado de acordo com a modalidade formativa;
- Assinar contrato de formação com a empresa Pedro Frias Lda beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente nas sessões presenciais. No caso da formação ser suportada pela Entidade Empregadora, o contrato é assinado com a Entidade, com a identificação de todos os colaboradores inscritos na formação;
- Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.

São deveres dos formandos:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador;
- Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a Academia ou para a ação de formação;
- Ter uma conduta cívica tanto nas instalações da Academia, ou noutras onde decorra a formação, incluindo a plataforma eletrónica;
- Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição nas sessões presenciais;
- Cumprir com todas as regras definidas neste regulamento no que à utilização de ferramentas tecnológicas diz respeito;
- Autorizar a gravação da sua imagem e voz nas sessões de formação síncronas à distância, sendo que as gravações apenas ficam disponíveis na plataforma da Academia para o grupo de pessoas que constitui cada ação de formação, e não podem ser descarregadas precisamente para evitar que as partilhem com terceiros;
- Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- Assinar o registo de presenças em todas as sessões presenciais, sendo este registo validado pelo formador nas sessões à distância síncronas;

- Efetuar o pagamento dos cursos ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação de formação, nos períodos estabelecidos – nos casos em que exista lugar a pagamentos;
- Cumprir com contrato de formação assinado com a empresa Pedro Frias Lda.

11. Tratamento de reclamações e sugestões

11.1. Reclamações

As reclamações são manifestações de desagrado que podem ser apresentadas por clientes, colaboradores e fornecedores da empresa Pedro Frias Lda.

As reclamações devem ser formalizadas preferencialmente por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a ocorrência do facto que motivou a reclamação, através dos seguintes meios:

- Para tal a empresa Pedro Frias Lda, dispõe, nos termos legais, de um Livro de Reclamações (Decreto-Lei nº156/2005 de 15 de Setembro, com redação dada pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho – 6ª versão), bem como no seu formato eletrónico.
- Preenchimento do formulário da Academia “Sugestões e reclamações” (fornecido de forma digital e em papel de acordo com a necessidade);
- Podem ainda ser apresentadas reclamações no final de cada ação de formação através dos instrumentos de avaliação da satisfação, verbalmente, presencialmente, por telefone a qualquer elemento da Academia, incluindo os formadores, sendo que para o devido tratamento, a reclamação deve formalizada por escrito com recurso ao formulário da Academia para o efeito.

As reclamações podem ser entregues das seguintes formas:

- Via Correio eletrónico endereçadas à gestão da formação - Mariana Paraíso para o email mariana@pedrofrias.pt
- Via CTT para a morada da sede - Urbanização Quinta dos Poços, Lote H34, 1º Direito, 8400-287 Ferragudo-Lagoa.
- Presencialmente preenchida/entregue nas instalações da Academia.

O tratamento das reclamações será feito pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, que se compromete a dar uma resposta ao reclamante pelo mesmo meio utilizado para apresentar a reclamação, no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de reclamação, tenha a reclamação fundada ou não.

Todas as respostas devem ser emitidas de uma forma imparcial, zelando pelo bom funcionamento e qualidade de todo o processo formativo.

Todas as reclamações são registadas no plano de ações de melhorias da Academia, sendo do conhecimento da Gerência.

A empresa Pedro Frias Lda encara as reclamações que lhe sejam apresentadas como uma oportunidade de crescimento e de melhoria, pois se não soubermos onde estamos a falhar, não podemos evoluir. Queremos sempre prestar o melhor serviço aos nossos clientes, parceiros, fornecedores.

11.2. Sugestões

Qualquer interveniente e participante nas ações de formação dos cursos da Academia, pode apresentar sugestões relativas a um melhor funcionamento da nossa atividade formativa ou sugerir novas ações de formação que entendam relevantes, preenchendo preferencialmente o formulário próprio da Academia (solicitando o mesmo) – pode ser utilizado outro meio para o efeito, por exemplo envio de email ou contacto telefónico. Todas as sugestões são analisadas pela pessoa responsável pela Gestão da Formação, dando entrada

no plano de ações de melhoria. Serão introduzidas e aplicadas as sugestões se se verificar que de facto são contribuidoras para o processo formativo e estão alinhadas com a estratégia da Academia.

12. Disposições finais

Todos os formandos, clientes, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento sempre que o solicitarem.

A Academia reserva-se ao direito de proceder em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento, sendo as mesmas devidas e prontamente comunicadas.

Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gestão da Formação da Academia.

Em caso de dúvida não hesite em contactar (através dos contactos da Academia Pedro Frias) a pessoa responsável pela Gestão de Formação, a quem compete a redação, controlo e implementação do presente regulamento.

A Academia Pedro Frias é uma entidade formadora certificada pela DGERT nas áreas de educação e formação 090 – Desenvolvimento pessoal e 311 – Psicologia.