REGULAMENTO DE FORMAÇÃO

ENSINO A DISTÂNCIA

(EAD)

Escola Superior de
Actividades Imobiliárias

eduforma®

ÍNDICE

DISPOSIÇÕES GERAIS 3
Artigo 1.º | Âmbito e Objeto 3
Artigo 2.º | Missão, Visão e Valores 4
Artigo 3.º | Estrutura Tecnológica – edUforma® 4
Artigo 4.º | Direitos dos Formandos 4
Artigo 5.º | Deveres dos Formandos 5
Artigo 6.º | Deveres da ESAI 5
Artigo 7.º | Deveres da Gestão da Formação 6
Artigo 8.º | Deveres da Coordenação Pedagógica 6
Artigo 9.º | Deveres do Coordenador Científico do Curso 7
Artigo 10.º | Deveres dos Formadores 7
Artigo 11.º | Deveres dos Tutores 8
Artigo 12.º | Deveres dos Monitores 8
Artigo 13.º | Deveres do Atendimento e Apoio Administrativo 8
Artigo 14.º | Metodologia Pedagógica 9
Artigo 15.º | Deveres de Conduta 9
Artigo 16.º | Utilização Reservada de Imagens, Textos e Serviços 10
Artigo 17.º | Requisitos de Utilização da edUforma® 11
Artigo 18.º | Registo e Inscrição 12
Artigo 19.º | Regime de Pagamentos 12
Artigo 20.º | Disponibilização, Acesso e Frequência do Curso 13
Artigo 21.º | Condições de Funcionamento, Rescisão de Contrato e Devoluções 14
Artigo 22.º | Condições de Frequência 15
Artigo 23.º | Metodologia de Formação e Indicadores de Acompanhamento 16
Artigo 24.º | Metodologia de Avaliação das Aprendizagens e Indicadores de Acompanhamento 17
Artigo 25.º | Avaliação da Ação de Formação 17
Artigo 26.º | Certificação 18
Artigo 27.º | Assiduidade 19
Artigo 28.º | Reclamações e Sugestões 19
Artigo 29.º | Proteção de Dados Pessoais 20
Artigo 30.º | Disposições Finais 20
Artigo 31.º | Casos Omissos 21

INTRODUÇÃO

A SPESI - Sociedade de Promoção e Ensino Superior Imobiliário, SA., constituída em 1990 por um conjunto de empresas e associações do sector imobiliário, tem como objeto a promoção do ensino superior e formação no sector.

A SPESI é entidade formadora certificada pela DGERT, nas áreas, 341 – Comércio, 344 - Contabilidade e fiscalidade, 345 - Gestão e administração, 380 – Direito, 522 - Eletricidade e energia, dispõe de autonomia científica, pedagógica, disciplinar, administrativa e financeira, e rege-se pelas normas legais vigentes e pelo presente Regulamento.

A ESAI – Escola Superior de Actividades Imobiliárias é uma escola de Ensino Superior Politécnico Privado, reconhecida pelo Ministério da Educação por Portaria n.º 889/90 de 22 de Setembro, vocacionada para o ensino e investigação na área do imobiliário e áreas transversais.

A SPESI é entidade instituidora da Escola Superior de Actividades Imobiliárias, adiante designada como **ESAI.**

Entendendo a formação como um processo dinâmico que envolve relações entre os sujeitos, a ESAI preocupa-se em oferecer uma formação de qualidade via a utilização de ferramentas tecnológicas que permitam colmatar e atender às diferenças individuais, diversidades culturais, espaciais e temporais.

O presente documento – Regulamento de Formação na modalidade de Ensino a Distância (EaD) – da ESAI, foi concebido a pensar em si, visando o bom funcionamento da formação.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º | Âmbito e Objeto

1. No cumprimento da legislação em vigor, e atentos ao modelo de organização e objetivos definidos, o Regulamento é aplicável a todas os cursos de formação EaD promovidos e desenvolvidos pela ESAI.
2. O presente Regulamento estabelece:
   a) Deveres e direitos dos intervenientes no processo formativo;
   b) Os procedimentos inerentes ao registo e inscrição do Formando/Cliente;
   c) As normas de funcionamento geral, de frequência e de avaliação dos cursos de formação em EaD.
3. A utilização dos serviços formativos da ESAI implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições do serviço, por parte do Cliente/Formando.
4. O Regulamento de Formação EaD, quando aceite pelo Cliente/Formando, assume a forma de um contrato celebrado entre o Formando/Cliente e a ESAI.

Artigo 2.º | Missão, Visão e Valores

1. A ESAI é uma instituição dinâmica que desenvolve os seus serviços de Formação Profissional a nível nacional, procurando continuamente responder às crescentes exigências, em termos de requisitos legais e/ou novas competências, com que são confrontados os profissionais do setor imobiliário.

2. A ESAI visa essencialmente:

a) Desenvolver uma cultura de "aprendizagem para a vida" junto dos profissionais e das empresas;

b) Desenvolver competências genéricas e específicas nos indivíduos;

c) Adotar conceitos de qualidade na formação.

Artigo 3.º | Estrutura Tecnológica – edUforma®.

1. A ESAI adota uma plataforma *Web* própria para o desenvolvimento da formação, a edUforma®.

2. A edUforma® congrega as funções: administrativa, financeira e formativa, em um único ambiente, permitindo a gestão administrativa e escolar de cursos presenciais e a distância.

3. A edUforma® propicia o registo e acompanhamento do percurso formativo do formando.

4. Para a gestão dos recursos tecnológicos e de comunicação, a ESAI mantém uma equipa de profissionais capacitados para atualização e suporte, que reporta à equipa pedagógica no que concerne ao percurso formativo do Formando/Cliente, aos serviços administrativos as ações operacionais.

5. A manutenção e hospedagem da edUforma® contempla a manutenção de programas fonte, das codificações de acessos, backup dos sistemas e do banco de dados, bem como abrange a monitorização funcional das aplicações e controlo da utilização dos sistemas disponibilizados.

Artigo 4.º | Direitos dos Formandos

1. São direitos dos formandos:

a) Participar no curso em que se encontram inscritos e receber os ensinamentos em harmonia com o Programa de Formação do mesmo;

b) Ter acesso aos recursos didáticos e equipamento necessário à frequência da ação de formação, em função do que está convencionado para a ação que frequenta.

c)Serem tratados com respeito e lealdade por todos os intervenientes no processo formativo.

d)Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos.

e) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso.

f) Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.

g) Receber, no final do curso, um Certificado, comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido, de acordo com a legislação em vigor, estando este condicionado à frequência verificada (assiduidade) e à regularização dos pagamentos devidos.

h) Participar na avaliação da ação de formação, através do preenchimento dos respetivos questionários.

i) Apresentar à ESAI quaisquer reclamações, sugestões ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

j) Exigir a qualidade permanente e o cumprimento das condições que forem divulgadas e acordadas no presente Regulamento de Formação.

Artigo 5.º | Deveres dos Formandos

1. São deveres dos formandos:

a) Frequentar com assiduidade o curso em que se encontram inscritos, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos previstos no Programa de Formação.

b) Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os elementos que representam e trabalham na ESAI assim como, outros Formandos.

c) Participar nas sessões de formação de forma interessada e dedicada.

d) Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos fóruns ou dos trabalhos em grupo.

e) Prestar provas de avaliação, de acordo com o definido no Programa de Formação do curso.

f) Consultar a ESAI sempre que existam questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.

g) Informar com verdade a ESAI de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, Formadores/as e demais colaboradores/as.

h) Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela ESAI com verdade.

i) Zelar pela conservação e boa utilização da plataforma da edUforma®.

j) Abster-se da prática de qualquer ato que possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela ESAI.

Artigo 6.º | Deveres da ESAI

1. São deveres da ESAI:

a) Planificar a sua atividade de modo a prestar serviços que correspondam às necessidades dos seus Clientes;

b) Garantir a realização dos projetos formativos que define, de acordo com as condições pedagógicas e organizativas previstas;

c) Elaborar os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico;

d) Dispor de recursos humanos qualificados com as competências técnicas e pedagógicas adequadas aos projetos formativos e respetivos destinatários;

e) Garantir a articulação permanente entre a sua equipa formativa, Formandos e Clientes;

f) Assegurar espaços e equipamentos adequados com as características adequadas aos projetos formativos e respetivos destinatários;

g) Assegurar atendimento permanente a Formandos, Formadores, Clientes e outros agentes, sempre que dirija a sua oferta formativa a público em geral;

h) Divulgar e publicitar a sua formação com base em informação clara e inequívoca;

i) Emitir certificados de formação de acordo com a legislação em vigor e normas internas;

j) Dispor de um regulamento da formação, do conhecimento de Formandos, Formadores e outros agentes envolvidos;

k) Assegurar o acompanhamento e avaliação global do processo formativo, dos Formandos e Formadores;

l) Auscultar os seus Clientes, Formandos e Formadores, no sentido de saber a sua opinião sobre os serviços prestados e a sua forma de organização;

m) Avaliar e rever sistematicamente a forma como presta os seus serviços de formação e introduzir as melhorias necessárias para elevar a sua qualidade;

n) Ser exigente com os resultados alcançados com a sua prestação, prevendo mecanismos de acompanhamento pós-formação;

o) Pautar a sua conduta por princípios éticos e de igualdade e correção no tratamento de todos os agentes envolvidos na formação;

p) Respeitar as normas legais que regulam a sua atividade e cumprir as obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros;

q) Analisar relatórios de avaliação da formação, reclamações e sugestões, de acordo com a legislação aplicável, que sejam apresentados, tendo em vista a melhoria do sistema de formação;

r) Respeitar e garantir a integridade de cada Formando/Cliente.

Artigo 7.º | Deveres da Gestão da Formação

1. São deveres da Gestão da Formação:

a) Garantir o cumprimento dos requisitos de Certificação e assegurar a ligação ao Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;

b) Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa da ESAI;

c) Garantir que são dinamizados os procedimentos de identificação de necessidades de formação, que orientam a definição da oferta formativa e a sua adequação às necessidades e interesses dos Clientes;

d) Participar na elaboração do Plano de Atividades e de Formação, em articulação com o Diretor da ESAI;

e) Dinamizar o processo de recrutamento e seleção de novos Formadores;

f) Responder a reclamações associadas à atividade formativa.

Artigo 8.º | Deveres da Coordenação Pedagógica

1. São deveres da Coordenação Pedagógica:

a) Assegurar a revisão e atualização dos Programas de Formação dos cursos dinamizados, em articulação com o Coordenador Científico de cada curso;

b) Responder a solicitações ou pedidos de esclarecimento de Formandos e Formadores;

c) Garantir a organização dos suportes pedagógicos e a sua validação (equipamentos, planos de sessão, manuais pedagógicos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos), em articulação com o Coordenador Científico de cada curso;

d) Participar em reuniões em diferentes fases dos projetos formativos com todos os atores envolvidos;

e) Mediar o processo de adaptação de estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os Formadores, sempre que se justifique;

f) Acompanhar o desenvolvimento dos projetos formativos;

g) Garantir que são assegurados todos os procedimentos necessários ao desenvolvimento da formação;

h) Coordenar e acompanhar todo o processo de avaliação dos projetos formativos, incluindo a elaboração dos relatórios de avaliação.

2. Cabe à Coordenação Pedagógica, sempre que necessário e se aplicável, para cada ação de formação, o acolhimento dos Formandos e apresentação do(s) Formador(es), procedendo ao acompanhamento presencial, nas sessões de abertura, fecho e intercalares, como é o caso dos momentos de avaliação modelar, e sempre que seja solicitado por parte dos Formandos, no sentido de auscultação dos mesmos.

Artigo 9.º | Deveres do Coordenador Científico do Curso

1. São deveres do Coordenador Científico do Curso:

a) Assegurar a coordenação científica do curso, garantindo a atualização/revisão dos conteúdos programáticos, tendo em consideração o *know how* específico que detém sobre as temáticas do mesmo;

b) Acompanhar, de forma direta, os cursos que coordena;

c) Responder a solicitações ou pedidos de esclarecimento de Formandos/Clientes e Formadores;

d) Coordenar e acompanhar a avaliação dos cursos, em articulação com a Coordenadora Pedagógica.

Artigo 10.º | Deveres dos Formadores

1. São deveres dos Formadores:

a) Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;

b) Articular-se com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos, designadamente, antes, durante e depois da ação de formação;

c) Aplicar os objetivos gerais e específicos da ação de formação e elaborar o respetivo Plano de Sessão;

d) Elaborar as atividades pedagógicas;

e) Implementar os conteúdos programáticos definidos, utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado;

f) Reformular em conjunto com a Coordenação, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;

g) Atualizar os registos dos Dossiers Técnico-Pedagógicos dos cursos que dinamiza;

h) Informar a Coordenação Pedagógica sobre a evolução do processo de aprendizagem dos Formandos;

i) Contribuir para uma boa dinamização das ações de formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído;

j) Cumprir de forma rigorosa o calendário do curso e comunicar à Coordenação Pedagógica qualquer situação de impedimento ou que exija alguma alteração ao cumprimento do calendário aprovado, justificando o motivo dessa situação;

i) Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género,

pertença étnico – religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da ESAI.

Artigo 11.º | Deveres dos Tutores

1. São deveres dos Tutores:

a) Ministrar as matérias definidas e insere os conteúdos de ensino na plataforma EAD;

b) Cumprir rigorosamente o horário estabelecido para as sessões de chat, bem como o número total de chats definidos para a ação de formação;

c) Elabora o sumário de cada sessão de chat;

d) Cumprir integralmente o conteúdo programático planeado para a ação;

e) Interagir com os Formandos/Clientes e esclarecer as dúvidas colocadas no âmbito das matérias tratadas;

f) Proceder à mediação do processo ensino-aprendizagem, acompanhando e orientando os Formandos/Clientes assim como, do controlo da evolução da aprendizagem pelos Formandos/Clientes;

g) Proceder à avaliação (isolado ou inserido em júri, se aplicável) dos Formandos, de acordo com o definido no Programa da Formação.

Artigo 12.º | Deveres dos Monitores

1. São deveres dos Monitores:

a) Proceder à gestão, configuração e assistência na plataforma EAD;

b) Gerir os utilizadores, os conteúdos e as ferramentas da plataforma EAD;

c) Apoiar os Formandos/Clientes no acesso e utilização das ferramentas da plataforma, particularmente no que respeita a dificuldades de ordem técnica, administrativa ou metodológica, interagindo com os Formandos/Clientes diariamente;

d) Atender presencialmente, quando solicitado, os Formandos/Clientes para resolução de problemas surgidos com a utilização da plataforma;

e) Auxiliar os Tutores na inserção das matérias de ensino na plataforma;

f) Interagir regularmente com o Gestor de Formação, com o Coordenador Pedagógico e com o Coordenador Científico do Curso.

Artigo 13.º | Deveres do Atendimento e Apoio Administrativo

1. São deveres do Atendimento e Apoio Administrativo:

a) Assegurar o atendimento diário no horário definido para o efeito, designadamente das 09h:30 às 21h:30, de 2.ª a 6.ª feira;

b) Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a ESAI, remetendo para o departamento competente;

c) Representar a imagem da ESAI, respondendo pela atividade da mesma junto do público;

d) Colaborar na organização logística e administrativa da formação da ESAI.

Artigo 14.º | Metodologia Pedagógica

1. A metodologia pedagógica utiliza o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da plataforma de ensino edUforma® para realização das atividades pedagógicas, com acompanhamento completo de uma equipa de tutoria e monitoria.

2. O processo formativo desenvolve-se em duas fases, nomeadamente na formação síncrona e formação assíncrona, com as seguintes funcionalidades:

a) A formação síncrona usa as funcionalidades online do AVA para permitir a comunicação e a partilha de experiências e conhecimento.
b) A formação assíncrona usa as funcionalidades offline com os mesmos objetivos.

3. Esta metodologia é pautada pela valorização do Formando/Cliente e dos seus contextos de aprendizagem que são mediados pelas tecnologias, cujas características centrais são:

a) Flexibilidade temporal: o Formando/Cliente beneficia da flexibilidade temporal, no qual tem a possibilidade de aceder aos conteúdos dos cursos em qualquer lugar e em qualquer hora, em função da sua disponibilidade e ritmo de aprendizagem, evitando deslocações e proporciona ainda a participação e comunicação com o Tutor/Formador nos momentos que lhe sejam mais convenientes.

b) Autonomia: esta metodologia enfatiza ainda a autonomia do Formando/Cliente no seu processo de aprendizagem - o Formando/Cliente é responsável por tomar a iniciativa de realizar as tarefas determinadas pelos Formadores, participar nos fóruns de discussão, cumprir os prazos estabelecidos, realizar o autoestudo dos conteúdos disponibilizados na plataforma.

c) Interações entre os vários intervenientes: a formação assenta em interações entre Formandos-Tutores; Formandos-Monitores; Formandos-Formandos e Formandos-Recursos Pedagógicos.

Artigo 15.º | Deveres de Conduta

1. A inscrição do Formando/Cliente e a sua frequência nos cursos implica a aceitação do presente Regulamento.

2. O Formando/Cliente reconhece que, antes de efetuar uma inscrição num curso na plataforma edUforma®, tem a possibilidade de consultar, ler atentamente e decidir se aceita ou não o presente Regulamento.

3. O Formando/Cliente reconhece que o Nome de Utilizador/*Login* e a senhora de acesso/*Password* são individuais e intransmissíveis e apenas podem ser utilizados pelo próprio, não podendo ser facultadas ou utilizadas por outros indivíduos ou entidades, incluindo entidades que tenham financiado a inscrição do Formando/Cliente.

4. Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço eletrónico do Formando/Cliente destinam-se única e exclusivamente ao próprio, não podendo ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou disponibilizadas a terceiros.

5. O Formando/Cliente reconhece que todos os textos, imagens e outros recursos interativos disponibilizados na Plataforma edUforma®, no âmbito da Formação, destinam-se única e exclusivamente ao próprio, pelo que não poderão ser disponibilizados a outros indivíduos e/ou entidades, mesmo que tenham assumido o pagamento dos custos de frequência do curso.

6. O Formando/Cliente reconhece que todos os seus acessos e movimentos na Plataforma edUforma® são monitorizados e registados.

7. O Formando/Cliente aceita reger-se por regras e condutas de boa educação conforme os usos e costumes de Portugal e obriga-se a dirigir-se e interagir com todos os intervenientes no processo formativo, de forma correta e educada.

8. O Formando/Cliente reconhece que ESAI reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas no fórum de discussão na plataforma que colocam em causa o normal funcionamento da Formação ou que as mesmas sejam ofensivas ou alheias aos conteúdos do curso, podendo levar à suspensão da utilização do serviço online por parte do Formando, caso essa prática se repita ou seja considerada grave.

9. O Formando/Cliente reconhece que fica impedido de:

a) Colocar nos fóruns de discussão, ou noutros instrumentos de interação social utilizados na formação, mensagens comerciais não solicitadas (spam), mensagens não relacionadas com as temáticas do curso, reclamações, pedidos de ordem pessoal ou mensagens que perturbem as atividades pedagógicas e o bom ambiente formativo;

b) Recolher informações sobre os Formandos incluindo, mas não limitado a nome, telefone e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos Formandos visados e da ESAI;

c) Criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar os outros Formandos, Formadores/Tutores ou colaboradores da ESAI;

d) Utilizar uma linguagem ofensiva, junto de todos os intervenientes no processo formativo ou colaboradores da ESAI;

e) Transmitir qualquer material que possa esta protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;

f) Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto que possa causar danos a terceiros.

Artigo 16.º | Utilização Reservada de Imagens, Textos e Serviços

1. Os textos, imagens, sons, serviços interativos e demais materiais ou serviços disponibilizados na plataforma edUforma®, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência do curso na plataforma.

2. O Formando/Clientepode gravar e imprimir os conteúdos que lhe forem disponibilizados durante a formação que estiver a frequentar, apenas para efeitos de aprendizagem.

3. O Formando/Clientenão pode utilizar o logótipo da edUforma® ou da ESAI em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar na plataforma.

4. No caso de publicar *online* trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na plataforma edUforma®, e caso pretenda utilizar o nome da ESAI, o Formando/Cliente deverá mencionar "este trabalho foi realizado pelo Formando/Cliente (nome do Formando) no âmbito do curso (nome do curso) e é da inteira responsabilidade do seu autor", assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a ESAI de qualquer responsabilidade.

5. O Formando/Cliente não pode ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no seu todo ou em parte, nem utilizar os conteúdos que lhe são colocados à disposição para fins comerciais, publicitários, de autopromoção ou formação de terceiros, mesmo que mencione a fonte.

6. O Formando/Cliente reconhece ainda que não pode ceder os conteúdos de formação a eventuais entidades que tenham pago a sua inscrição no curso que está a frequentar ou que frequentou.

7. Todos os conteúdos disponibilizados na ou pela plataforma edUforma® são propriedade da ESAI e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte.

8. Os recursos didáticos, conselhos, opiniões, textos, imagens que não tenham o logótipo da ESAI e demais informação disponibilizada, é da responsabilidade dos autores, não veiculando qualquer posição oficial ou responsabilidade da ESAI ou da plataforma edUforma®, nomeadamente em matéria de direitos de autor.

Artigo 17.º | Requisitos de Utilização da edUforma®

1. A inscrição e posterior frequência de cursos de formação apenas é possível em caso de aceitação do presente Regulamento de Formação.

2. A utilização dos serviços de formação da ESAI na plataforma edUforma® implica:

a) o acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);

b) um *browser* (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari preferencialmente atualizados.

3. O Formando/Cliente deverá possuir competências básicas no domínio das TIC-Tecnologias de Informação e Comunicação, necessárias à frequência plena dos cursos de formação, garantindo que detém essas competências no momento em que o curso inicia.

4. O Formando/Cliente é responsável por situações em que a frequência da formação ficar comprometida por se revelar posteriormente que não dispõe das competências mencionadas no número anterior.

5. Caso seja menor de idade, o Formando/Cliente deve apresentar uma autorização dos seus representantes legais para poder frequentar a formação.

6. A certificação das competências desenvolvidas durante a formação não será feita no caso de, até à data de fim do curso, não ser apresentada a devida autorização indicada no número anterior.

7. Antes de proceder à inscrição, o Formando/Cliente deverá garantir a existência das condições necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, *software*, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável.

8. O não cumprimento dos requisitos específicos do curso é da inteira responsabilidade do Formando.

9. O Formando/Cliente é responsável por todos os custos associados com o equipamento informático e ligação à Internet, nomeadamente os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet assim como, os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.

10. O Formando/Cliente é responsável pela falta de condições técnicas que o impossibilitem subitamente de frequentar o curso, no seu todo ou em parte, como é o caso de avaria no computador, problemas com *firewalls* ou sistemas de proteção instalados, como por exemplo antivírus, problemas de acesso à Internet, falhas temporárias de internet, perdas de informação, falta de espaço em disco, extravios, entre outros.

11. Em caso de problemas de ordem técnica, como avarias no computador ou problemas de acesso à Internet, o Formando/Cliente é responsável por assegurar alternativas, não podendo imputar à ESAI quaisquer responsabilidades nessa área.

12. O Formando/Cliente responsabiliza-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que lhe impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, dos cursos em que se inscreve, como é o caso dos compromissos profissionais inesperados, problemas com familiares, doenças crónicas ou súbitas, dificuldades em aceder ao e-mail, perda de e-mails, perda ou esquecimento de dados de acesso ou

esquecimento das datas de início e fim do curso, dificuldades em acompanhar o ritmo ou o grau de exigência do curso.

13. O Formando/Cliente é responsável por situações de desadequação do curso às suas reais necessidades formativas e/ou por situações de alteração das suas necessidades formativas ou do seu contexto profissional que decorram a partir da data em que foi efetuada a inscrição e que levem a situações de desadequação do curso às suas necessidades formativas.

Artigo 18.º | Registo e Inscrição

1. O processo de registo e inscrição em um curso ocorre a partir da Plataforma edUforma®**.**

2. O Formando/Cliente efetua o seu registo na plataforma e após a Inscrição e formalização do pagamento do curso, recebe um Nome de Utilizador/*login* e senha de acesso/*password*.

3. Adicionalmente, e nos casos aplicáveis, o Formando/Cliente deverá efetuar o *upload* na plataforma da documentação solicitada de acordo com as especificações do curso.

4. No caso da formação realizada para um grupo de colaboradores de uma Entidade Cliente, é da responsabilidade da própria, a seleção e alocação dos Formandos ao curso, podendo a ESAI disponibiliza-se para apoiar a Entidade Cliente neste processo.

5. Após a Inscrição, o Formando/Cliente recebe um *e-mail* de confirmação gerado automaticamente através da plataforma edUforma®.

6. Caso os dados remetidos na inscrição não se encontrem corretos, o Formando/Cliente poderá proceder ou solicitar a alteração dos dados.

7. O Formando/Cliente pode inscrever-se em qualquer curso desde que cumpra os requisitos de acesso, se aplicável.

8. Caso o curso exija requisitos de acesso, ao nível da qualificação ou da experiência, para além dos requisitos de utilização expostos no artigo 17.º, o processo de seleção do Formando/Cliente inicia-se com a avaliação curricular e análise das informações que constam no formulário da inscrição.

9. Após confirmação do cumprimento dos requisitos dos cursos, os Formandos/Clientes são selecionados por ordem de chegada de inscrição.

10. O Formando/Cliente reconhece que, exceto nos casos assinalados, não existe número mínimo ou máximo de Formandos.

Artigo 19.º | Regime de Pagamentos

1. O Formando/Cliente reconhece que a frequência de qualquer curso de formação, exceto nos produtos assinalados como gratuitos, está dependente do pagamento integral ou parcial, quando aplicável.

2. O pagamento do curso deverá ser regularizado até à data de início do curso, sempre que este tenha uma data fixa para início.

3. O Formando/Cliente reconhece que os preços relativos aos cursos que pretende frequentar se encontram devidamente assinaladas na página de descrição de cada curso e no programa de formação.

4. O Formando/Cliente poderá escolher um dos métodos de pagamento que a plataforma edUforma® tem à disposição, nomeadamente referência de Multibanco ou MBWAY.

5. O Formando/Cliente reconhece que todas as compras que vier a realizar na plataforma edUforma® têm um prazo de 24 horas de validade e que findo este prazo, caso não seja rececionado o respetivo pagamento, a compra será anulada.

6. Após confirmação da receção do pagamento por parte do serviço, o Formando/Cliente receberá um e-mail com a confirmação do pagamento e que poderá iniciar o curso (exceto nos cursos com datas fixas assinaladas na plataforma).

7. O Formando/Cliente é responsável por todas as taxas cobradas pelos bancos ou por entidades financeiras que utiliza para efetuar e fazer chegar à ESAI o pagamento do curso.

8. Todos os valores relativos aos serviços de formação são isentos de IVA nos termos do Artigo 9.º do Código do IVA.

9. Os dados de faturação introduzidos pelo Formando/Cliente serão usados na emissão da fatura ou recibo.

10. O Formando/Cliente pode solicitar a faturação dos serviços a terceiros, responsáveis pelo pagamento das inscrições.

11. Nas 24 horas seguintes após efetuar o pagamento, o Formando/Cliente poderá solicitar a alteração dos dados de faturação que indicou, sem custos adicionais.

12. Findo o prazo indicado no número anterior, os pedidos de alteração dos dados de faturação estão sujeitos ao pagamento de uma taxa de processamento administrativo no valor de 10€.

13. O Formando/Cliente reconhece que, após efetuar o pagamento da inscrição, não poderá aplicar, retroativamente, quaisquer descontos de entidades parceiras ou outros descontos.

14. O Formando/Cliente reconhece que caso pretenda usufruir de descontos fornecidos a entidades parceiras, não poderá acumular esses descontos entre si ou com outras promoções em vigor sobre o preço normal do curso e que, antes de efetuar o pagamento, deve enviar para o email: formacao@esai.pt a cópia do documento comprovativo da sua relação com a entidade parceira e que, caso não o faça, não lhe serão aplicados quaisquer descontos ficando os valores já pagos como sinal de pagamento da inscrição.

15. Ao realizar uma inscrição, o Formando/Cliente está a declarar que cumpre todos os requisitos do curso.

16. Se no decorrer da formação se constatar que o Formando/Cliente não cumpre os requisitos do curso estipulados no respetivo Programa de Formação e, consequentemente, não tiver condições para frequentar o curso, o Formando/Cliente não terá direito a qualquer reembolso ou adiamento, mesmo que tenha aproveitamento no curso.

Artigo 20.º | Disponibilização, Acesso e Frequência do Curso

1. Após o registo na plataforma, mediante criação de nome de utilizador e senha de acesso, e antes da formalização do pagamento do curso, o Formando/Cliente deverá consentir prévia e expressamente, que a execução do contrato tenha início durante o prazo legal de livre resolução, mediante a disponibilização do acesso ao curso na plataforma edUforma® pela ESAI, reconhecendo que esse consentimento implica a perda do direito de livre resolução, nos termos legalmente aplicáveis.
2. Após a formalização do pagamento e a verificação da aceitação referida no número anterior, a ESAI disponibilizará ao Formando/Cliente acesso ao curso na plataforma edUforma®.
3. Uma vez disponibilizado acesso ao curso na plataforma edUforma®, nos termos dos números anteriores, o Formando/Cliente não poderá exercer o direito de livre resolução, independentemente do momento em que aceda efetivamente ao curso ou inicie a sua frequência.
4. Após formalização do pagamento e uma vez disponibilizado o curso na plataforma edUforma®, o Formando/Cliente dispõe de um prazo máximo de 90 dias para iniciar o curso na plataforma edUforma®.
5. Após o início do curso, o Formando/Cliente deverá concluí-lo num período mínimo de 3 dias e máximo de 30 dias, garantindo a realização integral dos conteúdos previstos no respetivo curso.
6. Para efeitos do presente Regulamento, considera-se iniciado o curso no momento em que o

Formando/Cliente aceda pela primeira vez ao curso na plataforma edUforma®.

7. A ESAI confirmará ao Formando/Cliente, em suporte duradouro, a celebração do contrato, as informações legalmente exigidas, bem como o consentimento prestado e o reconhecimento de que tal consentimento implica a perda do direito de livre resolução, nos termos legalmente aplicáveis, no prazo máximo de cinco dias a contar da celebração do contrato.

Artigo 21.º | Condições de Funcionamento, Rescisão de Contrato e Devoluções

1. A ESAI assegura a realização de cada ação de formação, nos termos e condições em que a mesma tenha sido planeada pela instituição, de acordo com a legislação aplicável.

2. A ação de formação realizar-se-á tendo em consideração as indicações definidas no Programa de Formação, podendo sofrer alterações no que diz respeito a datas, horário e local, se aplicável, divulgados assim como, nos casos em que não estejam cumpridos os requisitos necessários ao bom funcionamento da formação.

3. Caso se verifiquem as alterações mencionadas no número anterior, as mesmas serão comunicadas aos Formandos/Clientes e Formadores no mais curto prazo de tempo possível.

4. Sempre que, por motivos de força maior, a ESAI se veja obrigada a interromper uma ação de formação, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível.

5. Para os Formandos/Clientes que estejam impossibilitados de frequentar o curso nas novas datas propostas, será dada a possibilidade de integrarem uma nova ação do curso.

6. Nos casos da formação realizada em exclusivo para grupos de colaboradores de uma Entidade Cliente, as novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a ESAI e a Entidade.

7. A ESAI reserva-se no direito de rescindir o contrato de formação com os Formandos ou com a Entidade Cliente, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas para o funcionamento da formação.

8. A rescisão do contrato será comunicada pela Coordenação Pedagógica ao Formando/Cliente ou à Entidade Cliente através de carta registada, tornando-se efetiva no dia seguinte ao da sua expedição.

9. No caso de a realização do curso estar condicionada a um número mínimo de inscrições, a ESAI reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização da ação de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo neste caso devolução dos valores liquidados na totalidade, sempre que o Formando/Cliente não demonstre interesse em aguardar pelo início do curso nas novas datas.

10. O Formando/Cliente poderá trocar de curso, por outro de valor igual ou superior, antes da data de início do curso ou, caso o curso tenha iniciado, desde que ainda não tenha acedido aos conteúdos e instrumentos da plataforma edUforma®.

11. Se o Formando/Cliente pretender a troca por um curso de valor inferior, a diferença não será devolvida, ficando em crédito para ser utilizado em futuras inscrições, no prazo de um ano.

12. Até 40 dias antes do início de uma ação de formação, e no caso de impossibilidade de participação por parte do Formando, o mesmo pode fazer-se substituir por outra pessoa desde que esta reúna também os requisitos exigidos para frequentar a ação de formação.

13. No caso de entre a data de publicitação do plano de formação anual e a data de início da formação não permearem mais de 40 dias, então, no caso de impossibilidade de participação por parte do Formando, o mesmo poderá fazer-se substituir por outra pessoa que reúna também os requisitos exigidos para frequentar a ação de formação, até ao fim do primeiro quarto do período temporal que medeie entre as duas datas.

14. Na contagem do prazo referido no número anterior deve apenas ser considerada a casa das unidades, não havendo lugar a qualquer arredondamento.

15. No caso de impossibilidade de substituição por outra pessoa, o Formando/Cliente deverá comunicar à ESAI, por escrito, a anulação da inscrição até 30 dias antes da data de realização da ação, para que sejam acionados os mecanismos de reembolso do pagamento efetuado.

16. Observado o número anterior, a ESAI procederá à retenção de 50% do valor de reserva que tenha sido previamente estipulado para o curso e oportunamente comunicado ao Formando.

17. Ultrapassado o prazo indicado no número 14, e até 2 dias antes do início da ação de formação, a anulação da inscrição dá lugar a uma retenção de 80% do valor de reserva.

18. A anulação da inscrição ou desistência da frequência da ação de formação efetuada em data posterior aos 2 dias que antecedem a data de início da ação, não confere o direito a reembolso das quantias liquidadas pelo Formando.

19. A ESAI poderá autorizar a conversão da quantia referida no ponto anterior, num crédito a favor do Formando, a utilizar posteriormente numa ação de formação subsequente, daquele Curso ou de outro.

20. Em caso de anulação da inscrição de um Formando, comunicada por uma Entidade Cliente até 2 dias antes da data prevista para o início do curso, a ESAI autoriza a devida substituição desse Formando/Cliente por outro colaborador da Entidade, desde que este reúna também os requisitos exigidos para frequentar a ação de formação.

21. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso, a ESAI já não autoriza a substituição do Formando/Cliente por outro colaborador, sendo o valor do mesmo creditado.

22. Caso a desistência ocorra após o primeiro dia do curso, a ESAI irá cobrar à Entidade Cliente o valor do Formando/Cliente desistente.

Artigo 22.º | Condições de Frequência

1. Para frequentar um curso na modalidade EaD o Formando/Cliente deverá efetuar o seu registo e inscrição na plataforma edUforma® nos termos do artigo 18.º.

2. Realizado o ponto anterior, a ESAI disponibiliza o curso ao Formando, assim como as orientações para o bom acolhimento no mesmo.

3. Após entrar na plataforma, o Formando/Cliente terá acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana à sua área de utilizador, aos cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte, desde o primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia da formação.

4. Na página inicial da área privada do curso é indicada a data de início e de fim do curso.

5. É responsabilidade do Formando/Cliente acompanhar todos os momentos do curso, por forma a organizar-se, no sentido de terminar o curso no prazo estipulado.

6. O cronograma geral de cada curso depende do curso em questão e varia de curso para curso e pode ser encontrado na área do curso.

7. O Formando/Cliente reconhece que:

a) O cronograma geral apresenta uma duração da formação, em termos de horas, e que essa duração constitui apenas uma estimativa do tempo necessário que o Formando/Cliente necessita para explorar os conteúdos das aulas e participar nas tarefas de avaliação previstas;

b) O Formando/Cliente pode demorar mais ou menos tempo do que estimado num determinado módulo do 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 à ESAI ou à edUforma® incómodos ou prejuízos decorrentes de ter tido necessidade de despender mais

tempo ou ter realizado o módulo ou o curso em menos tempo do que o estimado/previsto;

c) A página do curso, que descreve os objetivos, programa, requisitos, preço e outras informações, indica também a metodologia de funcionamento do curso em geral, metodologia essa que depende de curso para curso;

d) Durante a realização da formação, é dever do Formando/Cliente frequentar a mesma, garantindo realização de todas as propostas de trabalho e dos exercícios/testes de avaliação (se aplicável);

e) Durante a frequência do curso, o Formando/Cliente tem direito à tutoria prestada por um Formador/Tutor certificado, sendo garantida uma resposta em tempo útil, no prazo máximo de 96 horas, após a colocação da mensagem.

f) Não são aceites trabalhos entregues por email, por correio ou colocados em outros fóruns que não os do respetivo curso;

g) Ao longo das sessões, conteúdos e fóruns de discussão, são apresentados *links* para recursos didáticos externos que, eventualmente podem ficar temporária ou definitivamente indisponíveis.

h) Atendendo à alínea anterior, o Formando/Cliente reconhece que os Tutores/Formadores podem optar por não substituir por outros recursos, por serem insubstituíveis ou por outros motivos, tratando-se de recursos complementares, opcionais ou meramente sugestões para leituras futuras, não impedem o normal desenrolar da formação.

i) A ESAI realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma edUforma®, procurando garantir a acessibilidade da mesma, 24 horas por dia, 7 dias por semana, não se responsabilizando, no entanto, por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

Artigo 23.º | Metodologia de Formação e Indicadores de Acompanhamento

1. O Formando/Cliente reconhece que a metodologia de formação é definida para cada curso, encontrando-se explicitada no Programa de Formação do mesmo.

2. A metodologia desenvolvida para um curso na modalidade de EaD tem por objetivo proporcionar a completa adequação ao ritmo próprio da aprendizagem de cada Formando, considerando as suas experiências, os conhecimentos adquiridos previamente e as suas características pessoais.

3. Os cursos são organizados por módulos que se interrelacionam em termos de bases científicas, tecnológicas e instrumentais.

4. A metodologia aplicada é assente na utilização de mídias integradas, que incorporam múltiplas possibilidades de representações: televisiva (se aplicável), virtual e escrita.

5. É priorizado o processo ensino-aprendizagem, por meio do trinómio:

a) Videoaula – linguagem televisiva e dialógica (se aplicável);

b) AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) – EaD interativo;

c) Livro (se aplicável) e/ou documentação de apoio (digital).

6. Este processo ensino-aprendizagem é mediado via tutoria (acompanhamento e orientação do Formando, sobre questões relacionadas com o conteúdo) e ainda monitorizado (acompanhamento do estudo do Formando, sobre questões relacionadas com o uso das ferramentas do ambiente, de ordem administrativa ou metodológica).

7. Visando a orientação para os estudos, o esclarecimento de dúvidas e o aprofundamento das matérias e conhecimentos, o Formando/Cliente é sempre atendido por um Tutor da área específica na qual deseja orientações.

8. O espaço virtual conta com ferramentas como *chat* e fórum para estabelecer comunicação com os demais colegas e Tutores, a fim de resolver situações pertinentes relativas às temáticas abordadas.

9. A monitoria é responsável pelo acompanhamento no curso, com objetivo de responder a todas as dúvidas relacionadas ao uso das ferramentas do ambiente, de ordem administrativa ou metodológica, interagindo com o Formando/Cliente diariamente.

Artigo 24.º | Metodologia de Avaliação das Aprendizagens formação e Indicadores de Acompanhamento

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos Formando/Cliente é definida para cada curso, encontrando-se explicitada no Programa de Formação do mesmo.

2. Os critérios de avaliação podem incluir um conjunto de elementos provenientes de:

a) Resultados dos exercícios de consolidação e conhecimentos;

b) Resultados da participação online nos desafios e debates lançados no fórum;

c) Resultados da participação do Formando/Cliente no tira-dúvidas;

d) Resultados da participação do Formando/Cliente no *chat*;

e) Resultados dos trabalhos especificados nas aulas assíncronas que podem ser realizadas em modo individual ou em grupo;

f) Resultado da realização de uma prova de avaliação final.

3. O Formando/Cliente reconhece que é da sua responsabilidade ler, analisar e compreender como a sua aprendizagem será avaliada ao longo do curso e mostrar iniciativa para cumprir com os critérios de avaliação, por forma a obter aproveitamento na formação.

4. O Formando/Cliente reconhece que leu, compreendeu e não tem dúvidas sobre a forma como será avaliado e como será apurada a sua classificação final.

5. O Formando/Cliente reconhece que o facto de não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão, não querer participar ou não comparecer no fórum, sem aviso prévio ou justificação e não querer participar ou não comparecer nas sessões síncronas agendadas com o Formador (se aplicável), não o isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação no curso.

6. Nos cursos em que é realizada avaliação final e atribuída uma classificação final ao Formando, a mesma é representada por uma escala demarcada entre 0 a 20 valores, nos termos do definido no Programa de Formação do curso e respetivo Regulamento.

Artigo 25.º | Avaliação da Ação de Formação

1. As Ações de Formação serão sujeitas a avaliação, nos seguintes termos:

a) Avaliação da Satisfação pelo Formando/Cliente - a avaliação da satisfação/reação da ação de formação, em particular no que se refere ao cumprimento dos objetivos propostos e ao nível técnico–pedagógico, será efetuada através do preenchimento pelo Formando/Cliente do Questionário de Avaliação da Formação.

b) Avaliação da Satisfação pelo Formador - a avaliação da satisfação/reação da ação de formação, permite conhecer a opinião do Formador relativamente ao processo formativo que acabou de assegurar.

c) Avaliação do Desempenho do Formador - questionário que deverá ser respondido pela Coordenação Pedagógica relativamente à ação de formação, nomeadamente no que respeita ao desempenho do Formador.

d) Avaliação Global da Formação - a avaliação Global da Formação é efetuada com base nos Questionários aplicados aos Formandos, ao(s) Formador(es) e à Coordenação Pedagógica que permite gerar o Relatório de Avaliação da Formação, traduzindo a avaliação de cada ação de formação.

e) Avaliação do Impacto (pós-formação) - questionário online enviado ao Formando/Cliente ou seus representantes, até seis meses após a conclusão do curso para avaliação do impacto da formação, em termos da sua pertinência e aplicabilidade.

Artigo 26.º | Certificação

1. No final do curso será emitido um Certificado do curso frequentado aos Formandos, de acordo com a legislação em vigor e à regularização do respetivo emolumento.

2. A emissão do Certificado é condicionada pela verificação da assiduidade na plataforma e classificação final nos termos do definido no Programa de Formação do curso.

3.O certificado digital será emitido e disponibilizado, de forma gratuita, na área do Formando da plataforma edUforma®, num prazo máximo de 15 dias úteis após a data de término do curso ou da avaliação final.

4. O Formando/Cliente pode solicitar o envio do certificado, em suporte físico, através do envio de correio registado, suportando o devido emolumento.

5. O Formando/Cliente pode solicitar a emissão urgente em 48 horas do certificado, assim como o envio em correio azul, suportando as taxas de serviço de urgência constantes no preçário em vigor.

6. O Formando/Cliente reconhece que a ESAI se reserva ao direito de exigir que comunique dados referentes aos documentos de identificação, essenciais para a correta emissão do certificado de formação profissional e que a não comunicação desses dados pode impedir a certificação da formação realizada pelo Formando, mesmo que tenha tido aproveitamento no curso.

7. Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à ESAI, o Formando/Cliente tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado.

8. Caso o certificado seja emitido com dados incorretos ou desatualizados por erro não imputável à ESAI, é emitido novo certificado.

9. A emissão de novo certificado, nos termos do número anterior, fica condicionada à devolução do certificado originalmente emitido e ao pagamento do custo de reemissão do certificado.

10. Caso o Formando/Cliente não disponha de uma caixa de correio com tamanho que permita a colocação do envelope que contém o certificado e o carteiro deixe um aviso de receção para o mesmo ser levantado numa estação de correios, e o Formando/Cliente não o faça no prazo, fazendo com que o certificado seja devolvido à ESAI, o Formando/Cliente terá de suportar as despesas de reexpedição do certificado e os respetivos portes.

11. Caso o Formando/Cliente indique uma morada incompleta ou errada, aplica-se o previsto no número anterior.

12. A ESAI não é responsável pela receção pelo Formando/Cliente do Certificado danificado por mau manuseamento postal, devendo o Formando/Cliente reclamar junto da empresa responsável pelo transporte fazendo-se acompanhar do envelope da ESAI que menciona a expressão “não dobrar” e do cartão que foi incluído no envelope e exigir junto da empresa de transporte o pagamento dos custos associados à emissão de uma segunda via do Certificado.

13. Caso o Formando/Cliente tenha qualquer valor em atraso, e/ou documentação em falta, até à regularização da sua situação:

a) Poderá não ser admitido a avaliação;

b) Não será afixada a classificação obtida na avaliação;

Não será emitido qualquer documento da ESAI, nomeadamente, deliberações, certidões ou certificados, inclusivamente respeitantes à conclusão da formação.

Artigo 27.º | Assiduidade

O Formando/Cliente deverá cumprir os requisitos de assiduidade estipulados no respetivo Programa de Formação de cada curso.

Artigo 28.º | Reclamações e Sugestões

1. A equipa da ESAI está disponível para esclarecer o Formando/Cliente em questões não diretamente relacionadas com os conteúdos dos cursos, tais como o esclarecimento sobre o modo de funcionamento dos cursos na modalidade, o processo de registo e de inscrição, o funcionamento da plataforma e do curso, a consulta dos certificados em formato digital, as dificuldades em aceder ao curso.

2. Sempre que necessário e durante a formação, o Formando/Cliente pode recorrer à Equipa de Monitoria e à Coordenação Pedagógica do curso.

3. As Reclamações/Sugestões podem ser apresentadas até 15 dias úteis após a ocorrência que motiva a reclamação/sugestão, através dos seguintes meios:

a) Livro de Reclamações online, disponível em https://www.livroreclamacoes.pt/inicio
b) Livro de Reclamações físico disponível na ESAI;
c) Contactos da ESAI, ao cuidado da Dra. Julie Jeanne Lefebvre (Gestora de Formação): Praça Eduardo Mondlane nº 7 C, Edifício Coopemi, 1950-104 Lisboa | Telef. 21 836 70 10 / 93 653 91 73 | Fax: 21 836 70 19 |E-mail: esai@esai.pt;
d) Preenchimento da Ficha de Reclamações/Sugestões;
e) Resposta ao Questionário de Avaliação da Formação – Aluno.

4. Para que se possa dar o devido tratamento às Reclamações/Sugestões, estas devem incluir os seguintes indicadores:

a) Nome completo, morada e contacto(s) da pessoa que regista a Reclamação/Sugestão;
b) Descrição da Reclamação/Sugestão, com indicação do nome do curso e Formador(es) no caso desta ser preenchida por um Formando;
c) Data da Reclamação/Sugestão e assinatura, quando aplicável.

5. O tratamento das Reclamações/Sugestões segue a seguinte metodologia:

a) Reclamação apresentada por e-mail ou carta:
   i. Receção e validação por parte da Gestora de Formação;
   ii. Identificação e análise das causas da reclamação, de forma a emitir um parecer da reclamação;
   iii. Para as reclamações deferidas a ESAI procederá a ações corretivas/preventivas, de forma a eliminar a reincidência da reclamação, sendo emitido um parecer por escrito até 8 dias úteis após a data da reclamação, sobre as decisões tomadas;
   iv. Para as reclamações indeferidas será emitido um parecer por escrito até 8 dias úteis após a data da reclamação, sobre as razões que conduziram ao indeferimento da reclamação;
   v. As reclamações indeferidas são arquivadas juntamente com o parecer que lhes foi emitido;
   vi. As reclamações deferidas e respetivas ações corretivas e preventivas serão introduzidas e monitorizadas pela ESAI.
b) Reclamação apresentada em Livro de Reclamações:

i. Segue externamente a metodologia inerente ao respetivo livro e internamente a metodologia descrita no ponto anterior.

c) Sugestões:
   i. Receção e validação por parte da Gestora de Formação;
   ii. Os interessados poderão deixam as suas sugestões num formulário que poderá se colocado na caixa de sugestões disponibilizada para o efeito;
   iii. As sugestões dos Formandos podem ainda ser consideradas aquando do preenchimento do Questionário de Avaliação da Formação;
   iv. As sugestões poderão ser consideradas pela ESAI como ações de melhoria a introduzir nos nossos serviços, pelo que as mesmas serão analisadas trimestralmente.

Artigo 29.º | Proteção de Dados Pessoais

1. O Formando/Cliente fica, pelo presente, informado, nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais do seguinte:

a) A entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a SPESI - Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, S.A., entidade instituidora da ESAI;

b) São recolhidos e tratados os dados pessoais do Formando/Cliente estritamente necessários para o cumprimento de obrigações legais que impendem sobre a ESAI, bem como os necessários para cumprimento das obrigações contratuais decorrentes da prestação da oferta letiva e ações de formação;

c) Os seus dados pessoais que recolheremos são os seguintes: nome, morada, naturalidade, endereço de e-mail, número de telefone, data de nascimento, número de contribuinte, número, tipo e validade do documento de identificação e cópia de certificado de habilitações, se aplicável;

d) A ESAI garante que os seus dados serão tratados com a utilização das técnicas, medidas organizativas e de segurança adequadas para proteger as suas informações pessoais, evitando perdas, uso indevido ou quaisquer alterações ou destruição;

e) A ESAI garante que todos os seus dados serão tratados de forma confidencial e íntegra;

f) Os dados pessoais do Formando/Cliente serão disponibilizados a todas as entidades oficiais, com finalidade exclusiva de cumprimento de obrigações legais que impendem sobre a ESAI;

g) Os dados pessoais do Formando/Cliente não serão transferidos para países terceiros;

h) Os seus dados pessoais serão conservados durante o período necessário para cumprir as finalidades do seu tratamento ou enquanto for legalmente exigido que se sejam mantidos, de acordo com os prazos definidos pela legislação aplicável;

i) O Formando/Cliente tem o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, ou o direito de se opor ao tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, nos termos legais aplicáveis;

j) O Formando/Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação à Autoridade de controlo de proteção de dados, designadamente, à CNPD, assim como tem o direito ao conhecimento da existência de uma violação dos seus dados;

k) A comunicação dos dados pessoais do Formando/Cliente constitui uma obrigação legal, sendo também requisito necessário para a frequência do curso em que se inscreve, pelo que se não forem fornecidos os seus dados pessoais, a ESAI não poderá prestar a sua oferta letiva.

2. Para efeito de contactos relativos à utilização dos seus dados pessoais, esclarecimento de dúvidas ou para exercício dos seus direitos deverá dirigir-se ao Encarregado de Proteção de Dados da ESAI, através do

email esai@esai.pt.

Artigo 30.º | Disposições Finais

1. Atendendo ao exposto no número 1 do artigo 1.º, o presente Regulamento de Formação EaD, quando aceite pelo Cliente/Formando, assume a forma de um contrato celebrado entre o Formando/Cliente e a ESAI.

2. A inscrição do Formando/Cliente implica a aceitação do presente Regulamento.

3. Outras condições de formação poderão ser determinadas em contratos específicos e complementares, cujas condições se consideram aceites pelo Cliente/Formando/Cliente após o envio do referido contrato.

4. A ESAI reserva-se o direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o Formando/Cliente viole, ameace violar ou demonstrar não pretender vir a cumprir com as condições expostas neste Regulamento, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

5. O contrato, bem como qualquer interpretação ou disputa relativa a ele rege-se pela legislação Portuguesa.

6. Para resolução de litígios emergentes, considera-se competente o foro da comarca de Lisboa.

7. Quaisquer dúvidas respeitantes às disposições constantes no presente Regulamento poderão ser esclarecidas junto da ESAI ou via Internet para o endereço eletrónico formacao@esai.pt.

Artigo 31.º | Casos Omissos

1. Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pelo Conselho de Administração da SPESI, respeitando sempre a legislação em vigor.

2. Todos os Formandos/Clientes, Formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente Regulamento.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!
O Conselho de Administração.