

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela Goldcoaching, Consultadoria e Formação, Lda., doravante designada por Goldcoaching, é estabelecido o presente **Regulamento Interno**, regido pelos artigos seguintes, o qual é de cumprimento obrigatório por todos os seus formandos.

#### **Artigo 1º - Aplicação**

O conteúdo do presente regulamento abrange todas e quaisquer Ações de Formação Profissional concebidas, desenvolvidas e executadas pela Goldcoaching.

As referidas ações de formação têm lugar nas instalações de Empresas Clientes, quando estamos perante formação dirigida aos seus colaboradores, ou em instalações de outras Entidades com as quais são estabelecidos protocolos para o aluguer das salas de formação, quando estamos perante formações destinadas ao público em geral.

Quanto à sua forma de organização, as ações de formação podem ser presenciais ou à distância, nas modalidades de e-learning e b-learning.

#### **Artigo 2º - Política e Estratégia de Formação**

1. A Goldcoaching, Consultadoria e Formação, Lda. é uma entidade formadora que aposta na valorização dos indivíduos com o objetivo de contribuir para a sua valorização profissional, apostando numa oferta formativa destinada tanto a colaboradores de empresas clientes, como ao público em geral.

#### **Artigo 3º - Requisitos de Acesso e Inscrição nos Cursos de Formação**

1. Em termos gerais, no que se refere aos requisitos de acesso, aplicam-se as condições previstas na Legislação Nacional e Comunitária que regula a Formação Profissional.
2. Em termos particulares, os destinatários de cada ação de formação desenvolvida pela Goldcoaching, assim como os pré-requisitos impostos aos Candidatos são definidos no “Referencial da Ação”.
3. O processo de inscrição nas ações de formação da Goldcoaching consiste na entrega da “Ficha de Inscrição” a fornecer pela empresa, devidamente preenchida, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
4. Os Candidatos podem formalizar a sua inscrição presencialmente, nas instalações de atendimento, ou via e-mail.

#### **Artigo 4º - Seleção de Formandos**

1. Quando estamos perante o público em geral, o processo de seleção de formandos decorre de acordo com as seguintes etapas:
  - a) Divulgação da ação de formação;
  - b) Recolha das inscrições resultantes da divulgação efetuada - preenchimento da “Ficha de Inscrição”;
  - c) Pré seleção, tendo em conta a existência de todos os elementos solicitados na ficha de inscrição;
  - d) Análise curricular e verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da ação;
  - e) Verificação da data de entrada da inscrição, que funciona como critério de desempate.
2. Quando se trate de colaboradores de empresas, os formandos são selecionados pela entidade cliente com base em critérios específicos, nomeadamente as funções desempenhadas pelos colaboradores, os conhecimentos prévios, entre outros, de forma a garantir que o posicionamento dos formandos num determinado grupo de formação se faça de forma ajustada e sustentada.
3. Em ambas as situações, os formandos selecionados ficam registados no impresso “Seleção de Formandos”.
4. Na devida altura, é realizado o contacto com os formandos selecionados, ou com o Cliente se aplicável, por forma a confirmar a presença dos formandos na ação de formação. A identificação dos participantes efetivos na ação fica registada no impresso

“Listagem de Formandos”. Este documento caracteriza o perfil do grupo, sendo fornecido ao/à formador/a ou e-formador(a)/tutor(a) atempadamente.

#### **Artigo 5º - Condições de Funcionamento**

1. No caso das ações de formação dirigidas ao público em geral, quando presenciais, as mesmas só terão início quando estiver garantido o número mínimo de formandos, que permita um bom funcionamento das ações de formação.
2. Nas ações de formação profissional desenvolvidas para Empresas Clientes, a Goldcoaching assegurará a realização de cada ação, nos termos e condições que decorram do contrato estabelecido com a Empresa Cliente, nomeadamente no que respeita a objetivos gerais e específicos, metodologias, conteúdos programáticos e cargas horárias.
3. Será estabelecido entre a Goldcoaching e o formando, ou o Cliente dependendo da situação, um Contrato de Formação.
4. É expressamente proibido fumar dentro das salas onde decorre a formação, quando aplicável, bem como comer.
5. O telemóvel deve permanecer desligado durante as sessões de formação; contudo, pode ser ocasionalmente utilizado se este estiver contemplado no planeamento da formação como um recurso pedagógico inerente ao tipo de formação. O desrespeito a tal interdição poderá dar lugar a advertência.

#### **Artigo 6º - Direito dos Formandos**

Os FORMANDOS têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
2. Dispor de formadores ou e-formadores/tutores qualificados e certificados, técnica e pedagogicamente, para condução das sessões e apresentação dos conteúdos formativos;
3. Ter acesso a instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia do curso;
4. Utilizar os meios audiovisuais e tecnológicos mais adequados à formação desenvolvida;
5. Receber toda a documentação referente à ação de formação frequentada, nomeadamente o “Referencial da Ação”, respetiva “Programação da Ação”, “Plano de Organização do Curso”, textos de apoio e/ou manuais de acordo com o estipulado pelo(a) formador(a) e/ou e-formador(a)/tutor(a);
6. Ter acesso à plataforma de formação a distância no que respeita à ação para o qual foram selecionados, em até 2 (dois) dias úteis após a validação da sua inscrição, no caso dos cursos de formação a distância;
7. Durante a frequência das ações a distância, ter acesso a uma tutoria prestada por um(a) e-formador(a)/tutor(a) certificado(a), cuja comunicação pode ser feita através do fórum de discussão na plataforma de formação a distância ou via email;
8. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto da ação;
9. Receber um certificado de formação profissional, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
  - a) Tenha registado uma assiduidade igual ou superior a 95% da carga horária total do curso de formação;
  - b) Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decurso do curso de formação pelo(a) formador(a) e/ou e-formador(a)/tutor(a);
  - c) Tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, a “Ficha de Inscrição” devidamente preenchida e assinada, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
10. Receber, gratuitamente, uma “Declaração de Frequência” na ação, no caso de ser “reprovado/a”;
11. Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decurso da ação de formação;

12. Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos da formação;
13. Ser ouvido no processo de avaliação da ação de formação.

#### **Artigo 7º - Deveres e Obrigações dos Formandos**

Os FORMANDOS ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, quando aplicável, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
2. Dispor de computador, tablet ou telemóvel com acesso estável à internet para acesso aos conteúdos e recursos pedagógicos digitais da ação que estão alojados na plataforma de formação a distância da Goldcoaching, sendo o equipamento informático necessário à frequência da ação, cuja disponibilidade é responsabilidade do/a formando/a;
3. Quando aplicável, assinar a “Folha de Presenças e Sumários”, no final de cada sessão;
4. Justificar as faltas, invocando os motivos que lhes deram origem;
5. Participar em todas as sessões de formação, teóricas e práticas;
6. Participar no processo de avaliação da ação de formação e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
7. Tratar com urbanidade a Goldcoaching, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
8. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
9. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizarem no período de formação prática, fornecidos pela Goldcoaching e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
10. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação promovida pela Goldcoaching, quando aplicável;
11. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Goldcoaching ou para outras entidades participantes;
12. Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, formadores e/ou e-formadores/tutores e restante equipa da Goldcoaching;
13. Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição;
14. Comunicar por escrito à Goldcoaching sempre que desista da ação de formação, indicando os motivos que estiveram na base dessa desistência.

#### **Artigo 8º - Regime de Presenças**

1. A assiduidade dos formandos é verificada:
  - a) através da assinatura da “Folha de Presenças e Sumários”, no caso das sessões presenciais;
  - b) no caso das sessões a distância, a assiduidade do/a formando/a é analisada através da sua progressão nos módulos que compõem a ação, isto é, o/a formando/a apenas consegue avançar nos módulos quando os anteriores se encontrarem concluídos. Para efeitos de contabilização da assiduidade mínima, consideram-se os registos de acesso à plataforma e os relatórios de conclusão de atividades dos formandos, de maneira que aponte a presença frequente, contínua e assídua aos conteúdos de formação, desde o início até ao fim da atividade formativa.
2. É condição obrigatória a frequência mínima de, pelo menos, 95% do número total de horas de formação.
3. Ultrapassado o limite de faltas, justificadas ou injustificadas, o/a formando/a será considerado/a reprovado/a. Nestes casos, a

reprovação implica:

- a) Perda do direito à devolução dos montantes já entregues à Goldcoaching, por parte do/a formando/a, ou por parte do Cliente, dependendo da situação;
  - b) Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional, por parte do/a formando/a.
4. No caso de o/a formando/a ser considerado/a “reprovado/a”, será emitida uma “Declaração de Frequência”.
  5. Nas sessões presenciais, os atrasos superiores a 15 minutos e as saídas antecipadas, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no número de horas de faltas;
  6. Caso o/a formando/a ultrapasse o limite máximo de faltas, poderá ser solicitado à Goldcoaching que esta analise possíveis formas de remediação. O/A formando/a, ou o Cliente dependendo da situação, deverá suportar todos os encargos associados à implementação das medidas de remediação que vierem a ser definidas e aceites pelas partes.

#### **Artigo 9º - Definição e Alteração de Horário, Locais e Cronograma**

1. Os dias em que a formação inicia e termina, datas e horários da formação presencial, e locais em que decorre, são definidos antes do início da formação e, se aplicável, validados pelo Cliente através da aceitação da “Programação da Ação”. Esta programação é comunicada atempadamente a todos os formandos.
2. No caso da formação a distância, os objetivos específicos, as atividades a desenvolver e respetiva ponderação, prazos para entrega das atividades, encontram-se definidos no “Plano de Organização do Curso”;
3. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores e/ou e-formadores/tutores, a Goldcoaching reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão comunicados e justificados atempadamente e por escrito ao Cliente, se aplicável, e devidamente comunicados e justificados a todos os formandos em tempo oportuno.
4. As alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no número anterior, não conferem aos formandos, nem ao Cliente se aplicável, direito a qualquer indemnização ou compensação pecuniária de qualquer outra natureza.

#### **Artigo 10º - Interrupções e Possibilidade de Repetição de Ações de Formação**

1. Caso se verifiquem situações excecionais que comprometam a continuidade da ação de formação, a Goldcoaching procederá à sua interrupção de forma imediata, sendo comunicado o facto por escrito ao Cliente, se aplicável, e a todos os formandos e formadores e/ou e-formadores/tutores, e as razões que estiveram na origem da interrupção.
2. Nestas situações, a Goldcoaching procederá à continuidade da ação de formação logo que estejam reunidas condições para tal ou à sua repetição. Em ambos os casos serão comunicadas as novas datas a todos os formandos com uma antecedência mínima de 1 semana, depois de devidamente validadas com o Cliente, se aplicável.
3. Caso seja impossível a realização da ação de formação por causa imputável à Goldcoaching, ou seja impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, os formandos, ou o Cliente se aplicável, serão reembolsados integralmente de todos os valores entretanto pagos.
4. Nos casos em que exista repetição do curso de formação no seguimento de interrupção por parte da Goldcoaching, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente de acordo com o regime de faltas definido.
5. Caso o/a formando/a, ou o Cliente se aplicável, deseje interromper/desistir da frequência do curso de formação, tem a possibilidade de realizar o curso mais tarde, estando sujeito às condições comerciais do momento.

**Artigo 11º - Regime de Avaliação**

1. A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos formadores e/ou e-formadores/tutores, no final de cada módulo, os quais numa escala de 1 (Mau) a 5 (Excelente), avaliam para cada formando os seguintes aspetos:

a) Foi pontual e assíduo
b) Demonstrou interesse pela formação, é motivado/a
c) Participou nas sessões
d) Demonstrou capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas
e) Comunicou com outros membros do grupo e com formador e fomentou o relacionamento interpessoal
f) Adaptou-se a novas tarefas
g) Adquiriu e aplicou conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações
h) Mobilizou as competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos

**a) ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

Apresenta-se em todas as sessões de formação, com pontualidade, não se ausentando durante as mesmas.

Quando estamos perante formação a distância, os aspetos da assiduidade e pontualidade estão mais relacionados com a capacidade que o/a formando/a demonstra em manter uma certa regularidade na visualização dos conteúdos que levam à progressão na aprendizagem, bem como com o respeito pelas datas de entrega de atividades, trabalhos, etc.

**b) MOTIVAÇÃO**

Mostra interesse e intervém a propósito. No caso da formação a distância, este critério abrange a motivação demonstrada durante todo o percurso de aprendizagem (à distância e presencialmente, se aplicável).

**c) PARTICIPAÇÃO**

Participação nas atividades de aprendizagem, numa dinâmica de colaboração. No caso da formação a distância, este critério abrange a participação dos formandos no fórum de discussão, assim como na formação presencial, se aplicável.

**d) TRABALHO EM EQUIPA**

Demonstra sentido de responsabilidade, em termos de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas.

**e) RELAÇÕES INTERPESSOAIS**

Comunica com os outros membros do grupo e com o(a) formador(a) ou e-formador(a)/tutor(a), presencialmente e à distância se aplicável, demonstrando capacidades de comunicação e de fomento de relações interpessoais.

**f) ADAPTABILIDADE**

Capacidade de se adaptar a novas tarefas e contextos.

**g) AQUISIÇÃO E APLICAÇÃO DE CONHECIMENTOS**

Aplica os conhecimentos adquiridos por intermédio de exercícios, análise de casos reais ou por simulação.

A avaliação que o(a) formador(a) ou e-formador(a)/tutor(a) atribui a este critério tem origem no resultado alcançado pelo/a formando/a na avaliação de aprendizagem definida pelo(a) formador(a) ou e-formador(a)/tutor(a). O/A formador/a e/ou e-formador(a)/tutor(a) poderá utilizar de forma isolada ou combinada os seguintes recursos de avaliação de aprendizagem: testes, exercícios práticos, simulações, trabalhos de grupo ou individuais.

h) **MOBILIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS EM NOVOS CONTEXTOS**

Transfere ou generaliza os saberes adquiridos a outras situações, através da realização de conexões.

2. A avaliação final será expressa nos termos de “Com Aproveitamento” ou “Sem Aproveitamento”. Para que se considere ter havido aproveitamento do/a formando/a, é indispensável que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- Que o/a formando/a obtenha avaliação global positiva;
- Se verifiquem as condições de assiduidade de acordo com o Artº. 6º.

**Artigo 12º - Avaliação da Formação a Distância**

Nas ações de formação à distância, para além do disposto no Artigo 11.º, aplicam-se as seguintes regras:

1. O formando tem conhecimento prévio da estruturação da ação, tendo acesso a: objetivos específicos, atividades a desenvolver e respetiva ponderação, prazos para entrega das atividades, através do “Plano de Organização e Avaliação do Curso”;
2. A data de entrega das atividades é definida em cronograma e antes do arranque da ação e deve ser respeitada no decurso das ações de formação. É concedida mais uma semana extra sem penalização para que o formando complete as atividades.
3. Após a semana extra concedida, caso não tenham conseguido realizar as atividades, os formandos podem solicitar uma extensão de prazo: de cinco dias, fazendo um pagamento de 16 Euros ou de 10 dias, fazendo um pagamento de 25 Euros.
4. Após esse prazo, o formando não poderá concluir o curso, pelo que deverá frequentar uma nova ação, pagando uma taxa de reingresso no valor de 25 Euros para cursos com duração até 103h e de 50 Euros para cursos com duração igual ou superior a 150h.
5. Esta situação pode ser colmatada mediante apresentação de justificação válida e posterior aprovação da Coordenação.
6. Caso o formando apresente justificação (ponto anterior) pode ingressar sem qualquer custo, no prazo de 30 dias na próxima ação a decorrer.

**Artigo 13º - Avaliação de Satisfação dos Formandos**

1. A avaliação da satisfação dos formandos ocorre no final de cada módulo ou no final da ação de formação, dependendo da avaliação em causa, sendo que:
  - a) no caso da formação a distância, a avaliação da satisfação é realizada através da plataforma de formação a distância, imediatamente após o módulo ser dado como concluído, à exceção do Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores. Nesse caso, dado que o IEPF obriga à utilização dos seus modelos não editáveis, a avaliação de satisfação dos formandos é realizada via e-mail, após o término do módulo ou da ação.
  - b) no caso da formação presencial, a avaliação da satisfação é realizada presencialmente, e ocorre até duas sessões após a última intervenção do(a) formador(a) em questão no módulo em causa, ou no último dia do curso de formação.
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

#### **Artigo 14º - Formação a Distância**

1. Nas normas gerais de funcionamento por que se regem as ações de formação a distância promovidas pela Goldcoaching, incluem-se todas as regras e instruções aplicáveis à formação presencial, presente neste regulamento, com as devidas adaptações, às quais acrescem normas específicas desta modalidade, quando necessário.
2. As ações de formação na forma de organização b-learning constituem um modelo híbrido no âmbito da proposta da Goldcoaching, em que os formatos presencial e a distância são integrados na mesma ação e organizados da seguinte forma:
  - a) e-learning: módulos de formação teórica, com sessões síncronas e/ou assíncronas, compostos por aulas gravadas e/ou ao vivo, recursos e materiais didático-pedagógicos e avaliação diagnóstica, contínua e sumativa, com exame final;
  - b) presencial: módulos de formação presencial, com sessão síncrona, cuja data é pré-estabelecida na divulgação e no programa da ação de formação, com uso de recursos e materiais didático-pedagógicos e avaliação contínua e sumativa.
3. No caso do público em geral, em formações desenvolvidas a distância, o contrato de formação celebrado com cada formando é apresentado digitalmente. Os formandos devem ler atentamente e assinar, caso concordem com os termos. Caso não concordem, não poderão prosseguir com a frequência da ação de formação.
4. A componente a distância das ações de formação é ministrada através da plataforma de formação a distância da Goldcoaching – Moodle – e compreende sessões síncronas e/ou assíncronas, de acordo com cada perfil, objetivos e finalidades da ação.
5. A Goldcoaching tem o dever de informar os formandos previamente acerca da calendarização/duração da ação.
6. Os formandos têm direito a frequentar a ação de formação de acordo com os objetivos, programa e calendário estabelecidos para a respetiva ação. É da sua responsabilidade dispor do equipamento informático necessário à frequência da ação.
7. O formando assume o compromisso de:
  - a) Conseguir uma disponibilidade para a ação de formação (online e offline) equivalente à carga horária da mesma no seu período de duração;
  - b) Aceder à plataforma de formação a distância, pelo menos, 3 vezes por semana e participar nos fóruns de discussão;
  - c) Realizar as diferentes E-Atividades disponibilizadas na plataforma.

#### **Artigo 15º - Plataforma de Formação a Distância**

1. As sessões de formação a distância são desenvolvidas através da plataforma de formação a distância da Goldcoaching – Moodle (Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment, que é um sistema de gestão de processos de aprendizagem - Learning Management System) –, sendo necessário, para tal, dispor de computador, tablet ou telemóvel com ligação estável à internet.
2. Após a validação da inscrição, os dados de acesso à plataforma são enviados por e-mail aos formandos, no máximo dois (2) dias úteis antes do início da respetiva ação.
3. Os formandos são notificados por email das mensagens colocadas no fórum. Contudo, por motivos externos à Goldcoaching, estes emails podem ser considerados spam ou mesmo eliminados pelos servidores, pelo que esta notificação por email não substitui a necessidade de os formandos acederem com regularidade (pelo menos 3 vezes por semana) à plataforma de formação a distância.
4. Só os participantes na ação de formação têm acesso às mensagens partilhadas nos fóruns de discussão, que não devem ser reveladas a pessoas externas à ação de formação.
5. O sistema de gestão de conteúdos e de aprendizagem escolhido – Moodle – centraliza o processo de comunicação entre os intervenientes na formação, permitindo o acompanhamento e uma participação ativa do e-formador, através da disponibilização de meios de comunicação síncrona e assíncrona, partilhados ou individuais.
6. É dever da Goldcoaching fornecer suporte técnico adequado e instruir os formandos sobre o uso da plataforma no decorrer das

sessões de formação a distância.

7. A Goldcoaching exclui-se de responsabilidades em caso de problemas de acesso e/ou utilização que não digam respeito exclusivamente à plataforma de formação a distância.
8. O curso manter-se-á disponível aos formandos na plataforma de formação a distância nas quatro semanas (um mês) subsequentes ao final das atividades, após o qual será arquivado e o acesso retirado. Este prazo não se aplica a cursos com início imediato em que os formandos têm 30 de acesso para completar as atividades.
9. A cópia ou reprodução de conteúdos e/ou materiais pedagógicos alojados na plataforma de formação a distância da Goldcoaching para fins comerciais ou proveito próprio ou de terceiros, é expressamente proibida, exceto em situações em que for concedida autorização para tal.

#### **Artigo 16º - Pagamentos e Política de Devoluções**

1. O pagamento da ação de formação deve respeitar o definido no contrato celebrado entre o/a formando/a, ou o Cliente se aplicável, e a Goldcoaching.
2. A Goldcoaching reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo/a formando/a, ou pelo Cliente se aplicável, sempre que o/a formando/a seja excluído da ação de formação, ou se o/a formando/a, ou o Cliente se aplicável, deseje desistir da ação e sempre que o motivo da desistência não seja derivado de qualquer um dos seguintes motivos:
  - Alterações ao cronograma, local da formação ou equipa de formadores e/ou e-formadores/tutores inicialmente divulgados;
  - Cancelamento da ação de formação;
  - Outros fatores externos à Goldcoaching que impeçam o início da ação de formação ou a sua realização nos moldes contratualizados.

#### **Artigo 17º - Certificado de Formação**

No final da ação de formação, a Goldcoaching emitirá gratuitamente um Certificado de Formação Profissional através da plataforma SIGO, a todos os formandos “Com Aproveitamento”; assim como emitirá gratuitamente uma “Declaração de Frequência” a todos que, não tendo obtido aproveitamento, frequentaram a ação.

#### **Artigo 18º - Reclamações e Sugestões**

Sempre que algum interessado desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando o Livro de Reclamações da Goldcoaching (físico, ou eletrónico através do endereço <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>) ou boletim próprio existente para o efeito – “Ficha de Sugestões e Reclamações”.

As reclamações e sugestões podem ser apresentadas a qualquer momento, no entanto, no caso das reclamações, é necessário ter presente que quanto menos tempo passar entre a ocorrência e a reclamação relativamente à mesma, mais facilmente se poderá atuar no sentido da resolução da situação e eliminação da sua causa.

Para apresentar uma sugestão, dever-se-á assinalar o campo correspondente existente na “Ficha de Sugestões e Reclamações”. Todas as sugestões são uma mais-valia para a nossa entidade e serão transmitidas aos responsáveis máximos da Goldcoaching.

Para apresentar uma reclamação, dever-se-á fornecer o máximo de informações sobre o assunto em questão. Todas as reclamações serão avaliadas e desencadearão um conjunto de ações com o objetivo de resolver a situação e eliminar a sua causa. De forma a podermos responder à reclamação, todos os dados do reclamante solicitados na “Ficha de Sugestões e Reclamações” deverão ser preenchidos.

A “Ficha de Sugestões e Reclamações” devidamente preenchida, datada e assinada poderá ser entregue em mãos ou enviada ao



cuidado da Gerência da Goldcoaching, Consultadoria e Formação, Lda. para a seguinte morada: Travessa da Linha n.º 55, 4785 - 686 Trofa.

Em caso de reclamação, é da responsabilidade do/a Coordenador/a Pedagógico analisar a mesma; definir uma ou mais ações com vista à resolução da situação (tratamento), respetivo/a responsável e prazo de resolução; e definir uma ou mais ações com vista à eliminação da(s) causa(s), respetivo/a responsável e prazo de resolução – ação corretiva. O/A CP notificará por escrito o/a reclamante num prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação, por forma a informar qual o tratamento dado à reclamação, registando todas estas informações no impresso “Ficha de Tratamento de Reclamações”.

O procedimento em caso de reclamações é, portanto, o seguinte:

- a) Análise da reclamação apresentada;
- b) Notificação escrita da decisão ao reclamante, no prazo de 5 dias úteis após a receção da reclamação.

#### **Artigo 19º - Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação**

##### Gestor(a) de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Responsável pelo processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação (formadores, e-formadores/tutores, Coordenador/a Pedagógico/a, outros);
- Aprovar os programas concebidos bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Assinar os certificados de formação profissional emitidos e os contratos celebrados;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

##### Coordenador(a) Pedagógico(a)

- Responsável pelo apoio à gestão da formação, incluindo formação a distância, e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o/a Gestor/a de Formação; articulação com a equipa de formadores e e-formadores/tutores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores e/ou e-formadores/tutores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico dos cursos;
- Configurar todo o suporte técnico inerente à plataforma de formação a distância:
  - Gestão de conteúdos
  - Configurações de Layout
  - Gestão de Utilizadores

- Manuseamento de ferramentas para suporte estatístico
  - Gestão do Software da Plataforma
- Monitorizar, em plataforma tecnológica ou outros meios, as atividades de tutoria/mediação e de avaliação em formação a distância;
- Assegurar a configuração de todo o suporte técnico inerente à Plataforma (gestão de conteúdos, configurações de layout, gestão de utilizadores, manuseamento de ferramentas para suporte estatístico, gestão do software da Plataforma);
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### Formadores

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando a preparação do programa de formação;
- Elaborar recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, selecionando e adequando os conteúdos de formação, os métodos e técnicas pedagógicas aos objetivos da formação;
- Antes do início da ação, entregar a bibliografia da ação e requisitar os materiais pedagógicos necessários;
- Ser assíduo e pontual;
- Ministrar a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Utilizar sempre os modelos definidos pela Goldcoaching, quer para a documentação, quer para os instrumentos de avaliação, distribuídos aos formandos;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela Goldcoaching e coresponsabilizar-se pelo bom funcionamento e imagem externa e interna da empresa;
- Exercer com competência e zelo a sua atividade de formação;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e equipamentos;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Registar os sumários, no fim de cada sessão, utilizando o sistema de gestão da formação;
- Preencher adequadamente e assinar o registo de presenças da sessão ministrada;
- Comunicar, de imediato, qualquer ocorrência, nomeadamente de carácter disciplinar;
- Registar as classificações da avaliação da formação nos moldes e prazos definidos;
- Cooperar com a entidade formadora, bem como com os outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a qualidade da ação de formação;
- Participar em reuniões para que seja convocado/a;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### E-Formadores/Tutores

- Responsáveis pela dinamização dos projetos de formação a distância, assegurando a conceção ou adaptação de programas e conteúdos;
- Elaborar recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros;
- Informar e esclarecer antecipadamente e de forma clara os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização da plataforma de ensino a distância;
- Introduzir na plataforma conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- Assegurar o cumprimento da calendarização das atividades e apoio aos formandos durante as ações;
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo;
- Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- Assegurar a tutoria, mediação e acompanhamento do processo de aprendizagem dos formandos no âmbito da formação a distância;
- Gerir a participação no fórum e esclarecer dúvidas;
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- Assegurar as atividades de avaliação em formação a distância;
- Entregar à Goldcoaching os resultados da avaliação até duas semanas depois do prazo de entrega dos trabalhos na plataforma;
- Reportar à Coordenação Pedagógica quaisquer inconsistências, dificuldades ou ocorrências no processo de aprendizagem ou na plataforma que tenha impacto na formação a distância;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### Atendimento

- Garantir o atendimento diário presencial, telefónico e por e-mail, no horário de funcionamento pré-definido;
- Assegurar celeridade no atendimento aos formandos;
- Responder a questões gerais dos clientes e formandos ou encaminhar as mesmas para os profissionais qualificados;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### **Artigo 20º - Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais**

Os dados fornecidos por formandos e formadores/e-formadores são reservados, nos termos aplicáveis do Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08/08 - DRE). Apenas poderão ser facultados a terceiros para fins estatísticos ou legalmente equiparáveis, se as pessoas visadas especificamente o autorizarem.

### **Artigo 21º - Casos Omissos**

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Goldcoaching de acordo com a legislação em vigor.

### **Artigo 22º - Alterações**

Este Regulamento poderá ser alterado quando se evidenciar tal conveniência da Goldcoaching.

### **Artigo 23º - Interpretação, Acesso e Entrada em Vigor**

Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual Regulamento são resolvidas pela Gerência da Goldcoaching.

Este regulamento está disponível para consulta no local de atendimento aos formandos e Clientes da Goldcoaching, assim como na plataforma de formação a distância da empresa.