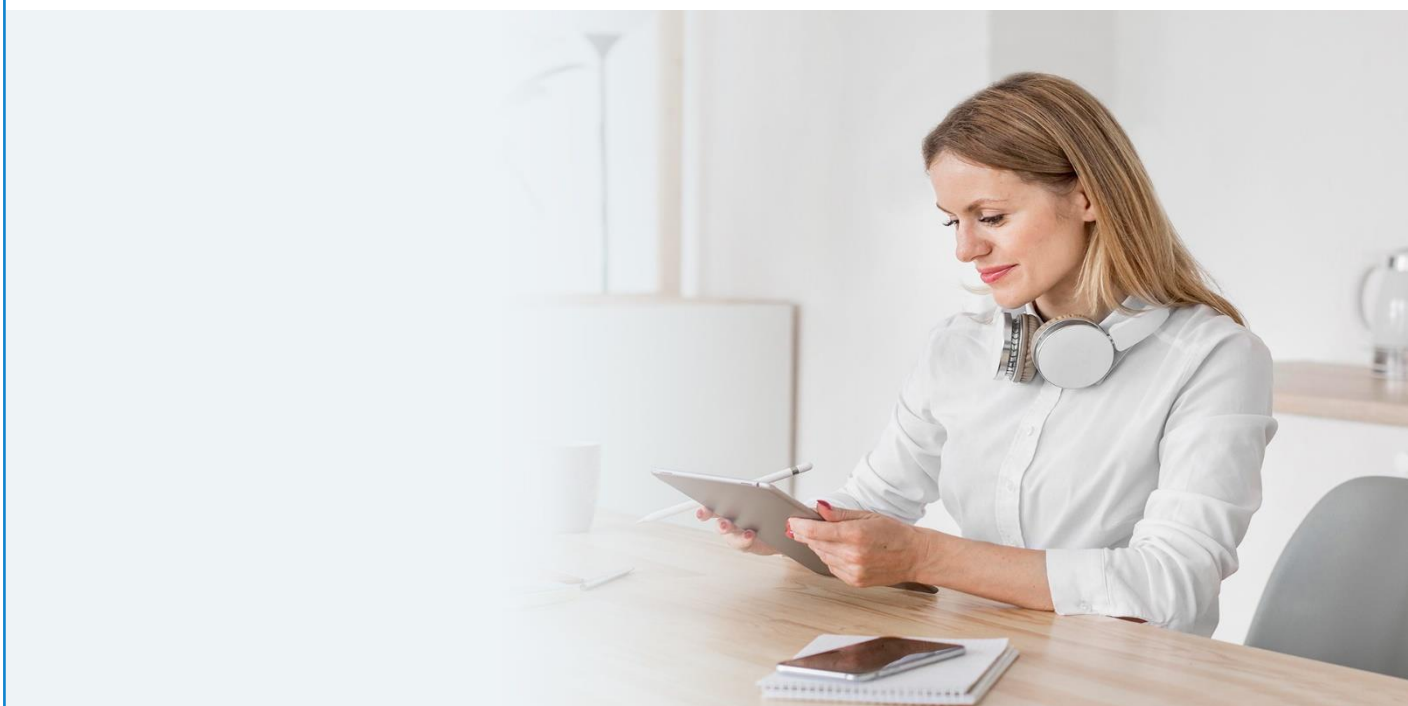


eforma.pt

EFORMA - Marca Registada | Feijão - Unipessoal, Lda.

Termos e Condições

Regulamento de Formação Profissional



Índice

OBJETO E ÂMBITO	3
PROPRIEDADE INTELECTUAL	3
METODOLOGIA.....	3
CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO	4
REGISTO, INSCRIÇÃO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO	5
PAGAMENTO, ADIAMENTO E CANCELAMENTO.....	6
DESISTÊNCIA E DEVOLUÇÕES	7
FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO	8
ACOMPANHAMENTO PELO E-FORMADOR	9
CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	9
PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES	10
SUSPENSÃO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DO SERVIÇO	10
DIREITOS E DEVERES.....	11
CONFIDENCIALIDADE.....	15
RGPD - REGULAMENTO GERAL SOBRE A PROTEÇÃO DE DADOS	15
RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL).....	15

OBJETO E ÂMBITO

O presente regulamento estabelece as condições gerais de utilização e as condições gerais de venda online da **eforma.pt**[®], aplicando-se aos visitantes do website, bem como a quaisquer transações de natureza comercial realizadas através da loja online.

A navegação na página, a compra de qualquer produto na loja online e a utilização dos serviços da **eforma.pt**[®] implica a aceitação e concordância com o presente regulamento.

A **eforma.pt**[®] reserva-se o direito de alterar as condições gerais de contratação e utilização, sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.eforma.pt.

Ao continuar, considera-se que o utilizador leu e aceitou o presente documento de Termos e Condições.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todo o conteúdo e informação constantes em www.eforma.pt e seus subdomínios, ou outras páginas com a mesma marca, são propriedade da **eforma.pt**[®] e por isso a utilização, reprodução, cópia e divulgação por outros meios de logotipos, textos, imagens e vídeos constantes naquele website está sujeita à sua autorização prévia.

METODOLOGIA

A **eforma.pt**[®] representa a formação profissional online, ao longo da vida, promovida e desenvolvida para o público-alvo de Portugal Continental e Ilhas, e também para portugueses ou falantes de língua portuguesa noutros países interessados nos cursos.

A **eforma.pt**[®] reconhece que a formação é um processo contínuo e dinâmico, de aquisição e atualização constantes de conhecimento e aperfeiçoamento de competências que incentivam o desenvolvimento pessoal.

Metodologia da Formação E-learning

Os cursos/formações encontram-se estruturados pelas várias áreas de formação, com possibilidade de organização, ou não, em vários módulos.

Os cursos/formações são disponibilizados na plataforma da **eforma.pt**[®], tendo o e-formando a possibilidade de frequentar nas datas previamente estabelecidas.

O e-formando pode aceder aos conteúdos do curso/formação, a todos os materiais de formação elaborados pelo e-formador responsável, a qualquer hora e a qualquer dia, incluindo fins-de-semana e feriados, em função da sua disponibilidade.

No acompanhamento assíncrono, o e-formando tem o apoio do e-formador responsável que, de forma individualizada, responderá às suas questões e esclarecerá as suas dúvidas através do fórum de discussão em tempo diferido.

Nas sessões síncronas, o e-formando tem o apoio do e-formador responsável que, de forma individualizada ou em grupo, responderá às suas questões e esclarecerá as suas dúvidas em tempo real.

A eforma.pt® propõe-se a:

- Realizar e aplicar os modelos pedagógicos específicos para cada curso/formação;
- Simplificar o processo de ensino e aprendizagem, recorrendo a ferramentas e tecnologias adaptadas a cada curso/formação;
- Utilizar diferentes elementos multimédia, combinados ou não, de forma a proporcionar uma formação mais efetiva e enriquecida;
- Facilitar o acesso de todas as fontes de informação que permitam o enriquecimento de conhecimentos;
- Privilegiar um acompanhamento personalizado ao e-formando no processo de aprendizagem;
- Estimular a eliminação de barreiras do e-formando inexperiente na sua abordagem às tecnologias e-learning;
- Reduzir os custos inerentes à formação, tornando-a acessível a todas as pessoas que pretendam investir na sua formação.

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO**Condições de Utilização**

O utilizador compromete-se a utilizar o website www.eforma.pt em cumprimento com o disposto na legislação aplicável, abstendo-se de usufruir da página Web para atividades contrárias à lei, à moral e bons costumes, ou direitos e interesses de terceiros.

O website www.eforma.pt pode possuir ligações a outros websites, os quais poderão conter informações/ferramentas úteis para os seus utilizadores. As presentes condições gerais não serão aplicáveis a websites de terceiros. Como tal, caso o utilizador visite outro website, redirecionado a partir do nosso website, deverá ler a política de privacidade do mesmo.

Utilização Única e Individual do e-Formando

Registo e qualquer inscrição é individual e intransmissível. O nome de utilizador/e-mail e a senha de acesso apenas podem ser utilizados pelo e-formando.

Todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail constante no registo do e-formando destinam-se exclusivamente ao e-formando e não podem ser copiadas, reproduzidas, consultadas, utilizadas ou, de qualquer outra forma, dadas a usufruir a outros indivíduos ou entidades.

Quaisquer textos, imagens, serviços interativos e outros recursos disponibilizados são apenas para usufruto do e-formando e não podem ser dados a usufruir a qualquer outro indivíduo ou entidade.

Não obstante a utilização ser individual e intransmissível, pode solicitar a faturação dos serviços a terceiros.

O e-formando terá acesso ao curso/formação em que se inscreve durante o período de realização do mesmo, determinado pela **eforma.pt®** e, comunicado no processo de divulgação e/ou inscrição. Após o término do curso/formação na data definida pela **eforma.pt®** o e-formando perde o direito de aceder aos recursos pedagógicos pertencentes ao curso/formação frequentado.

Para que o e-formando possa aceder ao curso/formação em que se inscreve e aos materiais didáticos, deverá garantir a existência dos recursos, tais como computador (fixo ou portátil)/tablet/smartphone, som, colunas, câmara de vídeo, ligação à internet com boa velocidade, entre outros possíveis necessários, devidamente indicados. Não é da responsabilidade da **eforma.pt®**, nem considerado incluído no preço do

curso/formação adquirido, o fornecimento e/ou acesso desses recursos, ou despesas inerentes ao consumo de internet.

Utilização Reservada de Textos, Imagens e Serviços

Textos, imagens, sons, serviços interativos e demais materiais ou serviços disponibilizados, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência de um curso/formação da **eforma.pt**[®] e não podem ser copiados, enviados para terceiros, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, visualizados por pessoas que não seja o e-formando inscrito.

Todos os conteúdos disponibilizados são propriedade da **eforma.pt**[®] e/ou entidades ou indivíduos que formaram parceria com a **eforma.pt**[®] e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, sem a sua autorização prévia por escrito da **eforma.pt**[®].

A responsabilidade pela credibilidade dos conteúdos, outras informações, textos e imagens disponibilizados nos cursos/formações, é da devida responsabilidade das entidades parceiras ou indivíduos que os desenvolvem para cada curso. A **eforma.pt**[®] responsabiliza-se pela restante informação, textos e imagens disponibilizadas no site.

A possível utilização de recursos externos à **eforma.pt**[®], numa perspectiva de uso para desenvolvimento/reforço/demonstração de aprendizagens, serão sempre disponibilizados com a devida identificação de propriedade, respeitando os direitos de autor dos mesmos.

O e-formando não pode igualmente utilizar o logótipo da **eforma.pt**[®] em qualquer circunstância, fora do âmbito do curso/formação que frequenta.

REGISTO, INSCRIÇÃO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Registo

Para efetuar o registo na **eforma.pt**[®], o e-formando deverá selecionar o curso pretendido, efetuar a pré-inscrição e respetivo pagamento.

Posteriormente a **eforma.pt**[®] irá validar a inscrição, proceder ao registo na plataforma e enviar ao e-formando os seus dados de acesso.

O e-formando aprova, através da aceitação do presente “Termos e Condições”, e sob compromisso de honra, que os dados por si preenchidos ao efetuar um registo na **eforma.pt**[®] constituem informação verdadeira e exclusivamente à sua própria pessoa.

Os dados pessoais fornecidos pelo e-formando estão protegidos pela Lei nº 67/98 de 26 de outubro. Os dados pessoais são estritamente necessários para identificação do e-formando e constarão de uma base de dados que será utilizada pela **eforma.pt**[®].

O e-formando tem direito a consultar e alterar os dados relativos à sua inscrição bastando para isso que contacte por escrito a **eforma.pt**[®].

O tratamento destes dados é da responsabilidade da **eforma.pt**[®] que garante a sua confidencialidade e segurança e se obriga a não os ceder a terceiros, fora do âmbito relacional a que se encontra sujeita pela atividade formativa.

Inscrição

A inscrição nos cursos/formações é efetuada online no website www.eforma.pt, ou outros links, landingpages, formulários disponibilizados pela **eforma.pt**®.

O candidato pode inscrever-se em qualquer curso/formação desde que seja maior de idade e cumpra todos os requisitos mínimos previstos nesse mesmo curso/formação. No caso dos cursos/formações com requisitos específicos ao nível da qualificação ou da experiência, será necessário apresentar prova dos mesmos, sendo devidamente solicitado no ato de inscrição.

Para formalizar a inscrição, o e-formando deverá preencher todos os dados pessoais solicitados acedendo ao formulário online e enviar os documentos solicitados que variam consoante a tipologia, especificidades e requisitos do curso/formação. Alguns documentos possíveis de serem solicitados, são: fotocópia do documento de identificação, informação pessoal, fotocópia do certificado de habilitações e curriculum vitae.

A inscrição só será validada após entrega de toda a documentação necessária e respetivo pagamento do curso/formação de acordo com o valor estipulado.

O processo de seleção dos e-formandos inicia-se com a receção das inscrições.

Com base na documentação/inscrição online criada para o efeito e/ou enviada aos e-formandos, são validados os requisitos de acesso do candidato e analisados os critérios de seleção definidos para cada curso/formação.

Caso o e-formando receba uma inscrição num curso/formação, com os denominados “vales de oferta”, ou outros, será realizada a validação da inscrição no curso/formação selecionado e solicitada a documentação e informações necessárias.

Critérios de Seleção

- Perfil adequado/elegibilidade face ao curso/formação em que se inscreve e preenchimento dos pré-requisitos definidos, quando existam (idade, nível de qualificação, situação profissional, etc.);
- Motivação, disponibilidade e interesse;
- Expectativas e necessidades de formação;
- Data de inscrição;
- Ordem de chegada da inscrição;
- Ações de formação em formato e-learning com número mínimo de 1 e número máximo de 40 e-formandos.

PAGAMENTO, ADIAMENTO E CANCELAMENTO

Pagamento

O valor dos cursos/formações é sempre devidamente informado conjuntamente com a divulgação do curso/formação. A inscrição é validada após o pagamento do valor total ou faseamento devidamente acordado. A totalidade das prestações terão impreterivelmente de estar liquidadas até data de término da ação.

O pagamento poderá ser efetuado pelo e-formando ou empresa/entidade patronal por referência multibanco (só disponível em Portugal), transferência bancária, pagamento via MB WAY e/ou outros métodos de pagamento disponíveis no website. Verifica-se a possibilidade de isenção ou desconto no pagamento dos cursos/formações, resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., divulgado pela **eforma.pt**[®]. O e-formando toma conhecimento e aceita, que o pagamento do curso/formação é obrigatório e não retornável, salvo as exceções devidamente identificadas nesta página.

Quando, por motivo de acidente grave ou doença devidamente comprovados, o e-formando não puder continuar a frequentar a ação de formação, a **eforma.pt**[®] permite a sua recuperação por 3 formas: 1) a frequência na próxima ação, 2) a emissão de vale de formação a utilizar num prazo máximo de um ano ou 3) a devolução do valor pelo tempo não decorrido, sendo preferencial a utilização da primeira e da segunda opção. Só após a confirmação de impossibilidade total dessas resoluções, será utilizada a terceira opção.

A impossibilidade de continuar a frequentar o curso/formação deve ser devidamente comunicada para que seja possível analisar a situação. A **eforma.pt**[®] possui 30 dias para a tomada de decisão quanto à forma de compensação, após a qual não será permitida qualquer alteração.

Antes de efetuar o pagamento da inscrição num curso/formação, o e-formando pode cancelar a inscrição a qualquer momento.

Ao completar a inscrição, terá de indicar os dados de faturação e o método de pagamento a utilizar.

Os valores pagos pelo e-formando incluem os custos da emissão do Certificado de Formação Profissional no caso de conclusão com aproveitamento no curso/formação.

Adiamento

Em caso de adiamento da data de início do curso/formação, o e-formando será integrado na nova data a ser devidamente comunicada a todos os participantes. Em caso de impossibilidade de frequência nas novas datas o e-formando deverá apresentar a informação por escrito devidamente fundamentada e solicitar vale de formação a utilizar no prazo máximo de um ano, ou a restituição do valor já liquidado, num prazo máximo de 15 dias após a informação dos novos dados.

Cancelamento

Em caso de cancelamento a **eforma.pt**[®], propõe um vale de formação, para utilização em outros cursos/formações disponíveis em e-learning e do interesse do e-formando. A validade do vale de formação é no máximo um ano, desde a data de emissão. No final deste período o e-formando perde o direito à sua utilização. Em situações excecionais, devidamente apresentadas e justificadas por escrito, a **eforma.pt**[®] realiza a restituição total do valor já liquidado, até ao prazo máximo de 30 dias após a notificação de cancelamento e apresentação do vale de formação.

DESISTÊNCIA E DEVOLUÇÕES

Em caso de desistência comunicada por escrito, no período de 3 dias de pré-data de início do curso/formação a **eforma.pt**[®] reserva-se o direito de reter 25% do valor total por despesas administrativas. Após o início do curso/formação e-learning, não é efetuada qualquer restituição de pagamentos realizados, sendo o pagamento obrigatório na sua totalidade.

Os “vales de oferta” adquiridos não permitem devolução de valores em euros.

FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO

Na data de início do curso/formação, o e-formando tem acesso à plataforma e respetivos conteúdos do curso/formação 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), desde as 0 horas do primeiro dia até às 23h59 GMT do último dia de acesso.

Os critérios de avaliação dos cursos/formações são especificados na página que descreve o curso/formação, consultável antes do e-formando se inscrever. Podem incluir a avaliação de trabalhos ou tarefas propostas, o resultado dos testes de avaliação, a participação online no fórum de discussão, participação em sessões síncronas e/ou outros elementos disponíveis na ação. O peso específico de cada um destes elementos no apuramento da classificação final é definido pelo e-formador responsável pelo curso/formação.

Durante o período do curso/formação é dever do e-formando frequentar o mesmo, garantindo a realização das propostas de trabalho/tarefas e dos testes de avaliação, participando nas dinâmicas propostas pelo e-formador e/ou outros elementos existentes.

Durante a frequência dos cursos/formações com e-formador, o e-formando tem direito a um acompanhamento prestado através do fórum, sendo garantida uma resposta por parte do e-formador no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem. Não são aceites trabalhos entregues por e-mail/correio ou colocados em outros locais que não o do respetivo curso/formação na plataforma. O acompanhamento não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas do curso/formação.

É função do e-formador disponibilizar recursos didáticos através da plataforma, outros recursos adicionais ou complementares, corrigir trabalhos identificando pontos positivos/elementos de melhoria, verificar se os mesmos foram concretizados, esclarecer dúvidas sobre as matérias, assumindo as funções de intermediário entre o e-formando e a **eforma.pt**®.

Cabe à equipa técnico-pedagógica apoiar o e-formando em questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos, programa do curso/formação e funcionamento da plataforma.

O e-formando poderá ainda recorrer ao Coordenador Pedagógico do curso/formação caso considere que o desempenho do e-formador não é adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não apresentou resposta às suas questões. Cabe ao Gestor de Formação assegurar o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com os e-formadores e com o Coordenador de formação.

O e-formando reconhece que o facto de não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão não o isenta de responsabilidades de não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação no curso/formação.

O e-formando reconhece que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, esta tem direito a ser informada sobre a progressão da sua aprendizagem e a solicitar um relatório de avaliação no final do curso/formação, suportando para tal as despesas associadas.

O e-formando poderá solicitar uma extensão de prazo de acesso ao curso/formação, por um período adicional até 24 horas após a data de término do curso/formação, para finalizar o mesmo, em caso de não ter cumprido todo o percurso até à data limite, sob pagamento de um custo adicional, de 25% do valor do custo inicial. Será atribuído um período adicional entre 1 semana e 1 mês, dependendo da duração e complexidade do curso/formação que se encontrar a frequentar.

Caso o e-formando termine o curso/formação sem aproveitamento mínimo, poderá reintegrar a próxima ação do mesmo curso/formação, no prazo máximo de 30 dias após a data de término, mediante o pagamento adicional de 50% do valor a que o curso estiver a ser comercializado nesse momento.

O e-formando aceita que podem existir falhas no acesso ao site da **eforma.pt**[®], nomeadamente para atualização técnica, planeadas ou não. A **eforma.pt**[®] não se responsabilizará por falhas na rede de internet prolongada ou não.

A **eforma.pt**[®] realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, todos os dias da semana. No entanto, a **eforma.pt**[®] não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios e externos à sua vontade.

ACOMPANHAMENTO PELO E-FORMADOR

O e-formando inscrito tem o direito de contactar com o e-formador do respetivo curso/formação em que se encontra inscrito, através dos fóruns criados para o efeito na plataforma **eforma.pt**[®].

CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

O e-formando reconhece que a **eforma.pt**[®] reserva-se o direito de exigir cópias dos documentos de identificação para emissão do Certificado de Formação Profissional.

No final do curso/formação todos os participantes que tenham concluído o curso/formação com aproveitamento, isto é, uma avaliação igual ou superior a 10 (dez) valores, têm direito a um Certificado de conclusão da Formação Profissional emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da **eforma.pt**[®]. Em caso de desistência ou não conclusão de cursos que estejam organizados por módulos, que permitam a certificação por unidade, o e-formando terá direito a um certificado Parcial de Formação Profissional, nos módulos que possua aproveitamento (avaliação igual ou superior a 10 (dez) valores).

Os certificados são emitidos no prazo máximo de 30 dias após o término do curso/formação e enviados via e-mail para o e-formando. O e-formando pode solicitar a emissão urgente do certificado, sendo o mesmo enviado via e-mail num prazo de 3 dias úteis, mediante o pagamento de uma taxa de serviço de 10€.

O e-formando pode ainda solicitar o envio via correio físico, do certificado impresso, com um custo de 5€ + portes de envio da responsabilidade do destinatário, para a morada indicada. No caso de devolução por não ter sido rececionado por negligência do e-formando, o mesmo terá de suportar as despesas referentes ao reenvio.

Caso o certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à **eforma.pt**[®], o e-formando tem direito à reemissão gratuita de um novo certificado. Caso os dados incorretos sejam da responsabilidade do e-formando, a reemissão do certificado tem um valor associado de 5€.

No certificado constará o título do curso/formação frequentado, o período de realização e a duração, de acordo com o legalmente em vigor.

PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES

Formalização de Reclamações

A **eforma.pt**® dispõe, conforme termos legais em vigor, de Livro de Reclamações online, e numa lógica de melhoria contínua da atividade, dispõe também de formulário próprio de Reclamações/Sugestões.

O procedimento que sugerimos é de primeiramente apresentar a situação via formulário de Reclamação/Sugestão no prazo de até 48 horas da ocorrência do facto que motivou a reclamação, apresentando de forma fundamentada as razões do descontentamento. Será devidamente tratado e acompanhado pelo Coordenador Pedagógico, e enviada resposta num prazo máximo de 48 horas. Após a resposta da **eforma.pt**®, e caso o descontentamento se mantenha, deverá então submeter reclamação online.

Apresentação de Sugestões

A apresentação de sugestões poderá ser realizada através do formulário próprio de Reclamações/Sugestões. A **eforma.pt**® compromete-se a analisar toda e qualquer sugestão apresentada.

As Reclamações/Sugestões devem ser dirigidas ao cuidado da Coordenação, por e-mail para admin@eforma.pt ou através de carta para a morada da **eforma.pt**®.

Registo de Ocorrências

O formulário de registo de ocorrências da formação é disponibilizado via online, podendo ser preenchido pelos e-formadores, e-formandos, Coordenador Pedagógico ou outros intervenientes. Destina-se a reportar ocorrências de carácter diverso sucedido durante o curso/formação que seja relevante de formalização de registo.

A **eforma.pt**® compromete-se a realizar uma análise a todas as situações apresentadas e, quando considere pertinente, implementar medidas corretivas ou alterações ao processo, sempre com vista à melhoria da qualidade formativa da entidade, com efeitos na ação a decorrer ou em ações futuras, de acordo com a nossa análise casuística.

SUSPENSÃO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DO SERVIÇO

A **eforma.pt**® reserva-se ao direito de renunciar uma inscrição a qualquer momento, caso o e-formando viole, ameace violar ou demonstre que não pretende vir a cumprir as condições gerais de utilização, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

A **eforma.pt**® reserva-se também ao direito de renunciar uma inscrição em qualquer outra circunstância, bastando para isso que notifique o e-formando com respetiva justificação, procedendo ao reembolso de quaisquer importâncias pagas relativas a inscrições.

Em caso de incumprimento dos presentes termos e condições ou falha no pagamento de inscrições que tenha efetuado, a **eforma.pt**® reserva-se o direito de renunciar a inscrição.

DIREITOS E DEVERES

e-Formando

O e-formando é o indivíduo que frequenta uma ação de formação a distância, 100% online, durante um determinado período de tempo, com o objetivo de adquirir conhecimentos e competências.

Direitos e Deveres do e-Formando

- ✓ O nome do utilizador e a senha de acesso apenas podem ser utilizados pelo e-formando, a **eforma.pt**® não se responsabiliza por violações que decorram da incorreta utilização ou divulgação indevida dos dados pessoais;
- ✓ Participar no curso/formação, de acordo com os programas estabelecidos e metodologias pedagógicas definidas;
- ✓ Todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail constante no registo do utilizador destinam-se exclusivamente ao e-formando e não podem ser copiadas, reproduzidas, consultadas ou usufruídas por outras pessoas ou entidades terceiras;
- ✓ Realizar a formação nas datas previstas no cronograma e cumprir a agenda onde constam todos os fóruns de discussão e sessões síncronas;
- ✓ Ter acesso à documentação em suporte digital e/ou à plataforma e demais conteúdos relativos à ação;
- ✓ Participar ativamente em chats, fóruns ou outros que venham a ter lugar no âmbito do curso;
- ✓ Agir de boa-fé na sua utilização da plataforma, conteúdos e demais recursos disponibilizados pela **eforma.pt**®;
- ✓ Necessário o acesso com dispositivo que possua som, áudio, câmara de vídeo e acesso à internet, em que a **eforma.pt**® não se responsabiliza por planos de pagamentos de internet ou consumos realizados pelo e-formando na realização do curso/formação;
- ✓ Não é permitido recolher informações sem a prévia autorização dos utilizadores;
- ✓ Não divulgar mensagens comerciais não solicitadas ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo “corrente” na plataforma;
- ✓ Após a conclusão do curso/formação e desde que cumpra os requisitos de avaliação e de assiduidade definidos, receber um Certificado de Formação emitido de acordo com a legislação em vigor;
- ✓ Ter conhecimento dos Termos e Condições de funcionamento da atividade formativa da **eforma.pt**®.

Incumprimento dos Deveres do e-Formando

O incumprimento dos deveres do e-formando confere à **eforma.pt**® o direito de rescindir o acesso ao curso/formação, cessando imediatamente todos os direitos do e ao mesmo.

e-Formador

Pessoa qualificada com habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao e-formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades.

Direitos do e-Formador / Entidade Prestadora de Serviços de Formação

- ✓ Ser integrado na cultura, regras de funcionamento da **eforma.pt**® e regulamento aplicado;
- ✓ Obter um tratamento correto e cordial por parte de todos os agentes envolvidos no processo formativo;
- ✓ Ser informado quanto a conteúdos programáticos, cronogramas, forma da formação e demais informações relativas aos cursos/formações;

- ✓ Participar na conceção técnica e pedagógica dos cursos/formações, adequando os seus conhecimentos técnicos e pedagógicos ao contexto em que se desenvolve o processo formativo;
- ✓ Receber toda a informação, manuais, documentação, apoio e esclarecimentos sobre a plataforma e ferramentas sugeridas pela **eforma.pt**® para a realização da formação online;
- ✓ Ter acesso aos materiais pedagógicos, plataforma informática e demais ferramentas que a entidade formadora se proponha a disponibilizar à sua equipa;
- ✓ Ser informado do processo de avaliação definido pela entidade formadora;
- ✓ Receber informação o mais breve possível de adiamentos, cancelamentos ou alterações nas suas formações;
- ✓ Apresentar melhorias, informações, sugestões, reclamações sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo e/ou outras situações ocorridas;
- ✓ Exigir o cumprimento do contrato de prestação de serviços, sempre e desde que este esteja devidamente formalizado e assinado por ambas as partes;
- ✓ Ver respeitado o pagamento pela prestação de serviços de acordo com o acordado e definido em contrato, no prazo máximo estipulado, após o término da formação/curso e cumprimento das cláusulas nele previstas;
- ✓ Ser informado antecipadamente de qualquer alteração sobre as regras de funcionamento das formações;
- ✓ Ver respeitada a confidencialidade dos seus dados pessoais e elementos processuais;
- ✓ À resolução do contrato, quando: a) resulte de facto fortuito ou de força maior, comunicado com maior brevidade possível; b) com fundamento na lei, com uma antecedência mínima de 15 dias;
- ✓ Rescindir o contrato de prestação de serviços a qualquer momento, com comunicação por escrito, com conhecimento de que a entidade formadora poderá exigir uma indemnização, calculada em função de eventual prejuízo provocado, que se encontrará estipulado em contrato;
- ✓ Dispor de equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar o curso/formação conforme planeado;
- ✓ Apresentar qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

Deveres do e-Formador / Entidade prestadora de Serviços de Formação

- ✓ Respeitar a política e a estratégia da **eforma.pt**®;
- ✓ Cooperar com a entidade, equipa pedagógica e/ou outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia e qualidade do curso/formação;
- ✓ No âmbito da sua atividade compete ao e-formador ministrar formação a distância, com recurso de diferentes estratégias, métodos, técnicas e instrumentos de formação e avaliação, estabelecendo uma relação pedagógica diferenciada, dinâmica e eficaz com os e-formandos, de forma a favorecer a aquisição de conhecimentos e competências;
- ✓ Prestar o serviço de e-formador com autonomia científica e técnica;
- ✓ Preparar de forma adequada e prévia cada curso/formação, tendo em conta os respetivos objetivos, os seus destinatários, a estruturação do programa e a metodologia pedagógica mais ajustada;
- ✓ Conceber e apresentar os recursos didático-pedagógicos que constituem a formação, de carácter obrigatório: 1. Elaboração de um manual de formação, 2. Apresentações multimédia, 3. Propostas de trabalho, 4. Outros ficheiros e/ou documentos pertinentes da ação de formação, 5. Grelhas de avaliação. Utilizar os modelos disponibilizados pela **eforma.pt**®, que se tornam elementos integrantes deste curso;
- ✓ Disponibilizar o material didático aos e-formandos, colocando cópia no dossier técnico-pedagógico digital, assumindo a responsabilidade de direitos de autor das matérias criadas e direitos de imagens/vídeos dos conteúdos e colocadas à disposição dos e-formandos (e da entidade formadora);

- ✓ Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas, de acordo com os conteúdos programáticos, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências definidas nos objetivos do curso/formação;
- ✓ Apoiar os e-formandos ao longo do processo formativo;
- ✓ Informar a **eforma.pt**® com a devida antecedência se por qualquer motivo não for possível ao e-formador estar presente hora da(s) sessão(ões) síncrona(s);
- ✓ Ser pontual e assíduo em sessões síncronas e demais responsabilidades;
- ✓ Ser detentor dos meios necessários para a preparação e/ou acesso à plataforma de formação a distância (computador (fixo ou portátil)/tablet/smartphone, ligação internet, câmara e som, conhecimento base das TIC's);
- ✓ Zelar pela conservação e correto manuseamento de plataforma, ferramentas, equipamentos e demais material pedagógico propriedade da **eforma.pt**®;
- ✓ Controlar registos de participação dos e-formandos, caso existam, reportando eventuais desvios à coordenação pedagógica;
- ✓ Avaliar cada um dos e-formandos, utilizando a metodologia e modelos de avaliação da **eforma.pt**®;
- ✓ Facilitar os questionários relativos à avaliação da reação dos e-formandos e promover o seu correto preenchimento;
- ✓ Informar o responsável da formação sobre a progressão, situação e problemas dos cursos/formações, nomeadamente, faltas e/ou anomalias ocorridas pelos e-formandos;
- ✓ Apresentar, à entidade, sugestões para melhoria das ações de formação;
- ✓ Cumprir com a entrega da documentação e avaliação dos e-formandos, no prazo máximo de 30 dias após a data de término do curso/formação;
- ✓ O e-formador compromete-se a manter sigilo durante e após o curso/formação, relativamente aos processos, organização, funcionamento e atividade em geral da **eforma.pt**® e sobre quaisquer outras informações a que tenha tido acesso e/ou tenha tomado conhecimento no exercício da sua prestação de serviços;
- ✓ Assegurar a confidencialidade de todos os dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- ✓ Ter a sua atividade profissional devidamente regularizada;
- ✓ Ser inteiramente responsável por efetuar os respetivos descontos legais;
- ✓ Respeitar o regulamento interno da formação;
- ✓ Desenvolver a formação em termos de planeamento, execução e avaliação;
- ✓ Aplicar os objetivos gerais e específicos da ação de formação e elaborar o roteiro pedagógico;
- ✓ Facilitar ao e-formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- ✓ Orientar todo o percurso pedagógico da formação;
- ✓ Proceder à avaliação dos e-formandos;
- ✓ Selecionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à ação de formação;
- ✓ Comunicar com o Gestor de Formação e/ou o Coordenador da Formação todo e qualquer acontecimento que impeça o normal funcionamento da ação;
- ✓ Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação;
- ✓ Manter o respeito e princípios de igualdade de tratamento com os e-formandos e toda a equipa da **eforma.pt**®.

Gestor de Formação

Responsável pelo planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação da atividade formativa.

Direitos e Deveres do Gestor de Formação

- ✓ Responsável pela política de formação e pela gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a articulação com os responsáveis da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- ✓ A gestão dos recursos afetos à formação;
- ✓ Responsável pela avaliação periódica existente e por propor a retificação ou o estabelecimento de parcerias com outras entidades no âmbito da formação;
- ✓ Gestão das relações externas respeitantes à atividade formativa;
- ✓ Avaliação do processo e da eficácia da formação;
- ✓ Garantir que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação e ser o interlocutor com o Sistema de Certificação.

Coordenador Pedagógico

Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica, assegura a articulação entre todos os elementos envolvidos.

Direitos e Deveres do Coordenador Pedagógico

- ✓ Assegurar o apoio à gestão da formação, gestão pedagógica, o acompanhamento pedagógico dos cursos/formações, a articulação com formadores e outros agentes envolvidos no processo formativo;
- ✓ Realizar a articulação com o gestor de formação;
- ✓ Articulação com a equipa de formadores na fase de conceção de programas;
- ✓ Criar o Dossier Técnico Pedagógico (DTP);
- ✓ Garantir a divulgação dos cursos/formações e apoiar a execução de tarefas administrativas necessárias para o desenvolvimento da formação planeada;
- ✓ Realizar o acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução dos cursos/formações;
- ✓ Analisar os questionários de avaliação da formação, supervisionando os resultados obtidos;
- ✓ Promover a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos/formações.

Coordenador da Plataforma de Formação E-Learning

Responsável pela gestão da plataforma LMS.

Direitos e Deveres do Coordenador da Plataforma de Formação E-Learning

- ✓ Apoiar e orientar a conceção e adaptação dos programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados a esta forma de organização com os e-formadores;
- ✓ Promover o desenvolvimento pedagógico dos programas e conteúdos em conjunto com os e-formadores;
- ✓ Assegurar a gestão das funcionalidades do sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma tecnológica MOODLE;
- ✓ Assegurar as atividades de tutoria para os e-formadores e e-formandos da utilização da plataforma;

- ✓ Garantir a correta implementação pelos e-formadores de atividades de acompanhamento e de avaliação da formação a distância, nos cursos/formações por estes promovidos;
- ✓ Assegurar orientação e apoio aos e-formandos e um controlo pedagógico e de avaliação dos mesmos;
- ✓ Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos.

CONFIDENCIALIDADE

Os dados pessoais dos e-formandos utilizados nos cursos/formações estão sujeitos ao dever de sigilo, só podendo ser utilizados para efeitos formativos e/ou divulgação de formação, campanhas, promoções e/ou outros serviços da **eforma.pt**® e divulgados para efeitos de eventual auscultação por parte do sistema de Acreditação da DGERT.

RGPD - REGULAMENTO GERAL SOBRE A PROTEÇÃO DE DADOS

Na **eforma.pt**® a privacidade e a proteção dos dados pessoais são fundamentais. Enquanto entidade de formação profissional, apenas recolhe e trata os dados pessoais que sejam estritamente necessários para cumprir obrigações legais e regulamentares, no âmbito das suas atividades.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

Nos termos do disposto no artigo 18º da Lei n.º 144/2015, 8 de Setembro, a **eforma.pt**® informa os seus Clientes, que sejam consumidores na definição prevista na referida Lei, que a Lista completa de Entidades (RAL) - Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo existentes em Portugal está disponível para consulta no Portal do Consumidor acessível através do link: <http://www.consumidor.pt/>.

A **eforma.pt**® informa ainda os seus clientes, consumidores dos seus serviços, que para os devidos efeitos a entidade a recorrer é:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

em: <https://www.cniacc.pt/pt/>.