

L **GOVISION**

REGULAMENTO DE
FUNCIONAMENTO DA
ATIVIDADE FORMATIVA

Índice

Âmbito	2
Normas e Práticas de Conduta	2
Divulgação.....	3
Inscrição e Processo de Seleção dos Formandos	3
Desistências, Não Comparências ou Cancelamentos.....	4
Direitos dos Formandos	4
Responsabilidade dos Formandos	5
Direito das Empresas/Cliente.....	5
Responsabilidades das Empresas/Cliente.....	6
Violação grave ou reiterada das obrigações do/a Formando/a.....	6
Regime de Faltas.....	6
Avaliação.....	7
Seleção dos Formadores	8
Direito dos Formadores.....	8
Responsabilidades dos Formadores.....	8
Departamento de Formação (Funções e responsabilidades)	10
Instalações e Equipamentos.....	11
Condições de Funcionamento da Formação.....	11
Questões e Pedidos de Informação.....	13
Procedimento relativo a Queixas/Reclamações e Sugestões	13

Âmbito

A GOVISION é uma Empresa que presta serviços de consultoria e formação profissional, desenvolvimento e coordenação de soluções que criem valor para o Negócio dos nossos Clientes.

- Missão: Promover a inovação e eficiência de modelos de gestão, contribuindo para acrescentar valor aos resultados esperados pelos nossos Clientes, de forma duradoura, assim como dos nossos Parceiros, Investidores e Colaboradores.
- Valores: Os valores da GOVISION conduzem a sua atuação para elevados padrões de conduta, responsabilidade corporativa e sustentabilidade.
- A nossa Equipa distingue-se por:
 1. Conduzir o seu desempenho sempre orientado para atingir os objetivos do Cliente.
 2. Atuar com objetividade perante a necessidade de fazer o que é correto.
 3. Respeitar a confidencialidade devida ao Cliente.
 4. Merecer a confiança depositada pelo Cliente.
 5. Demonstrar entusiasmo e espírito de trabalho em Equipa.
 6. Criar um ambiente profissional estimulante que promova a participação de todas as competências individuais em prol do objetivo coletivo.
 7. Participar de forma sustentada na proteção do nosso Planeta, seguindo uma política de sustentabilidade ambiental.
 8. Assumir a sua responsabilidade social no apoio e promoção de iniciativas que contribuam para a melhoria do bem-estar das comunidades desfavorecidas.

O presente Regulamento é aplicável a todas as iniciativas formativas promovidas pela GOVISION, sem prejuízo de outras normas aplicáveis à mesma atividade, nomeadamente legislação e regulamentação diversa.

O Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa pretende dar a conhecer o funcionamento interno da formação a todos os intervenientes – Formandos, Formadores, Gestor da Formação, Coordenador Pedagógico e apoio administrativo. A participação em formações promovidas pela GOVISION pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por todos os intervenientes.

Normas e Práticas de Conduta

Liberdade Intelectual

Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser importunado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem limitação de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.

Privacidade e proteção de Dados

Os dados pessoais constantes deste documento são de natureza confidencial. Garante-se em conformidade o cumprimento das regras vertidas no Regulamento (UE) 2016/679 e de toda a

legislação nacional, relativas ao acesso, uso, tratamento e transmissão de dados pessoais no contexto da execução desta ação e para o seu cabal cumprimento. Em conformidade, os dados pessoais fornecidos nos termos e para os efeitos desta ação serão apenas usados e transmitidos às entidades, nacionais e estrangeiras, do sistema público de Formação, em quaisquer das suas valências, para o cumprimento dos requisitos legais.

A política de privacidade da GOVISION está disponível para consulta em www.govision.pt

Promover a igualdade de oportunidades, em particular da Igualdade de Género.

Não haverá discriminação de qualquer tipo na seleção dos Formandos, sendo os critérios de seleção do conhecimento público através deste regulamento.

Divulgação

As atividades formativas desenvolvidas pela GOVISION são divulgadas através do seu site na Internet, Redes Sociais e Newsletter para a Base de Dados já existente e atualizada.

Inscrição e Processo de Seleção dos(as) Formandos(as)

Inscrição

Qualquer ativo empregado(a) ou desempregado(a) poder-se-á inscrever nos cursos de formação profissional existentes na entidade, ficando sujeitos a seleção. A inscrição consiste no preenchimento da ficha inscrição pelo Formando individualmente ou pela Empresa para os seus Colaboradores.

Seleção dos Formandos: Inter - Empresas

O processo de recrutamento e seleção é realizado pelo Departamento de Formação (DF) seguindo a seguinte sequência:

- a) Receção das inscrições total e corretamente preenchidas, onde constem os elementos identificativos essenciais e fundamentais (Ficha Inscrição);
- b) Análise do perfil de entrada do candidato exigido para o curso (público-alvo) e objetivos a atingir com o mesmo, confrontando-se seguidamente com as informações contidas na primeira fase – requisitos de entrada;
- c) Quando o número de inscritos com perfil para a ação formativa for superior ao estipulado, a seleção será efetuada de acordo com a ordem de chegada das fichas de inscrição e das diligências solicitadas pelo DF e efetuadas pelo(a) Formando(as) nos prazos e exigências da modalidade do curso.

Os (As) Formandos(as) selecionados serão avisados telefonicamente ou por email com três dias de antecedência, no mínimo, da data do início da ação.

Seleção dos(as) Formandos(as): Intra - Empresas

A seleção dos(as) Formandos(as) é feita pela Empresa, e enviada à GOVISION a lista de formandos ou ficha de inscrição mediante modalidade da formação.

Desistências, Não Comparências ou Cancelamentos

A presença no curso apenas é garantida após comunicação da seleção por parte da GOVISION e liquidação da inscrição (quando aplicável) até cinco dias úteis antes da data do seu início. O cancelamento da inscrição deve ser efetuado por escrito até cinco dias úteis prévios ao início do curso. Não existindo documento comprovativo do cancelamento da inscrição e no caso de não comparência será emitido fatura.

Caso o(a) Formando(a) selecionado não compareça na 1ª sessão de formação e não avise o motivo da ausência, poderá ser substituído por outro(a) Formando(a) que reúna as condições de seleção.

Direitos dos(as) Formandos(as)

1. Frequentar a ação formativa de acordo com os programas e metodologias de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber a documentação relativa à ação, nomeadamente textos de apoio e/ou manuais, material informático, de acordo com o estipulado pelo(a) Formador(a) e Coordenador Pedagógico.
3. Receber um Certificado de Qualificações ou Certificado de Formação Profissional (dependendo da modalidade de formação frequentada) desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - a. O/A Formando(a) tenha registado uma assiduidade igual ou superior a 90% da carga horária total da ação formativa frequentada. No caso deste limite não ser cumprido, compete à GOVISION ponderar a eventual aplicação de mecanismos de recuperação, tendo em vista a consecução dos objetivos inicialmente previstos. No caso de não serem aplicados os mecanismos de recuperação e o(a) Formando(a) registar uma assiduidade inferior a 90%, o(a) Formando(a) tem direito a uma declaração de frequência com o número de horas frequentadas;
 - b. O(A) Formando(a) tenha obtido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decurso da ação formativa pelo(a) Formador(a) (sempre que se aplique);
 - c. O(A) Formando(a) tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor;
 - d. O(A) Formando(a)/Empresa tenha efetuado o pagamento integral acordado (sempre que se aplique).
4. Consultar o Departamento de Formação, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
5. Apresentar ao(à) Formador(a), ao(à) Coordenador(a) ou outro elemento da Equipa

Formativa, qualquer sugestão de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito do processo formativo.

Responsabilidade dos(as) Formandos(as)

1. Proceder à entrega da documentação solicitada;
2. Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação;
3. Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venham a ser submetidos e colaborar na avaliação da ação quando solicitado (sempre que se aplique);
4. Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a ação de formação ou para a entidade, reservando-se à GOVISION, o direito à exclusão do(a) respetivo(a) Formando(a);
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações associados às ações de formação (sempre que se aplique);
6. Em caso de desistência, apresentar uma declaração preferencialmente escrita que expresse os motivos que levaram à mesma;
7. Participar ativamente na formação, visando a aquisição de conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
8. Assinar e cumprir o contrato de formação, quando aplicável;
9. Pagamento da inscrição, de acordo com o estabelecido pela entidade, quando aplicável;
10. Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela entidade, com verdade;
11. Comportar-se de forma educada e ordeira nas relações com os(as) Formandos(as)/Formadores(as) e demais Colaboradores(as) da GOVISION;
12. Abster-se do uso de quaisquer equipamentos eletrónicos e informáticos durante as sessões de formação, exceto se os mesmos forem recursos necessários à formação a decorrer;
13. Pronunciar-se sobre o funcionamento das ações que frequente e responder com honestidade a questionários relacionados com a avaliação da ação;
14. Para além dos deveres previstos anteriormente, no âmbito da formação à distância, compete em especial aos/(às) Formandos(as):
 - 14.1 Cumprir as regras na utilização da plataforma, indicada pela Entidade Formadora;
 - 14.2 Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões presenciais, nas datas e nos horários agendados;
15. Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso, designadamente os chats e/ou fóruns.

Direito das Empresas/Cliente

1. Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta formativa da entidade e as regras de funcionamento da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação);
2. Ter acesso ao Dossier Técnico Pedagógico (DTP) da ação de formação que os(as) Colaboradores(as) frequentarem, no caso da formação realizada exclusivamente na Empresa (tipo de formação intra-empresa);

3. Receber cópia dos certificados emitidos (pela plataforma SIGO) aos (às) Formandos(as) com Aproveitamento na ação de formação efetuada em regime intra-empresa.

Responsabilidades das Empresas/Cliente

1. Prestar informação correta e completa sobre a Organização e os(as) Formandos(as), que se revele necessária para a inscrição e/ou realização da ação de formação e sempre que se justifique comunicar quaisquer alterações ao inicialmente proposto;
2. Quando aplicável e conforme o que tiver sido acordado, garantir todas as condições necessárias ao bom funcionamento da formação, designadamente, as condições físicas e de apoio logístico aos(as) Formandos(as) e ao/(à) Formador(a);
4. Proceder à liquidação dos serviços de formação nas condições previamente acordadas.

Violação grave ou reiterada das obrigações do(a) Formando(a) e das Empresas/Cliente

1. A violação grave ou reiterada dos deveres do(a) Formando(a) e das Empresas/Cliente confere à GOVISION o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.
2. A rescisão é feita por escrito, devendo ser indicados os factos que a motivaram.
3. O disposto neste artigo não prejudica a eventual responsabilidade civil ou criminal do(a) Formando(a).

Regime de Faltas

1. “Falta” é a ausência do(a) Formando(a) durante o período normal de formação consignada no cronograma da ação de formação.
2. A assiduidade é verificada através da assinatura diária da folha de presenças ou outro meio de verificação (formação online);
3. Todas as faltas deverão ser justificadas preferencialmente por escrito, anexando sempre que possível documento comprovativo (atestado médico, certidões, declarações, etc.);
4. Caso as faltas excedam 10% da duração total do curso, o(a) Formando(a) tem direito a uma declaração de frequência com o número de horas frequentadas, não havendo lugar a nenhum tipo de reembolso.
5. No caso deste limite não ser cumprido, compete à entidade Formadora ponderar a eventual aplicação de mecanismos de recuperação, tendo em vista a consecução dos objetivos inicialmente previstos. No caso de não serem aplicados os mecanismos de

recuperação e (a)o Formando(a) registar uma assiduidade inferior a 90%, o(a) Formando(a) tem direito a uma declaração de frequência com o número de horas frequentadas;

Sistema de Avaliação

1. O regime de avaliação é decidido considerando as características intrínsecas de cada curso e respetivo referencial ou regulamentação específica;
2. Devem os(as) Formadores(as), tendo como base a análise dos conteúdos programáticos/referenciais e a duração de cada módulo/unidade de formação, definir os momentos e formas de avaliação do módulo que ministram, respeitando um método previamente acordada com o(a) Coordenador(a) Pedagógico(a)/Equipa Pedagógica. Esta informação deverá constar no programa de curso;
3. A avaliação de conhecimento poderá assumir três tipologias/fases mediante a modalidade da ação de formação:
 - a. **Avaliação Inicial ou avaliação diagnóstica:** antes ou aquando o início da formação. Visa identificar os conhecimentos iniciais dos(as) Formandos(as);
 - b. **Avaliação Formativa ou avaliação contínua:** durante o processo de formação. Permite obter informação concreta e detalhada sobre o desenvolvimento das aprendizagens, identificar desvios aos objetivos previamente estabelecidos, com vista à definição e ao ajustamento de processos e estratégias pedagógicas. Os meios formativos podem ser de natureza escrita ou basear-se numa abordagem presencial, podendo ser utilizados pelo Coordenador da ação ou pelo Formador. É uma avaliação quantitativa, sendo expressa numa escala de 0 a 20 valores, em que de 0-9 é insuficiente; de 10-13 é suficiente; de 14-17 é bom e de 18-20 é muito Bom, num instrumento de avaliação da entidade formadora;
 - c. **Avaliação Sumativa ou final:** serve de base de decisão sobre a certificação ou a progressão. É uma avaliação quantitativa, sendo expressa na mesma escala que a avaliação formativa. A classificação final resulta da média das avaliações globais dos vários módulos, conforme ponderação caso a caso. Considera-se que houve aproveitamento se o Formando obtiver uma avaliação média global do curso igual ou superior a 10 valores. Os Formandos serão informados com a devida antecedência, caso existam outras normas do sistema de avaliação.
4. A avaliação da qualidade da formação e respetiva satisfação dos (as) Formandos (as) e formadores(as) é tipificada como:

Avaliação de Reação ou avaliação da satisfação: é efetuada no final do módulo/ação, sob a forma de preenchimento de um questionário que visa obter informação sobre a relação entre as expectativas e motivação dos(as) Formandos (as) e os objetivos conseguidos, o desempenho do(a) Formador(a), o material pedagógico/metodologias utilizadas, a estrutura/modelo organizativo, o apoio da entidade formadora, a qualidade da formação, entre outros. O questionário encontra-se estruturado numa escala de 1 a 4 em que “1” representa “Insatisfeito”

e “4” significa “Muito Satisfeito”. Após tratamento, o seu resultado deverá ser dado a conhecer ao(s) Formador(es) envolvido(s);

Nas modalidades de formação inicial e de formação de atualização, reciclagem e reconversão, a avaliação sumativa final é realizada com um teste/exercício de avaliação final. Em caso de não aproveitamento, o(a) formando(a) terá oportunidade a um segundo momento de avaliação, repetindo-se a realização do teste/exercício de avaliação final, em data a definir pelo(a) Formador(a).

Seleção de Formadores(as)

1. Os(as) Formadores(as) são recrutados através da bolsa de Formadores da GOVISION.
2. Os critérios de prioridade para a seleção de Formadores(as) são os seguintes:
 - a. Habilitações Académicas;
 - b. Experiência Profissional na Área;
 - c. Experiência Formativa;
 - d. Referências e avaliações de desempenho anteriores.

Direitos dos(as) Formadores(as)

1. Conhecer antecipadamente as características do grupo de Formandos(as);
2. Utilizar os meios pedagógicos existentes no Departamento de Formação, sempre que necessários;
3. Solicitar a reprodução de material para apoio à formação com a devida antecedência.
4. Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista a melhoria das atividades formativas.

Responsabilidades dos(as) Formadores(as)

1. Dever de competência, zelo e dedicação;
2. Dever de lealdade;
3. Dever de sigilo;
4. Dever de correção;
5. Ser assíduo e pontual à ação de formação;
6. Ministrando a formação com rigor e qualidade, recorrendo sempre que possível a casos práticos;
7. Ministrando a formação de acordo com os conteúdos programáticos e objetivos definidos;

8. Distribuir atempadamente todo o material pedagógico aos(às) Formandos(as);
9. Fornecer à entidade toda a documentação solicitada, nomeadamente CV e Ficha Curricular DGERT atualizados;
10. Efetuar e fornecer à GOVISION um exemplar da documentação devidamente organizado que venha a ser enviado, sempre que possível, por email aos(às) Formandos(as) nas sessões de formação, a fim de ser integrada no Dossier Técnico Pedagógico (DTP) ou pasta no servidor da GOVISION;
11. Efetuar e fornecer à GOVISION, no prazo de dois dias após o término do respetivo módulo, as avaliações dos(as) Formandos(as), (testes, inquéritos, trabalhos...) e avaliação final;
12. Comunicar com antecedência mínima de 8 dias a impossibilidade de dar formação, ou em caso de força maior logo que tenha conhecimento desse facto;
13. Comunicar com antecedência mínima de 3 dias, quais os equipamentos necessários à formação, bem como a necessidade de reproduzir material.
14. Comunicar ao Coordenador Pedagógico todas as questões emergentes da formação em sala, relacionadas com Formandos(as) ou aspetos organizativos;
15. Assinar e preencher folhas de sumários, relativas a cada sessão de formação, identificar os meios pedagógicos utilizados, bem como verificar a assiduidade dos(as) Formandos(as) na folha de presença;
16. Verificar no final da sessão de formação, se todo o material utilizado se encontra devidamente desligado;
17. Usar e conservar de modo adequado os meios audiovisuais que utilizem no decurso da ação;
18. Cumprir com o estabelecido no contrato de formação assinado aquando do início da formação;
19. Respeitar e fazer cumprir o regulamento de funcionamento da atividade formativa da GOVISION;
20. Os (As) Formadores(as) devem comparecer às reuniões para as quais tenham sido convocados pelo(a) Coordenador(a), para apuramento do aproveitamento e assiduidade dos(as) Formandos(as) ou sempre que quaisquer outros assuntos de natureza técnico-pedagógica o justifique;
21. Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos(as) os(as) agentes envolvidos(as) na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões de género, pertença étnico-religiosa ou qualquer outra característica.
22. Para além das competências previstas no número anterior, compete, em especial ao(à) e-Formador(a):
 - a. Informar e esclarecer os(as) Formandos(as) sobre o programa, objetivos e atividades da formação na plataforma que for utilizada;
 - b. Introduzir conteúdos, atividades e recursos pedagógicos na plataforma ou

utilizando o meio e orientar a sua exploração;

23. Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas.

Departamento de Formação (Funções e responsabilidades)

Responsabilidade da Equipa Pedagógica

1. Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral;
2. Assegurar o cumprimento dos requisitos da certificação.

Responsabilidades do Coordenador Pedagógico

1. Acompanhar sistematicamente a ação de formação junto de Formandos e Formadores;
2. Presidir a reuniões pedagógicas, sempre que se justifique;
3. Prestar todas as informações solicitadas quer por Formadores(as), Formandos(as) e Empresas;
4. Fazer a avaliação da ação junto dos(as) Formandos(as) e formador(a);
5. Disponibilizar o material didático pedagógico necessário para uma formação dinâmica e de qualidade;
6. Comunicar atempadamente aos(ás) Formandos(as) e formador(a), alterações verificadas no cronograma da ação, utilizando os diversos meios de comunicação;
7. Informar o(a) Formador(a) dos critérios de avaliação que serão utilizados no final da ação de formação;
8. Dar seguimento/tratamento a todas as reclamações e ocorrências apresentadas no decorrer da ação;
9. Implementar ações de melhoria sempre que se justifique;
10. Manter atualizado o regulamento de funcionamento da atividade formativa;
11. Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos(as) os(as) agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões de género, pertença étnico – religiosa ou qualquer outra característica.

Responsabilidade do(a) Tutor(a)

No âmbito da formação à distância, compete em especial ao(à) tutor(a):

1. No início da formação, dar as boas vindas aos participantes, informar e esclarecer os(as) Formandos(as) sobre o programa, objetivos e atividades de formação e sobre a utilização do sistema tecnológico;
2. Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
3. Apoiar e motivar os(as) Formandos(as) na organização do seu percurso formativo;
4. Gerir a participação e esclarecer dúvidas;
5. Orientar e dinamizar juntamente com o e-Formador as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
6. Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar *feedback*;
7. Participar na avaliação dos(as) Formandos(as).

Técnica Administrativa - Formação

1. É responsável por assegurar o atendimento permanente no horário de abertura ao público da GOVISION;
2. Efetuar o atendimento pessoal e telefónico, a triagem e encaminhamento dos assuntos a tratar; organizar a documentação de apoio à formação;
3. Assegurar o arquivo de todos os documentos em suporte papel e informático;
4. Preparar a documentação de Formandos e Formadores para submeter a sua assinatura;
5. Organizar as salas de formação;
6. Manter completos e organizados os Dossier Técnico-Pedagógicos das ações de formação;
7. Assegurar a emissão de certificados de formação respeitando os requisitos legais;
8. Colaborar com o Coordenador Pedagógico, sempre que solicitado.

Instalações e Equipamentos

1. Salas de formação com disposição em U, sala de informática, equipamento para reprografia, área de apoio técnico e administrativo e outros serviços afetos às demais atividades da GOVISION.
2. As salas de formação estão equipadas com os seguintes recursos didáticos:
 - Quadro Cerâmico;
 - Flipchart;
 - Quadro Interativo;
 - Videoprojector;
 - Computadores (sala de informática).

Condições de Funcionamento da Formação

Horário e Datas

1. A definição das datas e horários, de realização das ações de formação é da responsabilidade única da GOVISION, competindo-lhe também a sua divulgação atempada pelos diversos meios de comunicação escrita e digital;
2. Por motivo de força maior, a GOVISION reserva-se ao direito de proceder a alterações ao inicialmente previsto, salvaguardando-se, contudo, a comunicação, no menor espaço de tempo possível, das modificações registadas a todos(as) os(as) Participantes;
3. A troca de datas ou horários das sessões de formação por parte dos(as) Formandos(as) ou formadores(as) envolvidos no processo formativo só é permitida mediante autorização do Departamento de Formação.

Locais

1. As atividades de formação poderão ter lugar nas instalações do nosso parceiro ACIB, em Oliveira do Bairro/ Anadia, nas instalações dos Clientes ou noutros locais que se entendam ser úteis e pertinentes para a formação, de acordo com as necessidades reais dos(as) Participantes.
2. As salas de formação assim como os espaços adjacentes devem ser mantidos asseados, sendo que para isso, todos devem contribuir de forma ativa.
3. Todos devem contribuir de forma zelosa para o bom funcionamento do equipamento existente na sala de formação.
4. Não é permitido fumar, comer e utilizar telemóvel nas salas de formação.
5. Não é permitido a utilização do equipamento existente nas salas, nomeadamente computadores para fins diferentes daqueles que são objeto da formação em questão.
6. Por motivo de força maior, a GOVISION reserva-se o direito de proceder a alterações ao inicialmente previsto, salvaguardando-se, contudo, a comunicação no menor espaço de tempo possível, das modificações registadas a todos(as) os(as) participantes.

Cancelamento/Adiamento

1. À GOVISION reserva-se o direito de cancelar a ação de formação caso não exista um número mínimo de Participantes, ou por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis que justifique a não realização da mesma. Nesses casos, o cancelamento é comunicado a todos os(as) Participantes inscritos e, se aplicável, reembolsado o valor da inscrição, quando aplicável;
2. Sempre que uma ação formativa se inicie e seja interrompida por motivos imputáveis à GOVISION ou ao(s) Formador(es), estes, em conjunto e independentemente do motivo da interrupção, devem atuar no sentido de que os obstáculos sejam ultrapassados em prol da continuidade da formação. Quando seja de todo impossível dar continuidade à ação já iniciada, a mesma deverá ser reagendada, ficando a GOVISION com o dever de informar todos os(as) Formandos(as);
3. As interrupções que não sejam da responsabilidade da GOVISION não conferem o direito de repetir a ação ou efetuar nova edição;
4. À GOVISION reserva-se o direito de interromper, ou não realizar, uma ação caso não estejam reunidas as condições mínimas que garantam atingir os objetivos fixados. A ação de formação será retomada/repetida após a resolução do(s) problema(s) detetado(s);
5. O mesmo deve suceder sempre que o cancelamento se traduza em adiamento, informando nesse caso todos os intervenientes da nova data de realização da iniciativa.

Pagamentos e Devoluções

1. Na eventualidade de o número de inscritos ser considerado insuficiente, a GOVISION reserva-se o direito de anular ou adiar a ação, informando os(as) participantes inscritos da sua decisão e devolvendo o pagamento efetuado.

2. Os(as) participantes, ou as Organizações a que pertencem, terão que efetuar o pagamento por transferência bancária. O respetivo recibo é emitido em nome do(a) Formando(a) ou da Empresa a que pertence. O pagamento da inscrição deverá ser feito até cinco dias úteis antes do início formação.
3. Quando a desistência/cancelamento da inscrição é feito:
 - até 5 dias úteis antes do início da ação de formação, não serão cobrados quaisquer encargos. No caso de ter sido realizado o pagamento, este será reembolsado na totalidade;
 - até três dias úteis antes do início da ação de formação, é devolvido 50% do pagamento realizado por motivos administrativos. Após essa data, não haverá qualquer reembolso.

Formação à distância (e-learning)

1. Os cursos de formação à distância podem funcionar em regime de e-learning, com sessões síncronas ou assíncronas, ou em b-learning que conjuga sessões presenciais conjuntas e sessões não presenciais online, síncronas ou assíncronas.
2. Nas sessões síncronas a comunicação e colaboração é estabelecida em tempo real, designadamente através de chat, audioconferência, webconferência, ou partilha de aplicações;
3. Nas sessões assíncronas a comunicação e a colaboração são estabelecidas sem simultaneidade de tempo, permitindo aos utilizadores do sistema interagir de acordo com o seu próprio ritmo e calendário, designadamente através do correio eletrónico ou outras formas de colaboração, de testes, de trabalhos e/ou outros tipos de avaliação.

Questões e Pedidos de Informação

Todas as questões suscitadas pela aplicação do presente regulamento serão resolvidas pelo Gabinete de Formação.

Procedimento relativo a Queixas/Reclamações e Sugestões

1. Ao longo de todo o processo formativo, qualquer ocorrência relativa ao funcionamento da Formação poderá ser formalizada por escrito, com recurso ao Boletim de Ocorrência/Reclamações/Sugestões constante do Dossier Técnico-Pedagógico e disponibilizada a qualquer dos intervenientes que a solicitem;
2. As reclamações devem ser apresentadas até 24 horas após a ocorrência. A resposta deverá ser dada por escrito no prazo de 5 dias úteis, após apreciação pela Coordenadora Pedagógica/Gestora de Formação e Responsável da Qualidade.
3. A GOVISION de acordo com a legislação em vigor, dispõe também do Livro de Reclamações. O Livro de Reclamações encontra-se disponível no local de atendimento da GOVISION e na Página da Internet da Entidade e esta devidamente publicitada a sua existência de acordo com a legislação em vigor.