



**REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO  
DE MEDIADOR/A DE RECUPERAÇÃO DE EMPRESAS**



**DGPJ** DIREÇÃO-GERAL  
DA POLÍTICA DE JUSTIÇA

## Índice

I – Âmbito do Regulamento .....	3
II - Principais Conceitos .....	3
III - Plataforma e Ferramentas de Comunicação .....	3
IV – Dados Pessoais e a sua proteção .....	4
V – Caracterização da Entidade Formadora .....	5
VI – Funções e Responsabilidades da Equipa Técnico-Pedagógica .....	5
VII – Processo de Inscrição, Recrutamento e Seleção – Mediadores/as .....	9
VIII - Direitos e Deveres dos/as Mediadores/as .....	10
XIX – Processo de Inscrição, Recrutamento e Seleção – Formadores/as e E-Formadores/as .....	11
X - Direitos e Deveres dos/as Formadores/as .....	12
XI - Direitos e Deveres dos/as E- Formadores/as .....	13
XII – Sistema de Tutoria Ativa /Recursos/ Verificação e Controle .....	13
XIII - Formas e Momentos de Comunicação entre os intervenientes .....	14
XIV - Horários e Espaços Virtuais .....	14
XV – Processo de Inscrição e Seleção – Formandos/as e E-Formandos/as .....	15
XVI – Direitos dos/as formandos/as .....	15
XVII – Deveres dos/as Formandos/as .....	16
XVI – Direitos dos/as e-formandos/as .....	16
XVIII – Faltas .....	17
XIX – Avaliação .....	17
XX – Condições de Funcionamento da Formação .....	18
XXI – Pagamentos .....	18
XXII – Interrupções da formação e repetição das sessões .....	19
XXIII - Auditorias Internas e Auditorias Externas no âmbito da formação profissional .....	19
XXIV – Procedimentos relativos a queixas/reclamações .....	19
XXV – Dúvidas e casos omissos .....	19
XXVI– Disposições Finais: .....	19

## I – Âmbito do Regulamento

O presente regulamento destina-se a esclarecer os intervenientes sobre as regras, normas e princípios a aplicar em todos os cursos de formação de Mediador/a de Recuperação Empresas promovidos pela AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

## II - Principais Conceitos

**Ação de formação**- atividade concreta de formação que visa atingir objetivos de formação previamente definidos num programa formativo.

**Entidade formadora** - é o organismo público ou entidade dos setores privado ou cooperativo, com ou sem fins lucrativos, que assegura o desenvolvimento de formação a partir da utilização de estruturas adequadas, tais como instalações, recursos humanos e técnico-pedagógicos, para desenvolver com carácter permanente atividades de orientação, pré-formação, formação e inserção, em benefício de entidades ou participantes internos e externos à entidade;

**Formando/a; E-formando/a** - é a pessoa a quem é dirigida a ação de formação, com o fim de adquirir conhecimentos e/ou desenvolver as capacidades, atitudes e formas de comportamento, com vista ao melhoramento pessoal, social e profissional;

**Formador/a; E-Formador/a** - é o indivíduo qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao/à formando/a, e-formando/a, a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;

**Formação Presencial** - Forma de organização da formação em que o contexto de aprendizagem suspende o trabalho quotidiano, promovendo a interação permanente entre formador/a/formando/a e privilegiando o grupo pedagógico enquanto elemento facilitador de aprendizagens.

**Formação E-learning** - Caracteriza-se essencialmente pelo recurso às novas tecnologias, nomeadamente a internet, podendo ser caracterizada por momentos síncronos (formador/a e formandos/as interagem em simultâneo no tempo) e assíncronos (formador/a e formandos/as não interagem em simultâneo no tempo).

**Formação B-Learning** - é um termo que deriva de blended learning, ou seja, aprendizagem mista ou combinada. Esta formação é também chamada de formação semi-presencial, na medida em que combina sessões presenciais com sessões à distância.

**Plataforma colaborativa de aprendizagem** - é um software constituído por diversas ferramentas que facilitam a aprendizagem.

**Contrato de ação de formação** - é o acordo escrito celebrado entre a entidade formadora e o/a formando/a, e-formando/as, mediante o qual este se obriga a frequentar uma ação de formação profissional determinada, comprometendo-se aquela a facultar, nas suas instalações ou de terceiros, os ensinamentos e os meios necessários a tal fim.

**Tutoria** - é um processo que fornece suporte de forma humanizada e personalizada ao/à e-formando/a, por meio do apoio de um profissional.

**Sessão Presencial** – Componente de formação em que a presença física do/a formando/a no local da formação é uma exigência.

**Sessão Síncrona** - Componente da formação em que os tempos de intervenção de e-formando/a e e-formadora, ainda que mediados por um determinado processo ou tecnologia, são de ocorrência simultânea.

**Sessão Assíncrona** - Componente da formação em que os tempos de intervenção de e-formando/a e e-formador/a, mediados por um determinado processo ou tecnologia, são de ocorrência desfasada temporalmente.

## III - Plataforma e Ferramentas de Comunicação

### Plataforma:

A atividade formativa à distância da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu é desenvolvida em Plataforma colaborativa de aprendizagem moodle (Versão 4.0.2).

### Ferramentas de comunicação disponíveis:

E-mail;

Mensagens;  
Microsoft Teams: sessões síncronas  
Chat.

#### **IV – Dados Pessoais e a sua proteção**

- Responsável pelo tratamento dos dados pessoais: AIRV – Associação Empresarial Da Região De Viseu, Edifício Expobeiras, Parque Industrial de Coimbrões, 3500-618 Viseu.
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação são recolhidos pela AIRV no âmbito do processo de recrutamento de formadores/as e formandos/as e no âmbito do processo de inscrição, preenchimento de formulário de registo na plataforma da formação à distância e, os comunicados à AIRV para frequência de curso.
- A recolha de dados também poderá ser diretamente efetuada por entidades parceiras, que serão devidamente identificadas, devendo os/as intervenientes da formação ser informados/as desta situação e dar o respetivo consentimento.
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação a recolher e a inserir no registo ou na base de dados manual ou em ficheiros informáticos são: nome, morada, contactos telefónicos e endereços eletrónicos, data de nascimento, naturalidade, nacionalidade, número do cartão de cidadão e validade, número de identificação e enquadramento fiscal, profissão, empresa.
- A AIRV faz a recolha, tratamento e conservação de dados pessoais dos/as intervenientes na formação para gestão dos processos individuais dos/as intervenientes na formação, para cumprimento integral das obrigações contratuais e legais inerentes a qualquer curso e ainda, porque os/as intervenientes na formação dão o seu consentimento.
- As finalidades da recolha e tratamento dos dados pessoais são as seguintes: gestão de recrutamento e seleção de pessoal, gestão de candidaturas e inscrições, procedimentos de avaliação e certificação, controlo de acessos, frequência, horário e assiduidade, prestação ou envio de informações e de material da formação, gestão contratual, gestão da adequação dos serviços de formação às necessidades e interesses dos/as formandos/as, nomeadamente para efeitos de análise de candidatura ou manifestação de interesse em frequentar cursos/ações de formação, envio de conteúdos, emissão de certificados de formação e faturação, meios de pagamento e envio de recibos.
- A AIRV será a responsável pelo tratamento de dados dos/as intervenientes na formação, cujo processamento poderá ser interno ou externo. No caso tratamento externo, o mesmo decorrerá do cumprimento de obrigações legais perante entidades oficiais, e para os restantes casos os/as intervenientes na formação devem autorizar tal tratamento.
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação recolhidos pela AIRV poderão ser transmitidos às entidades responsáveis pela certificação dos cursos ou em virtude do cumprimento de regras e obrigações legais relacionadas com os mesmos, bem como poderão ser comunicados ou transferidos em parte ou na sua totalidade a entidades públicas ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e ou seja necessário para cumprimento de normas e regras legais relacionadas com os cursos.
- Com a intervenção em cursos de formação e durante toda a sua execução e durante o período previsto para o cumprimento de obrigações legais, os/as intervenientes na formação dão o seu consentimento a que os seus dados pessoais possam ser armazenados sob forma digital segura, processados e acedidos nos termos previamente especificados ou pontualmente especificados.
- Os/as intervenientes na formação, através dos documentos para o efeito (inscrição, contratos e outros) podem autorizar e consentir a AIRV a utilizar os seus dados para efeitos de envio de newsletters, difusão e informação sobre cursos/ações de formação, publicações, eventos, artigos, informação institucional e realização de inquéritos de avaliação.
- A AIRV garante aos/as intervenientes na formação um tratamento leal e reservado dos dados que foram recolhidos. Mais se compromete a aplicar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco.
- A AIRV vai conservar os dados dos/as intervenientes na formação pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais e para a execução do contrato a celebrar no âmbito da formação.

- Na formação certificada e/ou financiada os dados pessoais serão armazenados pelo período legal em que os processos estejam sujeitos a auditoria pelas entidades financiadoras ou outras que as representem, nacionais e comunitárias.
- Os/as intervenientes na formação, salvo declaração expressa em contrário, aceitam e autorizam a gravação das sessões, com captação e gravação de imagem e som e seu posterior tratamento, para as finalidades relacionadas com o curso em questão.
- Os/as intervenientes na formação em conformidade com a Lei, tem direito de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como à sua retificação, apagamento, limitação de tratamento, oposição ou tratamento, direito à portabilidade de dados e direito a reclamar para a CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados). Os/as intervenientes na formação têm, ainda, o direito de, em qualquer altura, retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais. O exercício destes direitos pode ser efetuados através do seguinte email: [geral@airv.pt](mailto:geral@airv.pt)
- Em caso de violação de dados pessoais, a AIRV notifica esse facto à CNPD – Comissão Nacional de Proteção de dados nos termos previstos na Lei, bem como os intervenientes na formação poderão apresentar reclamações no seguinte site: [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

## V – Caracterização da Entidade Formadora

### Denominação Social:

AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu

**NIPC:** 501 339 612

**Endereço:** Edifício Expobeiras, Zona Industrial de Coimbrões, 3500 – 618 Viseu

**Telefone:** 232 470 290 (Chamada para a rede fixa nacional)

**E-mail:** [geral@airv.pt](mailto:geral@airv.pt)

**Natureza Jurídica:** Associação

**Data da Constituição:** 22-10-1982

**Início de Atividade:** 22-10-1982

**Atividade Principal:** Associativismo Empresarial

**CAE:** 91110

-Entidade Certificada pela DGERT – Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

-Homologada pelo IEFP para realização de Formação Inicial de Formadores.

-Certificação Setorial pela DGPJ – Direcção-Geral da Política de Justiça para o Curso de Mediadores de Recuperação de Empresas.

## VI – Funções e Responsabilidades da Equipa Técnico-Pedagógica

Constituída por:

Direção Geral

Gestor/a da Formação

Coordenador/a Pedagógico/a

Colaborador/a de FAD – Formação à distância

Formador/a

E-Formador/a/

Mediador/a

Atendimento Permanente

Responsável Financeiro/a

Técnico/a dos Serviços Jurídicos

Técnico/a de Comunicação e Imagem

Engenheiro/a de sistemas e suporte técnico

Trabalhador/a de Limpeza

Consultor/a

Auditor/a

### **Direção Geral:**

- Organizar os serviços de forma a assegurar o cumprimento de todas as resoluções ou deliberações dos órgãos da AIRV, quer estatutários, quer da sua estrutura interna;
- Representar na ordem interna o Presidente da Direção ou quem o substituir, coordenar e dirigir todos os serviços administrativos e técnicos da Associação, propondo à Direção as medidas que considere mais ajustadas ao seu aproveitamento e eficiência;
- Elaborar ou promover a elaboração dos estudos, exposições, relatórios e petições a enviar ou submeter às instâncias oficiais ou particulares;
- Assegurar a disciplina na utilização das instalações da AIRV, por forma a proporcionar o seu mais adequado aproveitamento e segurança;
- Definir responsabilidades e autoridades;
- Aprovar procedimentos e formulários;
- Promover elaboração e aprovação do plano de formação interno e externo;
- Implementar ações preventivas, no âmbito da revisão pela gestão;
- Garantir a melhoria contínua;
- Aprovar o plano de auditorias internas da atividade formativa, nomear equipa auditora e definir o programa de auditorias;
- Gerir todos os recursos de modo a direcioná-los para os objetivos estratégicos definidos pela Direção;
- Realizar inspeções em curso aos serviços.

### **Gestor/a da Formação:**

- Reportar à Direção Geral o desempenho do sistema e qualquer necessidade de melhoria tomando como orientação o balanço de atividades;
- Participar na definição da política da associação relacionada com a vertente de formação;
- Ser o interlocutor privilegiado com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
- Promover a comunicação com os clientes e potenciais clientes;
- Promover a disseminação/divulgação/publicitação de informação relativa à política e objetivos da formação junto de toda a organização e dos destinatários da formação;
- Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Apoiar a equipa técnica de formação no cumprimento das condições de execução física da formação, tendo em conta os meios humanos e logísticos previstos;
- Participar na identificação de relações de parceria com entidades externas que estejam direta ou indiretamente ligadas à área de formação;
- Promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade na formação.

### **Coordenador/a pedagógico/a:**

- Articulação com o/a Gestor/a de Formação;
- Articulação com Colaborador/a de FAD: (planeamento, conceção de programas, acompanhamento pedagógico e esclarecimentos a nível de questões pedagógicas e organizativas);
- Articulação com a equipa de formadores/as e e-formadores/as (conceção de programas, acompanhamento pedagógico e esclarecimentos a nível de questões pedagógicas e organizativas);
- Transmitir as orientações específicas relativamente aos módulos e conteúdos a ministrar por cada formador/a e e-formador/a durante a execução da ação e verificar o cumprimento do cronograma definido;
- Fazer as necessárias alterações/ revisões ao cronograma;
- Definir e assegurar o cumprimento de medidas corretivas, decorrentes do desenvolvimento do processo formativo;

- Assegurar o cumprimento dos critérios de avaliação, de acordo com a legislação que regulamenta o/a curso/ação de formação;
- Assegurar a realização periódica de reuniões de equipa pedagógica e elaborar evidências dessas reuniões;
- Verificar a entrega de materiais pedagógicos, planos de sessão, itinerários pedagógicos, elementos e instrumentos de avaliação por parte dos/as formadores/as e e-formadores/as;
- Organizar os Dossiers Técnico Pedagógicos, assegurando o cumprimento normativo legal do DTP junto dos/as formadores/as e e-formadores/as, e outros eventuais agentes envolvidos/as;
- Acompanhar os grupos de formação durante o processo formativo, e prestar qualquer esclarecimento, no âmbito da formação, que seja solicitado a nível de questões pedagógicas e organizativas;
- Dar seguimento a eventuais queixas ou reclamações que possam surgir.

**Colaborador/a de FAD:**

- Articular com a Coordenação a gestão do processo formativo;
- Participar na conceção e planificação da formação, no que diz respeito à gestão do sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos de base tecnológica;
- Garantir a gestão, configuração e assistência da plataforma para o seu correto funcionamento;
- Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- Informar atempadamente o/a Coordenador/a pedagógico/a de qualquer imprevisto/desvio;
- Criar as credenciais de acesso dos/as e-formandos/as e e-formadores/as;
- Informar e esclarecer os/as e-formandos/as e e-formadores/as sobre a utilização do sistema tecnológico;
- Preparar a calendarização das sessões síncronas;
- Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- Atualizar links, referências;
- Realizar o acompanhamento dos/as e-formandos/as e e-formadores/as em articulação com a coordenação pedagógica;
- Preparar atividades de exploração dos conhecimentos prévios dos/as e-formandos/as, em relação aos conteúdos das sessões.

**Formadores/as:**

- Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno da formação de mediador de recuperação de empresas;
- Garantir exercício da função durante o prazo estipulado no contrato de prestação de serviços;
- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Cumprir o programa definido, elaborar documentação de apoio, elaborar os planos de sessão (do(s) curso(s) que forem contratualizados, por sessão, no modelo da AIRV e devidamente assinados, elaborar os documentos de apoio que se revelem necessários à avaliação dos/as formandos/as, o controlar as presenças nas sessões que ministrarem e, ainda preencher a/s folha/s de sumário/s.
- Comunicar ao/à Coordenador/a Pedagógico/a todas as questões emergentes da formação em sala, relacionadas com formandos/as ou aspetos organizativos;
- Cumprir o procedimento de utilização de espaços da AIRV no final de cada sessão de formação;
- Efetuar as avaliações definidas em programa, nomeadamente avaliação aprendizagem (formativa e sumativa) e de reação/satisfação.

**E-Formadores/as:**

- Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno da formação de mediador de recuperação de empresas;
- Cumprir e fazer cumprir as regras de netiqueta descritas no guia do e-formando/a e e-formador/a;
- Garantir exercício da função durante o prazo estipulado no contrato de prestação de serviços;
- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Ministrar a formação cumprindo o programa definido, elaborar os manuais, elaborar os planos de sessão (b-learning) e itinerários pedagógicos (e-learning) (do(s) módulo(s) que forem contratualizados, por sessão, do

modelo da AIRV e devidamente assinado), elaborar documentos de apoio que se revelem necessários à avaliação dos/as e-formandos/as, o controlo de presenças nas sessões síncronas que ministrarem (chamada “oral” no início e final de cada sessão) e, ainda o preenchimento da folha/registo de sumários;

- Explicar e justificar as atividades propostas (orientações, organização, calendário, duração e recursos);
- Elaborar atividades de reforço da aprendizagem complementares;
- Acompanhar a execução da formação na plataforma, assegurando que todos os recursos pedagógicos estão disponíveis atempadamente, desenvolver atividades pedagógicas para as sessões de formação síncronas e assíncronas, realizar e acompanhar a avaliação da aprendizagem;
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- Estimular a comunicação e participação (debates, trabalhos, fóruns, etc);
- Comunicar à coordenação pedagógica todas as questões emergentes na utilização da plataforma, relacionadas com os/as e-formandos/as ou aspetos organizativos e técnicos;
- Efetuar as avaliações definidas em programa, nomeadamente avaliação aprendizagem (formativa e sumativa) e de reação/satisfação.

#### **Mediador/a:**

- Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno da formação de mediador/a de recuperação de empresas;
- Garantir exercício da função durante o prazo estipulado no contrato de prestação de serviços;
- Desenvolver a formação teórico-prática de carácter específico – simulação de mediação inicial e final, que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Cumprir o programa definido, elaborar documentação de apoio, elaborar os planos de sessão do(s) módulo(s) que forem contratualizados, por sessão, do modelo da AIRV e devidamente assinados, a elaborar os documentos de apoio que se revelem necessários à avaliação dos/as formandos/as, o controlar as presenças nas sessões que ministrarem e, ainda preencher a/s folha/s de sumário/s.
- Comunicar ao Coordenador/a Pedagógico/a todas as questões emergentes da formação em sala, relacionadas com formandos/as ou aspetos organizativos;
- Cumprir o procedimento de utilização de espaços da AIRV no final de cada sessão de formação;
- Efetuar as avaliações definidas em programa, nomeadamente avaliação aprendizagem (formativa e sumativa) e de reação/satisfação.

#### **Atendimento Permanente:**

- Atendimento ao público;
- Apoio administrativo na formação, nomeadamente na triagem encaminhamento e organização da documentação de apoio à formação.

#### **Responsável financeiro/a:**

- Elaboração de candidaturas e pedidos de pagamento;
- Organização contabilística e o seu cumprimento legal.

#### **Técnico/a dos Serviços Jurídicos:**

- Apoio jurídico à formação, nomeadamente na elaboração de contratos;
- Dar conhecimento da legislação com implicações no processo formativo, incluindo atualizações.

#### **Técnico/a de Comunicação e Imagem:**

- Tratamento de informação e elaboração/criação de ferramentas de divulgação da formação;
- Redigir e publicar notícias e eventos referentes às atividades formativas da AIRV;
- Apoiar as atividades formativas, prestando serviços no âmbito da produção de conteúdos;
- Sistematizar e disponibilizar a informação de comunicação relativa à oferta formativa, serviços e atividades do GFE – Gabinete de Formação e Emprego;

- Criação de formulários de suporte ao processo de inscrições da formação.

**Engenheiro/a de sistemas e suporte técnico:**

- Articulação com o/a colaborador/a FAD na resolução de problemas técnicos da plataforma;
- Dá resposta às solicitações de ordem técnica;
- Efetua as atualizações periódicas da plataforma Moodle da AIRV.

**Trabalhador/a de Limpeza:**

- Manutenção da limpeza nos espaços formativos;
- Apoio logístico nos espaços formativos.

**Consultor/a:**

- Diagnosticar problemas e apresentar ações com vista à sua resolução;
- Elaborar e executar as propostas de serviços de consultoria conforme definido;
- Orientar na implementação das ações de melhoria identificadas.

**Auditor/a:**

- Elaborar e executar as propostas de serviços de auditoria conforme definido;
- Realizar auditorias no âmbito do Referencial de Qualidade da Formação – DGERT – Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Relatar os resultados da auditoria e recomendar melhorias;
- Acompanhar a implementação das melhorias identificadas, em sede de proposta de serviços.

**VII – Processo de Inscrição, Recrutamento e Seleção – Mediadores/as**

**Inscrição**

Os/as mediadores/as deverão formalizar a sua candidatura através de inscrição no site da AIRV – Bolsa de Formadores/as cumprindo os requisitos definidos na Portaria n.º 309/2018 de 03 de dezembro, na alínea d) do ponto 1 do art.º 7.

**Recrutamento**

Os/as mediadores/as são recrutados, através:

Bolsa Geral da AIRV - existente no site da AIRV-Bolsa de Formadores/as,

Ou,

Publicitação de oferta de emprego de mediador/a para o curso de Mediador/a de Recuperação de Empresas.

**Seleção**

Para a seleção dos/as mediadores/as tem em conta os seguintes critérios:

- Habilitações Académicas de nível superior;
- Habilitações Pedagógicas comprovadas por CCP – Certificado de Competências pedagógicas;
- Habilitados/as com ação de formação de mediação de conflitos, ministrada por entidade formadora certificada pela DGPI – Direção-Geral da Política de Justiça ou reconhecida por esta entidade.

**Contratualização**

Após o processo de seleção e entrega da documentação, é formalizada a contratualização através da assinatura de um contrato de prestação de serviços.

## VIII - Direitos e Deveres dos/as Mediadores/as

### Direitos

São direitos dos/as mediadores/as:

- Assinarem um contrato de formação e auferirem uma remuneração pelos serviços prestados;
- Serem informados/as relativamente a todos os procedimentos e formas de atuação do processo formativo no qual o mediador/a se encontra integrado;
- Serem informados/as do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da AIRV;
- Conhecer antecipadamente as características do grupo de formandos/as;
- Serem tratados/as com respeito por parte de todos/as os/as agentes envolvidos no processo formativo;
- Dispor de meios pedagógicos existentes na AIRV, sempre que necessários (videoprojector; câmara de vídeo, e outros específicos da formação a ministrar), e a duplicação da documentação necessária ao desenvolvimento da formação;
- Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
- Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a AIRV não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas e obter uma resposta formal à mesma.

### Deveres

São deveres dos/as mediadores/as:

- Respeitar e fazer respeitar o presente regulamento;
- Dever de Competência, Zelo e Dedicção;
- Dever de Lealdade;
- Dever de Sigilo;
- Participar nas reuniões pedagógicas, para as quais forem convocados/as pela Coordenação Pedagógica;
- Elaborar os planos de sessão do módulo que lhe for atribuído no template da AIRV com entrega até 2 dias antes do início da formação que vai ministrar de acordo com o programa de formação.
- Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas e de acordo com o programa de formação, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências;
- Preencher os formulários do Dossier Técnico-Pedagógico, evidenciando o trabalho realizado de acordo com o programa de formação;
- Controlar as presenças dos/as formandos/as, através da folha de presenças diária, reportando eventuais desvios à Coordenação Pedagógica;
- Distribuir material didático aos/às formandos/as;
- Zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico, assim como pelas condições de higiene e limpeza na sala de formação;
- Manter nas sessões de formação a disciplina necessária à prossecução dos objetivos da ação, obrigando-se ainda a defender o bom-nome da entidade formadora;
- Informar a coordenação pedagógica sobre a progressão, e eventuais problemas relacionadas com o funcionamento do curso.
- Comunicar à Coordenação Pedagógica, com antecedência mínima de 1 dia a impossibilidade de dar formação, ou em caso de força maior logo que tenha conhecimento desse facto;
- Comunicar com antecedência mínima de 2 dias os equipamentos/material não previsto em programa necessários à formação.

## **XIX – Processo de Inscrição, Recrutamento e Seleção – Formadores/as e E-Formadores/as**

### **Formadores/as**

#### **Inscrição**

Os/as formadores/as deverão formalizar a sua candidatura através de inscrição no site da AIRV – Bolsa de Formadores/as cumprindo os requisitos definidos na Portaria n.º 309/2018 de 03 de dezembro, na alínea c) do ponto 1 do art.º 7.

#### **Recrutamento**

Os/as formadores/as são recrutados, através:

Bolsa Geral da AIRV - existente no site da AIRV – Bolsa de Formadores/as,

Ou,

Publicitação de oferta de emprego de formador/a para o curso de Mediador/a de Recuperação de Empresas.

#### **Seleção**

Para a seleção dos/as formadores/as tem em conta os seguintes critérios:

- Habilitações Académicas de nível superior com especialização compatível com a matéria a ministrar;
- Habilitações Pedagógicas comprovadas por CCP – Certificado de competências pedagógicas;
- Formação científica ou técnica e pedagógica adequadas às temáticas a ministrar de acordo com o ponto 7, da Portaria n.º 309/2018 de 03 de dezembro alíneas a), b), c) e d).

#### **Contratualização**

Após o processo de seleção e entrega da documentação, é formalizado a contratualização através da assinatura de um contrato de prestação de serviços.

### **E-Formadores/as**

#### **Inscrição**

Os/as e-formadores/as deverão formalizar a sua candidatura através de inscrição no site da AIRV – Bolsa de Formadores/as cumprindo os requisitos definidos na Portaria n.º 309/2018 de 03 de dezembro, na alínea c) do ponto 1 do art.º 7.

#### **Recrutamento**

Os/as e-formadores/as são recrutados, através:

Bolsa Geral da AIRV - existente no site da AIRV – Bolsa de Formadores/as,

Ou,

Publicitação de oferta de emprego de e-formador/a para o curso de Mediador/a de Recuperação de Empresas.

#### **Seleção**

Para a seleção dos/as e-formadores/as a AIRV tem em conta os seguintes critérios:

- Habilitações Académicas de nível superior com especialização compatível com a matéria a ministrar;
- Habilitações Pedagógicas comprovadas por CCP – Certificado de competências pedagógicas;
- Formação científica ou técnica e pedagógica adequadas às temáticas a ministrar de acordo com o ponto 7, da Portaria n.º 309/2018 de 03 de dezembro alíneas a), b), c) e d);
- Experiência mínima de 1 ano em organização ou gestão de formação a distância.

## Contratualização

Após o processo de seleção e entrega da documentação, é formalizado a contratualização através da assinatura de um contrato de prestação de serviços.

## X - Direitos e Deveres dos/as Formadores/as

### Direitos

São direitos dos/as Formadores/as:

- Assinarem um contrato de formação e auferirem uma remuneração pelos serviços prestados;
- Serem informados/as relativamente a todos os procedimentos e formas de atuação do processo formativo no qual o/a formador/a se encontra integrado;
- Serem informados/as do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da AIRV;
- Conhecer antecipadamente as características do grupo de formandos/as;
- Serem tratados/as com respeito por parte de todos/as os/as agentes envolvidos no processo formativo;
- Dispor de meios pedagógicos existentes na AIRV, sempre que necessários (videoprojector; câmara de vídeo, e outros específicos da formação a ministrar), e a duplicação da documentação necessária ao desenvolvimento da formação;
- Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
- Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a AIRV não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas e obter uma resposta formal à mesma.

### Deveres

São deveres dos/as Formadores/as:

- Respeitar e fazer respeitar o presente regulamento;
- Dever de Competência, Zelo e Dedicção;
- Dever de Lealdade;
- Dever de Sigilo;
- Participar nas reuniões pedagógicas, para as quais forem convocados/as pela Coordenação Pedagógica;
- Elaborar os planos de sessão do módulo que lhe for atribuído no template da AIRV com entrega até 2 dias antes do início da formação que vai ministrar de acordo com o programa de formação.
- Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas e de acordo com o programa de formação, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências;
- Preencher os formulários do Dossier Técnico-Pedagógico, evidenciando o trabalho realizado de acordo com o programa de formação;
- Controlar as presenças dos/as formandos/as, através da folha de presenças diária, reportando eventuais desvios à Coordenação Pedagógica;
- Distribuir material didático aos/às formandos/as;
- Zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico, assim como pelas condições de higiene e limpeza na sala de formação;
- Manter nas sessões de formação a disciplina necessária à prossecução dos objetivos do curso, obrigando-se ainda a defender o bom-nome da entidade formadora;
- Informar a coordenação pedagógica sobre a progressão, e eventuais problemas relacionadas com o funcionamento do curso.
- Comunicar à Coordenação Pedagógica, com antecedência mínima de 1 dia a impossibilidade de dar formação, ou em caso de força maior logo que tenha conhecimento desse facto;
- Comunicar com antecedência mínima de 2 dias os equipamentos/material não previsto em programa necessários à formação.

## XI - Direitos e Deveres dos/as E- Formadores/as

### Direitos

São direitos dos/as e-Formadores/as:

- Assinarem um contrato de formação e auferirem uma remuneração pelos serviços prestados;
- Serem informados/as relativamente a todos os procedimentos e formas de atuação do processo formativo no qual o e-formador/a se encontra integrado;
- Conhecer antecipadamente as características do grupo de e-formandos/as;
- Serem tratados com respeito por parte de todos/as os/as agentes envolvidos no processo formativo;
- Receber as credenciais de acesso à plataforma e-learning, que só podem ser utilizadas, exclusivamente, pelo/a e-formador/a;
- Ter acesso ao Guia do E-Formador/a;
- Serem informados/as do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da AIRV;
- Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
- Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a AIRV não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas e obter uma resposta formal à mesma.

### Deveres

São deveres dos/as e-formadores/as:

- Respeitar e fazer respeitar o presente regulamento;
- Dever de Competência, Zelo e Dedicação;
- Dever de Lealdade;
- Dever de Sigilo;
- Participar nas reuniões pedagógicas, para as quais forem convocados/as pela Coordenação Pedagógica;
- Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas e de acordo com o programa de formação, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências;
- Controlar as presenças dos/as e-formandos/as, através da chamada “oral” no início e fim de cada sessão, alertar os/as e-formandos/as para a obrigatoriedade de registarem as presenças na plataforma “assiduidade”, e reportando eventuais desvios à Coordenação Pedagógica;
- Disponibilizar o material didático à coordenação pedagógica para submissão na Plataforma;
- Manter nas sessões de formação a disciplina necessária à prossecução dos objetivos do curso/ação, obrigando-se ainda a defender o bom-nome da entidade formadora promovendo a Netiqueta disponível nos guias e-formando/a e-formador/a;
- Informar a coordenação pedagógica sobre a progressão, e eventuais problemas relacionadas com o funcionamento do curso e plataforma;
- Comunicar à Coordenação Pedagógica, com antecedência mínima de 1 dia a impossibilidade de dar formação, ou em caso de força maior logo que tenha conhecimento desse facto;

## XII – Sistema de Tutoria Ativa /Recursos/ Verificação e Controle

### Tutoria ativa

Desempenhada pelo/a e-formador/a de acordo com as seguintes tarefas:

- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Compete aos/as e-formadores/as, para além de ministrar a formação o cumprimento do programa definido, a elaboração dos manuais de cada ação de formação, elaboração dos planos de sessão (b-learning) e itinerários pedagógicos (e-learning) (do(s) módulo(s) que forem contratualizados, por sessão, no modelo da AIRV e devidamente assinado), a elaboração de documentos de apoio que se revelem necessários à avaliação dos/as e-formandos/as, o controlo de presenças nas sessões que ministrarem e, ainda o preenchimento da folha/registo de sumários;
- Explicar e justificar as atividades propostas (orientações, organização, calendário, duração e recursos);

- Elaborar atividades de reforço da aprendizagem e complementares;
- Compete aos/às e-formadores/as, o acompanhamento sistemático da execução da formação na plataforma, assegurando que todos os recursos pedagógicos estão disponíveis atempadamente, pelo desenvolvimento das atividades pedagógicas das sessões de formação síncronas, pela interação com os/as e-formandos/as e pela realização da avaliação da sua aprendizagem.
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- Estimular a comunicação e participação (debates, trabalhos, fóruns, etc).

#### **Recursos para tutoria:**

- E-mail/envio de mensagem privada via Plataforma colaborativa de aprendizagem;
- Sessão de formação à distância em tempo real (videoconferência – Teams);
- Chat;
- Fórum para troca de informações/dúvidas;
- Feedback individual/grupo para todas as atividades de âmbito avaliativo (formativo ou sumativo).

#### **Tipo de Tutoria**

Descrição no ponto “tutoria ativa”.

#### **Verificação e Controlo da Tutoria**

- Registo da assiduidade do/a e-formando/a na plataforma;
- Relatório de atividades do/a e-formando/a a exportar da plataforma moodle;
- Feedback do e-formador/a do controlo de presenças nas sessões síncronas (chamada “oral” no início e fim de cada sessão síncrona);
- Cópia das capturas da imagem da tela no início e fim de cada sessão (em alternativa a outros meios de verificação da assiduidade, tal como registos eletrónicos feitos pela Plataforma colaborativa de aprendizagem);
- Relatório de atividades do/a e-formando/a assíncronas a exportar da plataforma moodle;
- Relatórios resultantes da aplicação das avaliações.

### **XIII - Formas e Momentos de Comunicação entre os intervenientes**

O/s curso/s na Plataforma encontra/m-se estruturado/s por tópicos, sendo que cada tópico representa uma sessão de formação ou módulo, conforme definido em cronograma ou programa, com duração de 3h a 4h.

No início da sessão, os/as e-formandos/as e e-formador/a acedem à Plataforma e à respetiva sessão/módulo onde encontram o acesso à videoconferência da mesma.

A duração da videoconferência criada para cada sessão corresponde à carga horária total da mesma, o que significa que todas as sessões serão síncronas-100% online, permanecendo ligados à videoconferência sempre que os/as e-formandos/as realizem atividades, consultem recursos ou realizem avaliações na Plataforma;

Para além desta comunicação síncrona, o/a e-formador/a utilizará também a comunicação assíncrona para disponibilizar atividades de aprendizagem dando feedback escrito aos e-formandos/as.

O feedback aos/as e-formandos/as pode ser efetuado através da plataforma, e em casos de constrangimentos técnicos por e-mail à coordenação pedagógica ([lrebelo@airv.pt](mailto:lrebelo@airv.pt)).

### **XIV - Horários e Espaços Virtuais**

#### **Segunda a Sexta:**

09h00-13h00 e das 14h00-18h00 (exceto nos feriados).

#### **Atendimento da coordenação pedagógica (presencial/online)**

##### **Terças:**

09h00 – 13h00

##### **Quintas:**

14h00 – 17h30

### **Horário de atendimento para constrangimentos com a plataforma da formação à distância:**

18h00 - 20h00 nos dias em que decorre a formação

Através de: Tm: +351 926 438 491 (Chamada para a rede móvel nacional)

### **O espaço virtual:**

Plataforma colaborativa de aprendizagem moodle: <https://moodle.airv.pt/>.

## **XV – Processo de Inscrição e Seleção – Formandos/as e E-Formandos/as**

### **Inscrição**

Os/as formandos/as, e-formandos/as que pretendam frequentar o curso de Mediador/a de Recuperação de Empresas, deverão formalizar a sua intenção através da Ficha de Inscrição, disponível em formato digital na página do curso, no site da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu, ficando sujeitos a um processo de seleção.

### **Seleção**

A seleção dos/as formandos/as, e-formandos/as será feita com base nos seguintes critérios:

- Licenciatura;
- Experiência profissional adequada ao exercício da atividade, nomeadamente, um mínimo de 10 anos em funções de administração ou direção ou gestão de empresas, auditoria económico-financeira ou reestruturação de créditos;
- Entrega de:
  - CV – Curriculum Vitae datado e assinado;
  - Cópia de certificado de habilitações;
  - Declaração de compromisso de honra fazendo cumprir o artigo 3.º - Habilitação, n.º 2 da Lei n.º 6/2018 de 22 de fevereiro.

### **Candidatura**

Após o processo de seleção, e reunidas as condições para o funcionamento do curso/ação, os/as formandos/as, e-formandos/as devem proceder ao pagamento da taxa de inscrição e 30% do investimento monetário no curso antes do início da formação.

## **XVI – Direitos dos/as formandos/as**

- Receber no início do curso um Regulamento Interno, um Cronograma e Programa.
- Celebrar contrato de formação com a AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.
- Receber a formação teórica e prática conforme se encontra no respetivo programa do curso em boas condições Técnico-Pedagógicas.
- Receber em tempo útil a documentação de apoio pedagógico relacionado com o curso.
- Ser informado/a das atividades de formação com antecedência.
- Ser integrado/a na plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, para a emissão do certificado de formação profissional e registo no seu percurso de qualificação, ao qual terá acesso através do seu registo em [www.passaportequalifica.gov.pt](http://www.passaportequalifica.gov.pt), solicitando o código de registo.
- Obter no final do curso, em caso de aproveitamento, um certificado de formação profissional emitido através do SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa, disponível nos serviços administrativos da AIRV, 30 dias úteis após a data da sua conclusão.
- Solicitar a emissão de uma declaração com o número de horas frequentadas em caso de não aproveitamento;
- Reclamar no caso de existir motivo (consultar capítulo XXIV – Procedimentos relativos a queixas/reclamações do presente regulamento).

### **XVII – Deveres dos/as Formandos/as**

- É responsabilidade do formando/a garantir a fiabilidade das informações prestadas;
- Proceder á entrega da documentação quando solicitada;
- Assinar e cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação;
- Frequentar com pontualidade e assiduidade as sessões de formação;
- Assinar as folhas de presença;
- Justificar documentalmente as faltas;
- Submeter-se à avaliação definida pela equipa técnico-pedagógica;
- Em caso de desistência deverá justificar por escrito (email) ou oralmente, os motivos que originaram a mesma;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para o curso de formação ou para a AIRV;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações associados aos cursos de formação;
- Tratar com respeito e correção a AIRV, os/as seus/suas representantes legais, os/as formadores/as e o pessoal técnico e administrativo, bem como os/as restantes formandos/as.

### **XVI – Direitos dos/as e-formandos/as**

- Celebrar um contrato de formação com identificação dos direitos e deveres de cada uma das partes – entidade formadora e e-formando/a;
- Ter disponível o programa formativo, o regulamento interno e o cronograma na plataforma colaborativa de aprendizagem;
- Ter disponível um guia do/a e-formando/a onde consta informação de acesso e utilização da plataforma de formação à distância;
- Receber as credenciais de acesso à plataforma e-learning, que só podem ser utilizadas, exclusivamente, pelo/a formando/a;
- Ter acautelada a proteção dos seus dados pessoais durante as sessões - capturas de écran e gravações das sessões - através da sua autorização devidamente assinada;
- Receber a formação conforme se encontra no respetivo programa do curso nas formas de organização definidas;
- Aceder, via internet, a todo o material necessário para o desenvolvimento do curso, composto por sequências de aprendizagem, exercícios e testes;
- Ser informado/a das atividades de formação com antecedência;
- Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos;
- Ser integrado/a na plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, para registo do seu percurso de qualificação e emissão de certificado, ao qual terá acesso através do seu registo em [www.passaportequalifica.gov.pt](http://www.passaportequalifica.gov.pt), solicitando o código de registo;
- Obter no final do curso um certificado de formação, emitido através do SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa, em caso de aproveitamento;
- Obter no final do curso, em caso de aproveitamento, um certificado de formação profissional emitido através do SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa, disponível nos serviços administrativos da AIRV, 30 dias úteis após a data de conclusão do curso;
- Solicitar a emissão de uma declaração com o número de horas frequentadas em caso de não aproveitamento;
- Reclamar junto da AIRV sempre que ocorra qualquer anomalia que prejudique o objetivo da formação (consultar capítulo XXI – Procedimentos relativos a queixas/reclamações do presente regulamento).

### XVIII – Faltas

- O/a formando/a, e-formando/a deve ser assíduo/a e pontual em todas as sessões presenciais e síncronas;
- Sempre que possível, deve comunicar a impossibilidade de acompanhar a sessão de formação presencial e síncrona à coordenação pedagógica, antes do início da respetiva sessão;
- É permitido ao/à formando/a, e-formando/a faltar, até 10% do total de horas do curso;
- A assiduidade nas sessões presenciais é verificada através da assinatura da folha de presenças;
- Nas sessões síncronas a assiduidade será medida pelo registo efetuado pelos/as formando/s na atividade “assiduidade” e registos gerados na plataforma utilizada; nas sessões assíncronas pela participação e realização de todas as atividades (individuais e de grupo) dentro do prazo definido pelo/a e-formador/a;
- Os atrasos verificados por sessão síncrona serão considerados para efeito de assiduidade, sempre que ultrapassarem 10m por sessão;
- Sempre que o limite estabelecido no número anterior não for cumprido, poderão ser apreciadas as justificações apresentadas e, caso sejam aceites, serão desenvolvidos os mecanismos de recuperação (realização de atividades individuais) necessários ao cumprimento dos objetivos inicialmente definidos;
- Para efeito de aproveitamento no curso e respetivo certificado de formação, os/as formandos/as deverão comparecer a 90% das horas do curso.

### XIX – Avaliação

O sistema de avaliação respeita à avaliação dos conhecimentos e à avaliação da formação, aplicando-se da seguinte forma:

Tipo de Sessão	Metodologia de avaliação		Ponderação da avaliação
Sessões Presenciais Sessões Assíncronas Sessões Síncronas	Avaliação Comportamental	Motivação, participação, pontualidade	10%
Sessões Presenciais Sessões Assíncronas	Avaliação Formativa	Cumprimento de prazos	2%
Sessões Assíncronas		Atividades individuais	7%
		Atividades de grupo	9%
Sessões Presenciais		Simulação de mediação I - Grelhas de observação por formando(a)	12%
	Simulação de mediação II - Grelhas de observação por formando(a)	25%	
	Avaliação Sumativa	Teste de avaliação individual escrito (momento de aplicação encontra-se em cronograma)	35%

Avaliação de reação – preenchimento de um questionário de avaliação da satisfação quanto a cada módulo ou sub-módulo, entregue no final das sessões presenciais e disponível na plataforma no final das sessões assíncronas, aos formandos/as, e-formandos/as, formadores/as, e-formadores/as.

Avaliação de desempenho do/a formador/a e e-formador/a – avaliação realizada pelo/a formando/a, e-formando/a e pela coordenação pedagógica.

Avaliação de desempenho da coordenação pedagógica - avaliação realizada pelo/a formando/a, e-formando/a, formador/a e-formador/a e pelo gestor/a de formação.

Avaliação de desempenho de colaborador/a de FAD - avaliação realizada pelo/a e-formando/a, pelo e-formador/a e gestor/a de formação.

Avaliação de comportamento - Realiza-se em todos/as cursos/ações 4 meses após o término da formação. Os/as formando/as são contactados via e-mail para responder a um questionário, com o objetivo de avaliar a utilidade, o impacto, a aplicação de conhecimentos, e a participação noutros/as cursos/ações de formação.

## **XX – Condições de Funcionamento da Formação**

### **Condições de funcionamento da formação presencial:**

- A formação presencial decorrerá em horário laboral e pós-laboral, nas instalações da AIRV ou noutras que venham a ser indicadas para o efeito.
- Após a seleção, os formandos/as serão informados/as do respetivo cronograma, sem prejuízo de posteriores alterações que se verificarem ser necessárias. Sempre que possível, qualquer alteração deverá ser comunicada aos/às formandos/as com uma antecedência mínima de 24 horas;

### **Condições de funcionamento da formação à distância:**

- A formação à distância contempla sessões síncronas, assíncronas;
- A formação síncrona decorrerá em horário pós-laboral, através da plataforma moodle via sessão Microsoft teams;
- Após entrar na plataforma e durante a realização do curso, os/as formandos/as terão acesso a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados à sua área de utilizador e toda a documentação de suporte, sendo os acessos e movimentos realizados na plataforma monitorizados e registados;
- Não são aceites atividades individuais e de grupo entregues por email, por correio ou submetidos em outros locais que não os criados especificamente para o efeito, devendo ser submetidas até ao prazo definido pelos/as e-formadores/as;
- Durante a realização do curso, à tutoria/apoio prestada pelos/as e-formadores/as através dos fóruns, é garantida uma resposta em tempo útil, no prazo de 48 horas, após a colocação da mensagem;
- A AIRV reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens/comunicações colocadas nos fóruns de discussão ou noutro meio disponível na plataforma e que coloquem em causa o normal funcionamento do curso, ou no caso das mesmas serem ofensivas ou desconformes aos conteúdos do curso, podendo estas situações originar a suspensão da utilização da plataforma por parte do/a e-formando/a;

### **Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância**

- A utilização da plataforma de formação à distância requer acesso a um computador desktop/portátil com ligação à internet e um browser (exp: Chrome, Internet Explorer, Firefox), colunas e microfone, câmara (preferencial), sendo cada e-formando/a responsável por garantir os equipamentos, o acesso, e suportar os respetivos custos, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.

## **XXI – Pagamentos**

- Após a seleção e confirmação de presença o/a formando/a, e-formando/a deverá efetuar o pagamento da taxa de inscrição e 30% do investimento monetário no curso antes do início da formação. Os restantes 70% pagos até 2 dias antes do final do curso;
- Os valores apresentados estão isentos de IVA ao abrigo do Art.º 9.º do CIVA;
- Uma vez iniciada a formação, caso o/a formando/a, e-formando/a pretenda cancelar a sua inscrição, os valores pagos não são devolvidos nem ficam em crédito, sendo considerada uma desistência, perdendo o/a formando/a, e-formando/a quaisquer direitos sobre os valores pagos.
- Caso haja desistência do curso/ação de formação, deverá ser comunicada até 1 dia antes do início para poder ter direito à devolução do custo da inscrição.

## **XXII – Interrupções da formação e repetição das sessões**

No caso de se verificarem interrupções da formação que possam prejudicar os objetivos do curso de formação serão garantidas sessões compensatórias aos/às formandos/as, e-formandos/as, pela AIRV.

## **XXIII - Auditorias Internas e Auditorias Externas no âmbito da formação profissional**

Perante auditorias realizadas por entidades credenciadas para o efeito, todas as partes referidas no regulamento devem disponibilizar-se para fornecer todas as informações solicitadas por essas entidades.

## **XXIV – Procedimentos relativos a queixas/reclamações**

Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à apresentação de uma reclamação junto da AIRV, por intermédio de três meios que lhe são disponibilizados, o prazo de 8 dias após a sua constatação:

- 1) Por escrito dirigido/a ao/à Gestor/a de formação;
- 2) Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico que se encontra permanentemente disponível nos espaços de atendimento da AIRV;
- 3) Envio de reclamação através do site <https://www.livroreclamacoes.pt>.

As reclamações mencionadas em 1) será/ão respondida/s no prazo máximo de 30 dias úteis seguintes à apresentação da mesma, pelo/a Gestor/a de Formação.

As reclamações mencionadas em 2) e 3), o procedimento segue os trâmites legais em vigor.

## **XXV – Dúvidas e casos omissos**

As eventuais dúvidas resultantes da aplicação do presente regulamento serão objeto de apreciação pelo GFE – Gabinete de Formação e Emprego.

Os casos omissos no presente regulamento serão apreciados e decididos pela Direção da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

## **XXVI– Disposições Finais:**

Todas as questões não constantes deste regulamento são da competência e da responsabilidade da Direção da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

As alterações a introduzir no presente regulamento em consequência de publicação de legislação posterior, complementar ou incompatível com as suas disposições, consideram-se introduzidas no seu texto desde a entrada em vigor dessa legislação.

O presente regulamento é revisto anualmente e qualquer alteração a introduzir neste regulamento será levada ao conhecimento dos/as formandos/as, e-formandos/as e de todas as partes interessadas através da divulgação em [www.airv.pt](http://www.airv.pt).

Este regulamento é aplicável a todos/as os/as envolvidos/as nas atividades de formação presencial, e entra em vigor a partir de 31 de julho de 2023, revogando o anterior regulamento.

O Diretor – Geral,  
Paulo Fernando Rodrigues de Sousa  
Viseu, 31 de julho de 2023