



REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

1. FORMAÇÃO INTER-EMPRESAS	2
1.1 Requisitos de acesso e formas de inscrição	2
1.2 Confirmações e cancelamentos dos cursos	4
2. FORMAÇÃO INTRA EMPRESA	5
3. FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO	5
3.1 Deveres de assiduidade	5
3.2 Formação à distância	6
4. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	7
5. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	8
6. EMISSÃO DE DOCUMENTOS	8
6.1 Certificados de formação	8
6.2 Outros documentos	9
7. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	10
8. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO	11
8.1 CEGOC (Responsáveis e colaboradores do Serviços de Formação)	11
8.2 Cliente (entidade ou particular responsável pelo pagamento da formação)	12
8.3 Formador	12
8.4 Formando	13



1. FORMAÇÃO INTER-EMPRESAS

1.1 REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

Como escolher um curso?

1. Os cursos Inter-Empresas da CEGOC **podem ser frequentados por qualquer pessoa** (inscrita através da entidade empregadora ou como particular) que deve tomar em consideração a informação constante no programa divulgado pela CEGOC, nomeadamente os objetivos do curso e os destinatários.
2. Os cursos Inter-Empresas **são divulgados** através do Guia de Formação Anual, de brochuras periódicas e do *site* (www.cegoc.pt), sendo **programados**, na sua maioria, pelo menos duas vezes por ano. A procura do melhor equilíbrio das sessões pode eventualmente conduzir-nos a propor antecipadamente a modificação de datas.
3. Na Formação à Distância, a CEGOC utiliza como canal de distribuição a Internet. Os requisitos técnicos necessários são:
 - a. *Software*:
 - 2000, XP Profissional & XP Edição familiar ou superior
 - Internet Explorer 6.0 mínimo
 - Plug-in:
 - Desativação do bloqueamento das janelas de *pop-up* para o *site* <http://elearning.cegos.com/pt>
 - Java - J2SE Runtime Environment versão 5.0
 - Plug-in: Flash Player v 8.0 mínimo
 - Microsoft Office ou outro *software* compatível para ver os documentos anexos (DOC, PPT, XLS)
 - Adobe Acrobat Reader v7 mínimo
 - Quick Time Player
 - b. *Hardware*:
 - PC equipado com um processador 450 MHz ou superior (233 MHz processador mínimo)
 - Memória RAM 256 Mb mínimo recomendado
 - Uma placa gráfica Super VGA com uma resolução de ecrã mínima de 1024 x768
 - Placa de som
 - O acesso de internet recomendado depende dos recursos multimédia integrados nos módulos (pode variar entre 50kb/s a 300kb/s)

Estes requisitos podem ser verificados automaticamente em http://elearning.cegos.com/sumtotal/test_pt-br/. Neste *site* é possível testar o comportamento do computador nas várias situações técnicas necessárias ao longo do curso.



4. O **custo por participante** é mencionado de forma destacada junto ao programa de cada curso. Todos os preços são indicados sem inclusão do IVA, que é apresentado à parte. O custo de cada participação inclui a participação na ação de formação, os *coffee-breaks*, os almoços (se expresso no programa), a documentação de apoio e o certificado de formação.
5. No que respeita à componente à Distância da Formação Inter-Empresas, o **custo de cada inscrição** inclui o acesso ao ambiente de aprendizagem *online* e todo o acompanhamento técnico-pedagógico necessário para realizar a formação com sucesso.
6. A CEGOC **não procede à seleção dos participantes**, identificando para cada curso a população-alvo a que se destina e definindo, sempre que pertinente, pré-requisitos indicativos/de aconselhamento para a frequência dos cursos.
7. Caso pretenda algum **esclarecimento ou aconselhamento** sobre a oferta CEGOC tem à disposição os nossos serviços através dos seguintes contactos cegoc-inter@cegoc.pt, tel. 21 330 3150 (9h00 às 18h00 de segunda a sexta) e fax 21 330 3155.

Como se inscrever num curso?

8. Para **efetuar uma inscrição**, pode:
 - a. Efetuar uma **inscrição provisória**, garantindo a reserva de lugar; Cerca de 2 semanas antes do início do curso, será solicitada pelos serviços CEGOC a confirmação do interesse e, em caso afirmativo, a formalização da inscrição definitiva.
 - b. Efetuar a **inscrição definitiva** utilizando a ficha de inscrição (enviar por e-mail, fax ou correio) ou o nosso *site*.
 - c. Caso pretenda efetuar **inscrições agrupadas**, beneficiará de condições especiais para várias inscrições no mesmo curso.
9. O **acompanhamento da inscrição** é assegurado pelos serviços que prestam as informações necessárias para que cada curso decorra nas melhores condições.

Como pagar um curso?

10. O **pagamento** do direito de participação deve ser feito após a inscrição por cheque, vale dos CTT ou transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição) à ordem de CEGOC-TEA, LDA.
11. A inscrição **só é considerada definitiva** após o respetivo pagamento.
12. Todo o curso iniciado é devido por inteiro, sendo que, caso a formação se inicie com a componente *online*, tal considera-se a partir do momento em que é fornecido ao participante o login e a *password*.



1.2 CONFIRMAÇÕES E CANCELAMENTOS DOS CURSOS

Confirmação, Adiamentos e Cancelamento dos Cursos

13. Cerca de sete dias antes da data de início do curso, será comunicada ao responsável pela inscrição/participante a **decisão sobre a realização do curso**.
14. A **confirmação do curso** será formalizada com o cliente/participante através do envio de uma informação com os seguintes elementos: Curso; Data; Horário; Local de realização.
15. Caso se verifique um **número de inscrições** superior ao pedagogicamente aceite, a CEGOC compromete-se a desdobrar o curso, constituindo mais do que um grupo de formação.
16. A partir da nossa **confirmação**, salvo caso de força maior, a CEGOC garante a realização do curso na data prevista.
17. Excepcionalmente, a CEGOC poderá ainda propor aos participantes o **adiamento** do curso (alteração de datas). Neste caso os participantes confirmarão o seu interesse/disponibilidade para as novas datas, ficando a decisão de realização a cargo da CEGOC.
18. No caso de **cancelamento ou adiamento** do curso, a CEGOC compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição.

Cancelamento de inscrições e substituições de formandos

19. A CEGOC aceita o **cancelamento de inscrições até sete dias antes da data de início do curso**, reembolsando então a totalidade do direito de participação pago.
20. As **anulações de inscrições verificadas posteriormente** darão origem à retenção de 20% do direito de participação em compensação das despesas administrativas efetuadas e prejuízos sofridos por cancelamento de última hora.
21. São permitidas as **substituições de formandos**, devendo o cliente comunicá-las por escrito à CEGOC preferencialmente 24h antes do início da formação.
22. A desistência após o início da ação ou após a receção do *login* e *password* implica a retenção 100% do valor do curso.



2. FORMAÇÃO INTRA EMPRESA

23. Os objetivos, conteúdos e metodologia dos cursos, bem como as condições de prestação do serviço são definidos em propostas comerciais e acordados previamente com os clientes.
24. Os requisitos de acesso à formação, bem com as convocatórias dos formandos são efetuados pelo cliente.
25. As condições de funcionamento da formação poderão divergir das referidas no presente Regulamento sempre que tal seja previamente acordado com o cliente.

3. FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

26. Os **horários de formação** e outras condições poderão ser ajustadas quando destinadas a melhorar a qualidade de desempenho dos grupos de formação, desde que haja um acordo explícito por parte dos formandos/cliente e seja garantida a qualidade do processo pedagógico.
27. No caso de ocorrerem circunstâncias imperativas podem ser efetuadas **alterações ao cronograma, local ou horário**, o que a acontecer, será comunicado atempadamente pelo formador ou pela CEGOC aos formandos/cliente.
28. No caso da formação inter-empresas, as **desistências dos formandos** ocorridas durante a ação de formação devem ser comunicadas por escrito à CEGOC. Nestas situações não haverá lugar para a devolução da importância paga, sendo o formando convidado a frequentar outra edição do curso.
29. No caso da formação certificante na área de Seguros, caso os formandos desistam:
 - a. Sem ter completado os módulos comuns, terão de se submeter a uma nova inscrição e começar desde o primeiro módulo;
 - b. Depois de completados os módulos comuns, terão de se submeter a uma nova inscrição sem terem de repetir os referidos módulos.

Entendem-se por módulos comuns os quatro primeiros que são idênticos em todos os cursos, Organização da atividade seguradora em Portugal Ordenamento jurídico dos seguros com ou sem Branqueamento de Capitais e Teoria geral dos seguros

3.1 DEVERES DE ASSIDUIDADE

30. A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura diária das folhas de presença.



31. Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado a participação do formando na ação deve ser superior a 75% da duração total da formação (ver ponto 6.1 do presente Regulamento). Caso a formação preveja outras regras (por exemplo, Formação Pedagógica Inicial de Formadores e formação certificante na área de Seguros), estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos/cliente.

3.2 FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

32. Na data de início de cada curso, os formandos recebem por *email* toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online.
33. Após a criação do registo *online*, os formandos têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online desde o primeiro dia do curso até ao último.
34. O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por *email*, com um prazo de resposta garantido de 1 dia útil.
35. Durante todo o percurso formativo os participantes são acompanhados por uma equipa de tutoria. Esta equipa irá intervir de forma proactiva com os seguintes objetivos:
 - a. No início da formação:
 - ✓ Dar as boas-vindas aos participantes
 - ✓ Encorajar a entrada nos módulos
 - ✓ Esclarecer dúvidas técnicas
 - b. Durante a formação:
 - ✓ Dar feedback sobre o progresso individual e/ou coletivo
 - ✓ Intervir em caso de atraso na realização das atividades
 - ✓ Apoiar em caso de dúvida técnica ou de conteúdo
 - ✓ Motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens
 - c. No final da formação:
 - ✓ Fazer um balanço da formação
 - ✓ Recolher o feedback com vista à melhoria da formação
36. Princípios Pedagógicos da CEGOC *eLearning*
 - a. Consistência:
 - ✓ Guião pedagógico, validado por especialistas, que assegura a consistência dos conteúdos
 - ✓ Conteúdo bem estruturado: sequências bem organizadas para facilitar a navegação, o controlo do progresso e favorecer a ancoragem de conceitos



- b. Previsibilidade:
 - ✓ Os formandos sabem o que têm para fazer (ambiente e interações intuitivas)
 - ✓ Os formandos sabem o que se espera deles (instruções e objetivos claros)
 - ✓ Os formandos sabem os objetivos que devem atingir (sínteses e reforço das ideias-chave de cada módulo)

- c. Participação:
 - ✓ Todas as sequências desafiam a participação ativa dos formandos (alternância dos métodos pedagógicos, exercícios, vídeos, etc.)

- d. Interação:
 - ✓ Evitar a monotonia (ambiente de aprendizagem envolvente)
 - ✓ Possibilitar uma progressão pedagógica em etapas
 - ✓ Enfoque na análise e pensamento crítico (resolução de problemas, identificação de conceitos, etc.)

- e. Envolvimento:
 - ✓ Apresentação de casos práticos com exemplos reais para promover a memorização e ajudar na compreensão e na aprendizagem
 - ✓ Apoio na transferência da aprendizagem (autodiagnósticos e planos de ação)

- f. Progressão focada no formando:
 - ✓ O formando pode controlar e definir o seu ritmo de aprendizagem e escolher a melhor forma de navegação
 - ✓ O formando controla o aparecimento do conteúdo no ecrã

4. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

- 37. Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a CEGOC atua respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais (Lei nº 67/1998, de 26 de Outubro).
- 38. Os dados pessoais cedidos pelos respetivos titulares destinam-se:
 - a. À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
 - b. Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
 - c. À utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente pelas entidades certificadoras do sistema de qualidade das entidades formadoras (DGERT) e do sistema de gestão da qualidade – ISO 9001);



- d. A eventuais ações comerciais por parte da CEGOC junto dos formandos e das respetivas entidades empregadoras.
39. A cedência de dados a outras entidades, para além das mencionadas, está sujeito à aprovação do titular mediante autorização específica.
40. A CEGOC garante ao titular dos dados a confidencialidade dos dados pessoais cedidos e reserva-lhe o direito de acesso, retificação ou cancelamento dos mesmos nos termos estabelecidos na legislação em vigor.

5. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

41. A CEGOC promove em todas as suas ações de formação a **avaliação da reação/satisfação dos formandos** com o objetivo aferir o seu grau de satisfação em relação à ação de formação e às condições em que a mesma decorreu.

No final de cada ação de formação é solicitado aos formandos o preenchimento de um Questionário de Satisfação, cuja análise proporcionará à CEGOC informação sobre a perceção dos formandos relativamente à forma como decorreu a ação de formação, constituindo-se como um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.

42. A CEGOC pode ainda promover, caso o programa de formação o preveja, a **avaliação de aprendizagem** com o objetivo de avaliar em que medida os formandos adquiriram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos do programa.

Com base na aplicação dos instrumentos (testes, provas, exercícios de simulação, etc.) e nas respetivas ponderações definidas no sistema de avaliação do curso, é atribuída ao formando uma classificação.

Regra geral, para que se considere que o formando teve aproveitamento é indispensável que obtenha uma classificação igual ou superior a 50%. Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos (inter-empresas) ou acordadas com o cliente (intra empresa).

As regras para a emissão dos certificados são definidas no ponto 6.1 do presente Regulamento.

6. EMISSÃO DE DOCUMENTOS

6.1 CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO

43. No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da CEGOC.



44. Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à CEGOC os dados dos formandos cuja recolha e processamento obedece ao disposto no ponto 4 do presente Regulamento.
45. Caso a formação pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de formação profissional conforme o disposto na Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, desde que o formando cumpra as seguintes regras (ou as definidas com o cliente:
 - a. Frequente um mínimo de 75% do número total de horas da componente presencial da formação;
 - b. Realize mais de 75% das atividades da componente *eLearning* (módulos e respetivas avaliações), caso aplicável;
 - c. Obtenha mais de 50% na avaliação final (regra geral, ou outra classificação desde que comunicada antecipadamente ao formando);
 - d. Forneça à CEGOC todos os elementos imprescindíveis para a sua emissão.
46. Caso não se verifique a condição prevista na alínea c) anterior, o formando tem direito a obter um certificado de frequência de formação profissional.
47. Poderão existir cursos em que as regras para a emissão dos certificados sejam distintas das definidas no ponto 44, nomeadamente decorrente de requisitos do próprio curso (exemplo, Formação Pedagógica de Formadores e Formação certificante na área de Seguros) ou de acordos prévios com o cliente (para a formação intra empresa).
48. Caso a formação não pressuponha sistema de avaliação será emitido um certificado de frequência de formação profissional desde que o formando cumpra as seguintes regras:
 - a. Frequente um mínimo de 75% do número total de horas da componente presencial da formação;
 - b. Realize mais de 75% das atividades da componente *eLearning* (módulos e respetivas avaliações), caso aplicável.

6.2 OUTROS DOCUMENTOS

49. Conforme solicitado/acordado com o cliente, a CEGOC fornecerá os elementos necessários para integrar no Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação, nomeadamente:
 - a. O programa de formação;
 - b. O cronograma da formação;
 - c. O Regulamento de Funcionamento da Formação;
 - d. A identificação dos equipamentos, materiais e recursos pedagógicos utilizados;



- e. Os *Curricula* e CAP dos formadores;
 - f. Os planos de sessão;
 - g. Os sumários e registos de presença;
 - h. Resultados da avaliação da formação (avaliação da satisfação do formando, provas ou testes realizados);
 - i. Relatório da formação
50. A pedido do cliente, a CEGOC emitirá as declarações (de não financiamento da formação, por exemplo) e disponibilizará os certificados (Entidade formadora certificada ou Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, por exemplo) necessários;
51. A fatura é enviada ao cliente em dois exemplares no início de cada ação de formação (formação inter-empresas) ou no prazo acordado (formação intra empresa).

7. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A procura constante de um nível cada vez mais elevado de satisfação dos nossos Clientes é o desafio que se coloca quotidianamente à CEGOC. Deste modo, o retorno de informação que contribua para melhorar os nossos desempenhos é essencial para a empresa.

No final de cada ação de formação cada formando tem a oportunidade de se pronunciar sobre a experiência formativa que acabou de viver através do questionário de avaliação onde pode registar a sua opinião sobre a ação, incluindo sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.

O formando pode ainda comunicar a sua (in)satisfação ao formador que a deverá registar (dossier técnico-pedagógico da ação de formação) e reportar internamente.

Para além do momento da formação, o formando/cliente poderá enviar à CEGOC, em qualquer ocasião, as suas sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações utilizando os seguintes meios:

Ricardo Martins (Diretor Associado): rmartins@cegoc.pt

Catarina Alves (Gestora da Qualidade): calves@cegoc.pt

Serviços Inter-Empresas: cegoc-inter@cegoc.pt ou telefone: 21 330 3150 (9h00 às 18h00 de segunda a sexta)



A apresentação da sugestão/opportunidade de melhoria e/ou reclamações deve conter a identificação do formando, da ação de formação e a exposição da situação o mais completa possível com eventuais documentos ou evidências do motivo.

Qualquer sugestão/opportunidade de melhoria ou reclamação recebida é analisada pelo Diretor responsável pela Formação Inter-Empresas junto dos respetivos intervenientes.

No caso de reclamação expressa, que deve ser formalizada através dos contactos indicados acima, a resposta será dada num prazo de 48 horas após receção da mesma.

As informações dadas pelos formandos/clientes são para a CEGOC fundamentais e constituem um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.

8. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO

8.1 CEGOC (RESPONSÁVEIS E COLABORADORES DO SERVIÇOS DE FORMAÇÃO)

Direitos:

- ✓ Cancelar, adiar ou reagendar, por motivos alheios à sua vontade, as ações de formação planeadas no Guia de Formação, comunicando aos clientes com a devida antecedência;
- ✓ Reter 20% do valor da inscrição sempre que o cliente cancelar uma inscrição com menos de sete dias antes da data de início do curso.

Deveres:

- ✓ Estabelecer formas eficazes de comunicação com os clientes/formandos, nomeadamente no que respeita a informação sobre a oferta e à organização da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação), incluindo o procedimento para o tratamento de reclamações;
- ✓ Garantir o bom funcionamento das ações de formação inter-empresas que promove, prestando o adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos, bem como respondendo a eventuais solicitações de carácter administrativo;
- ✓ Criar e manter atualizados os Kits dos Cursos (programa de formação, plano de sessão/guião, identificação dos equipamentos e materiais pedagógicos necessários, recursos pedagógicos, instrumentos de avaliação, se aplicável);
- ✓ Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação como as informações sobre processos, metodologias e instrumentos CEGOC e recursos pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;
- ✓ Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor (ver ponto 4 do presente Regulamento).



- ✓ Assegurar a emissão dos certificados de formação respeitando os requisitos legais aplicáveis (ver ponto 6.1 do presente Regulamento);
- ✓ Manter completos e atualizados os Dossier Técnico-Pedagógicos das ações de formação, respeitando os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;
- ✓ Dispor de um seguro de acidentes pessoais que cubra os eventuais danos sofridos pelos formandos e outros intervenientes na formação nas instalações da CEGOC;
- ✓ Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações recebidas.

8.2 CLIENTE (ENTIDADE OU PARTICULAR RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA FORMAÇÃO)

Direitos:

- ✓ Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da CEGOC, as regras de funcionamento da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação), incluindo o procedimento para o tratamento de reclamações;
- ✓ Substituir um formando inscrito num curso, comunicando o facto à CEGOC preferencialmente 24h antes do início da formação;
- ✓ Ser reembolsado pelo valor pago ou ter direito à transferência da inscrição (data alternativa ou outro curso de temática e valor equivalente) no caso do curso ser cancelado ou adiado pela CEGOC (formação inter-empresas);
- ✓ Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação que os colaboradores frequentaram.

Deveres:

- ✓ Prestar à CEGOC informação correta e completa sobre a organização ou os formandos, nomeadamente para efeitos de inscrição definitiva do(s) participante(s), e comunicar eventuais alterações aos elementos fornecidos;
- ✓ Garantir o bom funcionamento das ações de formação que organiza, assegurando um adequado apoio logístico a formandos e formador (formação intra empresa);
- ✓ Efetuar o pagamento da formação nas condições acordadas;

8.3 FORMADOR

Direitos:

- ✓ Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar a ação de formação conforme planeado;
- ✓ Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos e pelo Diretor;



- ✓ Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

Deveres:

- ✓ Preparar a formação considerando os objetivos da formação, os seus destinatários, os conteúdos programáticos, os recursos pedagógicos preparados, o plano de sessão/guião do curso, a metodologia proposta e o esquema de avaliação;
- ✓ Antes de iniciar a ação, verificar a disposição da sala, os documentos e material pedagógico e o funcionamento do equipamento, informando de imediato sobre qualquer anomalia detetada;
- ✓ Realizar a formação facultando os conhecimentos e meios necessários à facilitação da aprendizagem e adaptando os aspetos da metodologia/pedagogia que, no seu entender, facilitem o alcance das expectativas e objetivos dos participantes e/ou tenham em conta as características do grupo;
- ✓ Garantir o bom funcionamento da formação e o cumprimento do Regulamento;
- ✓ Assegurar que os elementos necessários para o Dossier Técnico-Pedagógico (sumários, presenças, avaliações, etc.) estão preenchidos, completos e corretos e entregar o processo ao secretariado de apoio à formação;
- ✓ Assegurar a avaliação da satisfação pelos participantes, através da entrega das fichas de avaliação e da realização de uma volta de mesa após concluída a avaliação formal;
- ✓ Entregar os certificados de formação, de acordo com as regras de assiduidade definidas;
- ✓ Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação como as informações sobre processos, metodologias e instrumentos CEGOC e documentos e materiais pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;
- ✓ Reportar atempadamente ocorrências que possam prejudicar o bom aproveitamento da formação bem como outras situações (necessidades de alteração, sugestões de melhoria, eventuais sugestões / observações feitas pelos formandos) que considere pertinentes para melhorar as práticas formativas da CEGOC.

8.4 FORMANDO

Direitos:

- ✓ Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação definidos previamente;
- ✓ Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- ✓ Receber toda a documentação da ação de formação que está a frequentar (recursos pedagógicos como manuais, documentos de apoio, exercícios, etc.) conforme aplicável e em formato acordado;
- ✓ Ficar com os trabalhos efetuados no decorrer da formação;
- ✓ Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou de frequência conforme a ação de formação pressuponha sistema de avaliação ou não, desde que cumpra as regras de assiduidade e aproveitamento definidas (ver ponto 3.1, 5 e 6.1 do presente Regulamento);



- ✓ Participar na avaliação do curso, nomeadamente através do preenchimento da ficha de avaliação existente para o efeito;
- ✓ Apresentar ao formador ou a outros agentes da CEGOC qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a CEGOC e principalmente no âmbito da ação de formação que frequentou (ver ponto 7 do presente Regulamento).

Deveres:

- ✓ Frequentar com assiduidade, pontualidade e empenho/de forma ativa a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
- ✓ Realizar os testes / provas de avaliação de aprendizagem que lhes forem propostos durante o curso, caso aplicável;
- ✓ Participar na avaliação do curso, nomeadamente através do preenchimento da ficha de avaliação existente para o efeito;
- ✓ Assegurar a confidencialidade, garantindo que as informações de natureza confidencial fornecidas no âmbito da sua participação na ação de formação são guardadas com o máximo sigilo;
- ✓ Cumprir as normas internas de funcionamento do curso e do local onde se realiza a formação.