
Regulamento da Formação

Secções:

Secção I: Formandos	5
Secção II: Formadores	15
Secção III: Responsabilidades e Deveres dos Agentes de Formação	17

Introdução

O presente documento - Regulamento da Formação **IQ4Y, LDA.** - foi concebido a pensar nos Formandos, Formadores e Empresas (Clientes) que nos procuram, visando o bom funcionamento da formação e a regulação do projeto formativo de cada ação de formação. No que concerne ao Formando/Cliente e Formador/Tutor a **IQ4Y, LDA.** garante um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, focado no desenvolvimento de competências, saberes e conhecimentos, sob a orientação de profissionais certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas da educação e formação, passando por um vasto leque de áreas técnicas e operacionais.

Disposições Gerais

Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e correções de eventuais desvios face aos objetivos estratégicos inicialmente programados.

Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação na **IQ4Y, LDA.**, impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento da Formação, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação na **IQ4Y, LDA.**

Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações ao nível da organização e funcionamento das ações de formação.

Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e, obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Objetivos

O presente Regulamento da Formação tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação da **IQ4Y, LDA.**
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministradas pela **IQ4Y, LDA.**

§ O presente Regulamento organiza-se em três secções sendo: **I - FORMANDOS**, correspondendo ao estabelecimento das regras de funcionamento transversais a todo o processo formativo para Formandos e Clientes, sempre que aplicável; **II - a) FORMADORES**, correspondendo ao estabelecimento de regras aplicadas à atividade desenvolvida pelos Formadores; **III - RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS AGENTES DE FORMAÇÃO.**

Apresentação da IQ4Y, LDA.

A missão da **IQ4Y, LDA.** é “Desenvolver formações de excelência e orientadas para o mercado de trabalho do sector automóvel, de forma a otimizar o crescimento e o sucesso dos nossos clientes”.

A estratégia de atuação da **IQ4Y, LDA.** consiste em estabelecer o seu posicionamento no mercado de trabalho pela qualidade, inovação e flexibilidade das suas propostas formativas e serviços de consultoria, procurando dar resposta de forma global às exigências dos seus clientes.

Descrição da Atividade Formativa

Áreas de Formação

Constituem áreas de formação desenvolvidas pela da **IQ4Y, LDA.**:

- a) 342 – Marketing e Publicidade
- b) 345 – Gestão e administração
- c) 525 – Construção e Reparação de Veículos a Motor

Caracterização da Formação

As ações de formação realizadas na **IQ4Y, LDA.** são definidas em função dos destinatários, da modalidade, forma de organização, tipo de formação e estrutura.

Destinatários

- Público em geral: indivíduos ativos ou desempregados que por sua iniciativa se inscrevem em ações de formação da IQ4Y
- Organizações: entidades com as quais a IQ4Y estabeleça contacto (comercial ou de parceria) para o desenvolvimento de uma ação de formação específica, no âmbito da intervenção desenvolvida por essa mesma entidade; podem ser organizações de cariz público ou privado, com ou sem fins lucrativos.

Modalidades de Formação

- Formação contínua: formação desenvolvida para aperfeiçoamento de competências ou reciclagem de conhecimentos.
- Formação-ação: intervenção formativa com uma elevada componente de aplicação direta junto dos formandos, que combina aprendizagem de conhecimentos e transposição dos mesmos para a prática.

Forma de Organização

- Presencial em sala: formação mais comum, de índole teórico-prática, em que formador e formandos estão em permanente contacto.
- Formação em contexto de trabalho: formação de cariz prático, desenvolvida no local habitual de aplicação dos conhecimentos/ competências.
- Formação à Distância: formação que adota como ferramenta fundamental as tecnologias de informação, nomeadamente plataformas online, com apresentações dinâmicas dos conteúdo e recursos pedagógicos multimédia.

Tipo de Formação

- Formação para público em geral: formação pontual e lançada sob inscrição.
- Formação Intra-Organizações: formação programada para determinada Organização, em função das suas necessidades específicas.

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Estrutura

- Cursos (estruturados ou por módulos): desenvolvimento padrão das ações de formação, em que cada uma contempla um itinerário de aprendizagem completo ou separado por módulos que o formando pode selecionar.
- Seminários e Workshops (curta duração): realização de eventos formativos de âmbito alargado para promoção de boas práticas no sector automóvel, em temáticas diversas (ex.: conferências, mesas redondas, *focus groups*).

Funcionamento dos Cursos à Distância

1. Uma vez iniciado o curso, o/a e-formando/a tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde as 0 horas do primeiro dia até às 23h59 GMT do último dia de acesso ao curso.
2. Os critérios de avaliação dos cursos são especificados no programa de formação e na página que descreve o curso, consultável antes de o Cliente/e-Formando se inscrever no curso, e podem incluir a avaliação dos trabalhos propostos nos diferentes módulos, o resultado dos testes de avaliação/trabalhos de avaliação e a participação online no fórum de discussão. O peso específico de cada um destes elementos no apuramento da classificação final é apresentado no início de cada curso.
3. Durante o período do curso, é dever do/a e-formando/a frequentar o mesmo, garantindo a realização das propostas de trabalho e dos testes/trabalhos de avaliação e a participação online nas dinâmicas propostas pelos/as e-formadores/as.
4. Durante a frequência dos cursos com e-formador/a, o/a e-formando/a tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem (ou num prazo previamente acordado entre as partes), não sendo aceites trabalhos entregues por e-mail ou correio ou colocados em outros locais que não o do respetivo curso. A tutoria não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas do curso nem consultoria.
5. É função do/a e-formador/a disponibilizar recursos didáticos através da plataforma, outros recursos adicionais ou complementares, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria e verificar se os mesmos foram feitos, esclarecer dúvidas sobre as matérias, assumindo as funções de intermediário entre o/a e-formando/a e a **IQ4Y, LDA**.
6. Cabe à equipa técnico-pedagógica apoiar o/a e-formando/a em questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos e programa do curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma.
7. O/A e-formando/a poderá ainda recorrer ao Coordenador Pedagógico do curso caso considere que existem falhas pedagógicas no curso, que o desempenho do/a e-formador/a não é adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder corretamente às suas questões. Cabe ao Gestor da Formação assegurar o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA, e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

formação e a articulação com os/as e - formadores/as e com o gestor de formação. Em última instância, o/a e-formando/a poderá recorrer ao Coordenador Pedagógico a quem compete a definição da política de formação, o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, a gestão dos recursos e as relações externas, ou à gerência da empresa.

8. O/A e-formando/a reconhece que para ter aproveitamento no curso terá de cumprir os critérios de avaliação do curso que são comunicados no programa de formação.
9. O/A e-formando/a reconhece que podem existir falhas no acesso à plataforma e-learning da **IQ4Y, LDA.**, nomeadamente para atualização técnica do site, planeadas ou não, e que apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas.
10. A **IQ4Y, LDA.** realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma e-learning da **IQ4Y, LDA.**, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a **IQ4Y, LDA.** não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

Secção I: Formandos

(clientes, quando aplicável)

Formas e Métodos de Inscrição

1. Todos os interessados nos cursos desenvolvidos pela **IQ4Y, LDA.** podem, a qualquer momento, efetuar uma pré-inscrição nas ações de formação. Existe a seguinte possibilidade de inscrição: preenchimento de formulário disponível online (**Ficha de Inscrição Formandos**), indicando os seus dados pessoais (nome, morada, contacto telefónico, atividade profissional e indicação do curso ou área de interesse).
2. No mesmo formulário é apresentado o valor do curso que consta na proposta de formação, explicando as possibilidades de pagamento que temos disponíveis.
3. É disponibilizado o Regulamento da Formação **IQ4Y, LDA.** para que o candidato possa ler e analisar. É-lhe pedido para concordar com este documento, onde constará que leu e tomou conhecimento do presente Regulamento e da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, e que concorda com os termos legais nele expressos.
4. A inscrição considera-se efetiva após receção da documentação necessária e do pagamento, por parte do candidato, relativo ao valor definido para a inscrição. No caso do candidato não efetivar o pagamento a sua vaga poderá ser atribuída a outro candidato integrado numa eventual lista de espera, sempre que aplicável.
5. O pagamento pode ser feito, presencialmente, no atendimento geral da **IQ4Y, LDA.**, em numerário,

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

por multibanco, cheque ou por transferência bancária para o IBAN PT50 0010 0000 1377 9480 0015 1 - BPI.

6. Em todo este procedimento de inscrição e seleção dos Formandos é sempre assegurada a confidencialidade de todos os seus dados recolhidos.

As condições de desistência e reembolso são definidas no ponto referente a **Condições de Funcionamento e Rescisão de Contrato** do presente Regulamento.

§ É de referir que, quando não é possível integrar todos os candidatos na ação de formação a iniciar, constitui critério de seleção e ordenação dos candidatos a ordem de chegada do pagamento das inscrições. Desta forma, sempre que aplicável, completando o número máximo de Formandos daquela ação de formação, colocaremos os restantes Formandos na ação de formação seguinte. Este critério é indicado aos candidatos no momento da inscrição.

Requisitos para a Formação à Distância

1. A utilização do serviço apenas é possível se o Cliente/e-Formando dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço. O Cliente/e-Formando é responsável por todos os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet incluindo os custos telefónicos e custos relacionados com equipamento.
2. Para utilizar a plataforma e-learning da **IQ4Y, LDA.** é ainda necessário que o Cliente/e-Formando disponha de acesso a um computador, preferencialmente um PC com um processador 1 gigahertz (GHz) ou mais rápido, de 32 bits (x86) ou 64 bits (x64), 512 megabytes (MB) de RAM ou superior, e um navegador atualizado.
3. A **IQ4Y, LDA.** compromete-se a que os requisitos técnicos, considerados fora do comum e necessários à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento e software, sejam mencionados na página de descrição do curso a que dizem respeito.
4. A **IQ4Y, LDA.** não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem ao Cliente/e-Formando a frequência de qualquer curso ou a utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação disponibilizada pelo, ou no serviço da **IQ4Y, LDA,** caso os motivos causadores dessa impossibilidade sejam da responsabilidade do Cliente/e-Formando, como por exemplo, problemas respeitantes ao computador do Cliente/e-Formando.

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Direitos dos Formandos

Os Formandos da ação de formação têm direito a:

- a) Participar na formação em que se inscreveram e receber a informação/conhecimento em harmonia com os programas, metodologias, formas de organização da formação e processos de trabalho definidos e divulgados;
- b) Estar cobertos pela apólice de seguro de acidentes pessoais (Nº 205901686), durante o período da formação. Sem prejuízo do cumprimento das disposições legais imperativas, a IQ4Y, LDA. não se responsabiliza por quaisquer danos pessoais (vida, corpo ou saúde), ocorridos durante a deslocação dos formandos de e para o local da formação;
- c) Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado, em formato digital;
- d) Receber, no final de cada ação, um Certificado de Formação Profissional emitido através da Plataforma SIGO e de acordo com a legislação em vigor, estando este condicionado à frequência do curso, desde que não tenha sido excedido o limite de faltas, (ver o ponto **Assiduidade e Pontualidade**), à obtenção de aproveitamento e mediante o pagamento total do curso;
- e) Receber, no caso de ultrapassar o limite de faltas, e de não atingir os objetivos através de estratégias de recuperação, uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou;
- f) Faltar às sessões de formação presenciais, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda, em cada módulo da ação, 15% do total de horas de formação;
- g) Reclamar, junto da **IQ4Y, LDA.**, quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada no Livro de Reclamações, após solicitação ao Coordenador Pedagógico de Centro ou em formato livre através de carta ou email, tal como especificado no ponto **Procedimentos Relativos a Queixas e Reclamações**, do presente Regulamento. Pode ainda ser utilizado para espaço de reclamações, ou qualquer outro tipo de considerações, o preenchimento dos Questionários de Avaliação da Satisfação no final de cada módulo da ação de formação ou no final da ação de formação;
- h) Consultar a **IQ4Y, LDA.** sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento;
- i) O/A e-formando/a inscrito tem o direito de contactar com os/as e-formadores/as dos respetivos cursos em que se encontra inscrito, através dos fóruns criados para o efeito na plataforma E-learning da **IQ4Y, LDA.**

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

-
- j) Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição e cujas diretrizes se encontram descritas neste mesmo regulamento.

Deveres dos Formandos

Os Formandos da ação de formação têm o dever de:

- a) Prestar informações verdadeiras, sendo da sua inteira e exclusiva responsabilidade comunicar à **IQ4Y, LDA.** quaisquer atualizações ou alterações dos dados informados;
- b) Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
- c) Cumprir com o horário do intervalo da ação de formação, sob pena de uma fiscalização por parte da Entidade Reguladora, e conseqüente anulação da formação;
- d) Fazer-se acompanhar sempre, aquando da formação, do documento de identificação sob pena de uma fiscalização por parte da Entidade Reguladora;
- e) Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os intervenientes na ação de formação, nomeadamente, Formandos, Formadores, Coordenadores Pedagógicos e demais elementos que representam a **IQ4Y, LDA.**, sob pena de o Formando poder ser expulso da ação de formação ficando, no entanto, obrigado a concluir os pagamentos dos serviços contratualizados;
- f) Participar de forma ativa nas sessões teóricas e práticas da ação de formação;
- g) Cumprir com o pagamento integral do curso independentemente da desistência;
- h) Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e sempre que aplicável;
- i) Cumprir com as exigências relativas a compensações de faltas e outros mecanismos de compensação/reposição, se tal for solicitado e sempre que aplicável;
- j) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação, sob pena de poder ser responsabilizado pelo pagamento de eventuais avarias detetadas e causadas por mau uso;
- k) Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorre a formação;
- l) Abster-se da prática de qualquer ato de onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **IQ4Y, LDA.**, sob pena da sua participação poder vir a ser cancelada, sem demais prejuízos para a **IQ4Y, LDA.**;
- m) Abster-se de utilizar o telemóvel durante as sessões de formação. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Formando deverá ausentar-se de sala para o efeito de acordo com a concertação efetuada com o formador e Coordenação Pedagógica, se for caso disso.

No caso da formação à distância acrescem os seguintes deveres:

- a) Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos fóruns ou dos trabalhos em grupo;
- b) Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido;
- c) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a **IQ4Y, LDA.;**
- d) Zelar pela conservação e boa utilização da plataforma **IQ4Y, LDA.;**
- e) Informar com verdade a **IQ4Y, LDA.** de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, e-formadores e demais colaboradores da **IQ4Y, LDA.;**
- f) Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela **IQ4Y, LDA.** com verdade;
- g) Comportar-se de forma educada e respeitosa nas relações com e-formandos/as, e-formadores/as e demais colaboradores/as da **IQ4Y, LDA..**

Assiduidade e Pontualidade

- 1. Todas as faltas devem ser justificadas através de formulário próprio e, sempre que possível, mediante a entrega do respetivo comprovativo.
- 2. A formação presencial tem associada uma tolerância permitida de 15 (quinze) minutos após o início do período da ação de formação. Excedido esse tempo, as ausências verificadas servem para contabilização do cômputo geral de faltas permitidas.
- 3. No final do curso, aos Formandos que não tenham excedido o limite de faltas, com aproveitamento e cumprido os pagamentos, será emitido um Certificado de Formação Profissional através da Plataforma SIGO e acordo com a portaria 474/2010 de 8 de julho.
- 4. Os formandos que não tenham cumprido os pagamentos afixados podem ser dados como desistentes.
- 5. As ações de formação de carácter presencial pressupõem a frequência de 85% do número total de horas estabelecido em cada módulo da ação.
- 6. Para esta modalidade de formação o regime de compensação de faltas apresenta os seguintes pressupostos:

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

- a) o Formando pode compensar através da realização de trabalhos, testes, exames ou outro mecanismo de recuperação, tendo em vista o cumprimento dos objetivos de aprendizagem e sempre de acordo com a concertação estratégica entre a Coordenação Pedagógica e o Formador;
- b) sempre que aplicável, o Formando pode ainda compensar num outro grupo com as mesmas características e mediante disponibilidade do Centro de Formação, de forma a poder concluir a sua formação, no entanto, para o efeito, terá que respeitar os prazos indicados pela Coordenação Pedagógica.
- c) a decisão resultante da concertação estratégica, mencionada acima, cabe à Coordenação Pedagógica e Gestora da Formação, que decide a forma de compensação que melhor se adequa à situação em causa. As medidas compensatórias realizadas terão de estar evidenciadas em Dossier Técnico Pedagógico

Interrupções e Possibilidade de Repetições/reintegração de Cursos

1. A definição das condições relativas a interrupções e a possibilidades de repetição de cursos é analisada pela Gestão da Formação e pela Coordenação Pedagógica em função de cada caso, e em estreita articulação com o Cliente/ Formando. Poderá ser dada a oportunidade ao Formando de, no prazo de 6 (seis) meses, depois de ocorrer a desistência, vir a frequentar uma nova ação de formação, de acordo com a disponibilidade do Centro de Formação, e o parecer mencionado anteriormente, sem qualquer custo associado. Findo este prazo, e não havendo lugar à restituição dos valores pagos, o Formando deverá realizar o pagamento na íntegra para a frequência da nova ação.
2. Sem prejuízo do exposto no número anterior a possibilidade de reintegração num curso pode ser sujeita ao pagamento de uma taxa de reingresso, estando esta situação sujeita à análise por parte da Gestão da Formação que terá em conta os motivos apresentados pelo Formando para este pedido.

§ Face ao exposto nos pontos anteriores, os Formandos ficarão sempre sujeitos ao definido na versão do Regulamento da Formação em vigor no momento de sua reintegração num curso, podendo existir ainda alterações referentes a valores do curso, metodologias de avaliação, métodos e técnicas pedagógicas, entre outras.

Condições de Funcionamento e Cancelamento da Inscrição

1. Cabe à **IQ4Y, LDA.** a definição do horário da formação, bem como a sua eventual alteração, sendo que nestes casos será divulgado atempadamente um novo cronograma.

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

2. O local da formação será indicado pela **IQ4Y, LDA.**, constando na ficha de inscrição preenchida pelo Formando.
3. Nas situações em que a **IQ4Y, LDA.** se veja obrigada a alterar os horários ou locais de realização da formação, compromete-se, sempre que possível dadas as circunstâncias e a especificidade do acontecimento que motivou tal decisão, a avisar o Formando com 2 (dois) dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para o Formando, a **IQ4Y, LDA.** compromete-se a encontrar juntamente com este, uma estratégia de compensação que não prejudique a conclusão com sucesso do percurso formativo do Formando.
4. A realização das ações de formação encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que a **IQ4Y, LDA.** reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente.
5. A **IQ4Y, LDA.** reserva-se no direito de cancelar a inscrição, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento, nomeadamente nos casos em que o Formando entre em incumprimento dos pagamentos, que são da sua responsabilidade.
6. Na situação específica em que o Formando se inscreve durante os 4 (quatro) dias antecedentes à realização da ação de formação, cujo início está confirmado, o montante pago não será devolvido.
7. Os pedidos de devolução serão analisados pelo Gestor de Formação. Em caso de aprovação, o reembolso não é imediato e poderá ser realizado num período nunca inferior a 1 (um) mês, por transferência bancária. Os pedidos de devolução obrigam à entrega do comprovativo de NIB, endereço de email do cliente e assinatura do mesmo, pelo que este procedimento deverá ser realizado presencialmente.
8. Aos Formandos que frequentem ações de formação em regime personalizado (cursos efetuados à medida das suas necessidades), que interrompam ou desistam da frequência dos mesmos, sem pré-aviso, ou concertação de estratégia com a Coordenação Pedagógica devidamente registada e tratada através de pedido escrito (e-mail ou carta), com o mínimo de 4 (quatro) dias úteis de antecedência à data da sessão visada afixada em cronograma, a **IQ4Y, LDA.** dá-se ao direito de cancelar a inscrição na formação, ficando o Formando obrigado ao pagamento do valor total do curso afixado em contrato e de todas as despesas associadas aos custos com a formação, entre outros, pagamento de horas a formador que a **IQ4Y, LDA.** considerar como prejuízo.
9. Para as situações em que os Formandos de ações personalizadas concertem estratégias de interrupção ou desistência das mesmas, conforme o descrito acima, é-lhes dado o período máximo de 3 (três) meses para congelar a ação de formação, sem incorrer nas obrigações anteriormente nomeadas. Passados os 3 (três) meses a **IQ4Y, LDA.** dá-se ao direito de cancelar a ação.

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Certificação

1. No final do curso, aos Formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional, através da Plataforma SIGO e de acordo com a portaria 474/2010 de 8 de julho.
2. Para os Formandos internacionais, sem documento de Autorização de Residência, será emitido apenas um Certificado **IQ4Y, LDA.** de acordo Decretos-lei 396/2007, 31 de Dezembro com a atualização da Portaria 851, 6 de Setembro.
3. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada: pela entrega da documentação exigida no processo de inscrição e indicada na Ficha de Inscrição, nomeadamente, *Curriculum Vitae*, Comprovativo de morada, Certificado de Habilitações (de acordo como aplicável); pela verificação da assiduidade, critérios de aproveitamento definidos no processo de avaliação inerente a cada modalidade e tipo de curso e cumprimento do plano de pagamentos definido.
4. A validação dos critérios de assiduidade e aproveitamento de cada Formando pressupõem a verificação da conformidade dos critérios de ambos os parâmetros em cada um dos módulos da ação de formação através da atribuição do **status apto**.
5. No caso de falta de aproveitamento ou ultrapassar o limite de faltas, o Formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou.
6. A entrega da Declaração fica, igualmente, condicionada no caso de existirem pagamentos por regularizar pelo Formando.
7. Os Certificados são emitidos no prazo máximo de 30 dias úteis após o curso terminar e expedidos em correio normal para a morada indicada pelo Cliente no momento em que completou a inscrição. No entanto, o Cliente pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas) do Certificado assim como o envio em correio azul ou o registo de correio, suportando as taxas de serviço e portes associados no valor de € 5.
8. Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à **IQ4Y, LDA.**, o Cliente tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado, desde que devolva o Certificado originalmente emitido. Caso o Certificado original não possa ser devolvido, a emissão do Certificado é cobrada como se se tratasse de uma segunda via do Certificado no valor de € 10. Os erros referentes aos dados pessoais constantes no certificado de formação, são da responsabilidade do Cliente, uma vez que estes dados, são recolhidos do respetivo registo/inscrição. Os custos associados à emissão de novo certificado, por motivo de erros nos dados pessoais, são assumidos pelo cliente, sendo considerado o valor correspondente a uma 2ª via.
9. Após o curso terminar, o Cliente pode solicitar a emissão de uma segunda via do Certificado ou a alteração dos seus dados pessoais que constam no mesmo (por exemplo, colocar o nome completo ou corrigir a data de nascimento ou os dados do documento de identificação), suportando a taxa de

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

serviço respetiva - € 10. Caso o Cliente seja residente num país estrangeiro e pretenda a reemissão e reexpedição do Certificado para um país estrangeiro, ou caso pretenda uma segunda via do mesmo, deverá ainda suportar os custos postais adicionais.

Definição de Horário, Local, Cronograma e Pagamento da Formação

A definição de: horário, local, cronograma e pagamento da formação, é realizada pela **IQ4Y, LDA.** e comunicado ao cliente no formulário de inscrição.

Procedimentos Relativos a Queixas e Reclamações

Em termos genéricos, a metodologia de tratamento de reclamações da **IQ4Y, LDA.** assume o seguinte funcionamento:

1. Sempre que os Formandos pretendam apresentar uma reclamação, devem solicitar à Coordenação Pedagógica o registo da mesma, através de formulário próprio para o efeito ou no Livro de Reclamações.
2. Nos casos em que o Formando não consiga deslocar-se às nossas instalações para formalizar a reclamação, tem como opção o envio da mesma em formato livre através de email ou carta para:

IQ4Y, Lda.

A/C Ana Rita Soares (Gestora de Formação)

Apartado 312 - EC Marrazes – 2145-315 Marinheiros - Leiria

info@iq4y.pt

3. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 1 (um) mês após a ocorrência que motiva a reclamação.
4. A apreciação da reclamação será levada a cabo pela Gestão de Formação ou Coordenação Pedagógica, a qual procederá à leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que se julgue necessário, a **IQ4Y, LDA.** prevê a convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, no sentido de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
5. A resposta final à reclamação será dada pela **IQ4Y, LDA.** à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.
6. Pode ainda ser utilizado para o espaço de reclamações, ou qualquer outro tipo de considerações, com o preenchimento de Questionários de Avaliação da Satisfação no final de cada módulo ou no final da ação de formação.

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Cr terios e M todos de Avalia o da Forma o

1. Cada a o de forma o pode ser objeto das seguintes modalidades de avalia o:
 - a. Avalia o Inicial de Diagn stico: ser  realizada antes do in cio da forma o (no caso de cursos com pr -requisitos que estabelecem determinado perfil de entrada) ou no in cio da forma o (an lise dos objetivos definidos e sua adequa o  s fun oes e necessidades especificas do grupo de formandos(as));
 - b. Avalia o Cont nua Formativa: desenvolvida em sequ ncia da avalia o Inicial de Diagn stico, tem como principal objetivo a verifica o por parte dos(as) formandos(as) da evolu o da sua aprendizagem. Promovida no decurso da forma o, permite identificar desvios aos objetivos estabelecidos, detetar problemas de modo a encontrar as melhores solu oes que o(a) formador(a) reajuste a sua estrat gia de monitoriza o da aprendizagem. Os meios formativos podem ser utilizados pelo coordenador da a o (da entidade) ou pelo(a) formador(a) e podem ser de natureza escrita ou atrav s de uma abordagem presencial;
 - c. Avalia o Sumativa: quando aplic vel, ser  realizada uma avalia o sumativa dos conhecimentos e/ou compet ncias adquiridas pelos(as) formandos(as), de acordo com os objetivos espec ficos do curso, atrav s de instrumentos de avalia o pertinentes.
2. Em todas as a oes de forma o desenvolvidas pela IQ4Y, Lda. ser o implementadas as seguintes modalidades de avalia o:
 - a) Avalia o do M dulo/Curso pelo(a) Formando(a);
 - b) Avalia o do M dulo/Curso pelo(a) Formador(a);
 - c) Avalia o do Formador(a) pelo(a) Coordenador(a) Pedag gico(a).
3. Todos os participantes dever o colaborar na avalia o do processo formativo, nomeadamente na resposta a question rios de avalia o de rea o modular e/ou final. Posteriormente, ser  efetuada a an lise dos question rios e a avalia o dos(as) formadores(as).

Secção II: Formadores

Cumprimento de Horários e Assiduidade

1. As sessões deverão começar e terminar à hora marcada.
2. Solicita-se ao/à Formador/a que esteja no local da formação 20 (vinte) minutos antes da hora da formação, no sentido de preparar a sala para iniciar a sessão de formação à hora previamente definida.
3. Cumprir com os horários de intervalo da ação de formação, sob pena de uma fiscalização por parte da Entidade Reguladora, e consequente anulação da formação.
4. Em situações de compensação de faltas, é da responsabilidade do Formador proceder à realização, correção e avaliação dos trabalhos e testes complementares, tal como disponibilizar-se para a realização de aulas de compensação, quando solicitado e sempre que aplicável.
5. O Formador deve, igualmente, ser assíduo em todas as ações/módulos/sessões de formação que se comprometeu a ministrar.

Utilização do Dossier Técnico Pedagógico (DTP)

1. O Dossier Técnico Pedagógico constitui um instrumento que deverá ser atualizado diariamente (ou sempre que exista formação), pois funciona como uma das ferramentas do seu trabalho enquanto Formador.
2. É dever do Formador assinar, a cada sessão de formação, a folha de presenças dos Formandos, além de comunicar qualquer anormalidade à Coordenação Pedagógica, que efetuará o respetivo registo no formulário de ocorrência.
3. É dever do Formador monitorizar e informar a Coordenação Pedagógica sempre que se verificarem faltas de assiduidade por parte dos Formandos sem, porém, deixar de as registar em local próprio – folha de presenças.
4. É dever do Formador informar a Coordenação Pedagógica da ocorrência de faltas de assiduidade por parte dos Formandos, quando ultrapassados os limites máximos estabelecidos no total de horas de formação em cada módulo da ação de formação e de acordo com o curso inerente.
5. É dever do Formador fazer os sumários em cada sessão de formação.
6. É dever do Formador fazer um plano de sessão para cada sessão realizada.
7. O Formador deverá passar a folha de presenças pelos Formandos 15 (quinze) minutos após a hora marcada para o início da formação. Estes deverão ser avisados deste facto. Após esta hora a folha

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

de presenças será recolhida, e só se volta a passar aquando da hora final da sessão de formação.

8. Caso os Formandos entreguem justificações de faltas, as mesmas devem ser entregues à Coordenação Pedagógica, para arquivo no respetivo separador do DTP da ação de formação.
9. O Formador deverá disponibilizar à Coordenação Pedagógica todos os materiais que entregar aos Formandos, para arquivo no respetivo separador do DTP da ação de formação.

Conceção e entrega de Suportes de Apoio Pedagógico

1. É da responsabilidade do Formador conceber todos os suportes de apoio pedagógicos associados ao módulo/ação de formação em que participa, nomeadamente: programa de formação (se solicitado pela Coordenação Pedagógica), planos de sessão, manuais pedagógicos, apresentações em formato *PowerPoint*, exercícios de acompanhamento e avaliação das aprendizagens ou quaisquer outros recursos pedagógicos necessários ao bom desenvolvimento das sessões de formação, em *Layouts* próprios fornecido pela **IQ4Y, LDA.**
2. É ainda da responsabilidade do Formador o acompanhamento, monitorização e avaliação dos trabalhos desenvolvidos, assim como, planificar, organizar e dinamizar eventuais visitas de estudo ou outras atividades de campo que venham a contribuir para o melhor desenvolvimento do projeto formativo.
3. O Formador deverá entregar, se aplicável, até 7 (sete) dias antes da formação se iniciar, os seguintes documentos:
 - a) Manual de Formação;
 - b) Apresentações *PowerPoint*;
 - c) Outros Documentos de Suporte Pedagógico (Fichas de Trabalho, Corrigendas, entre outros);
 - d) Planos de Sessão.
4. O Formador deverá entregar as avaliações dos Formandos, bem como todos os materiais relacionados com a formação, no prazo de uma semana (7 dias) a contar da conclusão da formação. Atrasos na entrega das avaliações, disponibilização de materiais referidos no número anterior, ou outros requisitos definidos pela **IQ4Y, LDA.** na gestão do DTP, serão penalizados com a suspensão do valor a receber até ao seu devido cumprimento, se daqui não resultarem prejuízos irrecuperáveis à **IQ4Y, LDA.**

Solicitação de Materiais de Apoio às Sessões

Todos os materiais que o Formador necessitar para desenvolver as sessões de formação estarão à sua disponibilidade. A Coordenação Pedagógica da **IQ4Y, LDA.** dar-lhe-á acesso aos mesmos. Contudo, a sua solicitação deverá ocorrer com uma semana (sete dias) de antecedência à sessão de formação em que serão utilizados.

Secção III: Responsabilidades e Deveres dos Agentes de Formação

ADMINISTRAÇÃO

1. Definir as linhas estratégicas da atividade formativa, nomeadamente as áreas de formação e educação, as regiões e locais de intervenção formativa;
2. Definir a Política da Qualidade, garantindo que esta é clara e entendida por todos os colaboradores;
3. Designar os colaboradores com competências para assumir as funções de gestor da formação e coordenador pedagógico;
4. Providenciar os recursos necessários para o estabelecimento dos objetivos da atividade formativa, para a implementação das ações e medidas necessárias e para a sua avaliação;
5. Mobilizar os recursos necessários à formação, designadamente humanos e materiais;
6. Aprovar o plano e o balanço de formação anuais, tomando consciência das ações de melhoria planeadas e dos resultados alcançados em cada ano civil;
7. Dinamizar as relações externas de suporte à formação, através da mediação de parcerias, estabelecimento de protocolos e outras;
8. Adotar estratégias e meios de comunicação abrangentes a todas as partes interessadas (cooperadores, colaboradores) relativamente às metas e resultados da atividade formativa.

GESTOR DE FORMAÇÃO

1. Aplicar a Política da Qualidade definida;
2. Articular todas as informações da atividade formativa com a Administração da IQ4Y;
3. Gerir toda a atividade formativa, garantindo a execução eficaz e eficiente dos processos da atividade formativa, nomeadamente ao nível do planeamento, desenvolvimento e avaliação;
4. Coordenar as atividades e recursos, com vista à elaboração do diagnóstico de necessidades;
5. Coordenar a elaboração, implementação e avaliação do plano de formação, bem como a elaboração

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

e validação do balanço de formação;

6. Promover as ações de revisão do sistema de certificação da atividade formativa e as medidas de melhoria contínua;
7. Divulgar as iniciativas de formação desenvolvidas pela **IQ4Y, LDA.** junto de ex-formandos, potenciais formandos e entidades parceiras, utilizando os meios de comunicação ao dispor.

COORDENADOR PEDAGÓGICO

1. Gerir pedagogicamente a atividade formativa, coordenando a auscultação dos formandos, a equipa de formadores e entidades parceiras (se aplicável), bem como tomar conhecimento das reclamações e outras ocorrências;
2. Providenciar o acompanhamento pedagógico das ações formativas desenvolvidas, quer na fase de conceção de programas, como na execução e avaliação da ação;
3. Aprovar os relatórios de avaliação da satisfação dos formandos de cada ação de formação desenvolvida, bem como os relatórios de avaliação de impacto da formação;
4. Acompanhar e coordenar a elaboração do diagnóstico de necessidades formativas;
5. Acompanhar a elaboração, implementação e avaliação do plano de formação, bem como a elaboração do balanço de formação.

TÉCNICO DE APOIO À FORMAÇÃO

1. Gerir as ações de formação desenvolvidas, assegurando a gestão das inscrições e respetivo pagamento, a logística do espaço, equipamentos e materiais e documentação necessários, a constituição do respetivo dossier técnico-pedagógico, a abertura e encerramento da ação, e o processo de avaliação da mesma (incluindo a elaboração de relatórios de avaliação da satisfação dos formandos e do impacto da formação);
2. Receber, gerir e encaminhar as reclamações, sugestões e demais ocorrências nas ações de formação desenvolvidas, mantendo atualizado o seu registo;
3. Controlar a numeração dos certificados de formação, providenciando a sua emissão, carimbo e aprovação pela Administração (representante legal) e entrega aos destinatários;
4. Manter o arquivo da atividade formativa, físico e digital, em boas condições de armazenagem, garantindo a devida proteção de dados pessoais;
5. Recolher os dados e informações necessárias para a elaboração do diagnóstico de necessidades formativas, plano e balanço de formação;
6. Proceder à elaboração do diagnóstico de necessidades de formação, submetendo à aprovação do

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

Gestor de Formação;

7. Proceder à elaboração do plano de formação, submetendo à aprovação do Gestor de Formação;
8. Proceder à elaboração do balanço de formação, submetendo à aprovação do Gestor de Formação;
9. Resolver as questões pedagógicas e organizativas das ações de formação, articulando todas as suas decisões com o Coordenador Pedagógico e/ou Gestor da Formação.

FORMADORES

1. Preparar e desenvolver as ações de formação para as quais são recrutados, cumprindo com os procedimentos da atividade formativa da IQ4Ye o seu Regulamento, nomeadamente quanto à elaboração de recursos pedagógicos como planos de sessão, manuais e apresentações, dinâmicas, fichas de trabalho, entre outros;
2. Adotar os modelos de documentos disponibilizados pela coordenação pedagógica, assegurando a utilização dos logótipos apropriados, sempre que não existirem modelos pré-definidos;
3. Submeter à aprovação da coordenação pedagógica qualquer pedido de material, documentação ou outro recurso considerado relevante;
4. Colaborar na preparação do programa de formação, quando solicitado;
5. Submeter-se aos processos de avaliação considerados oportunos para a melhoria da atividade formativa;
6. Em situação de formação à distância comunicar com o/a Gestor/a da Formação e/ou o/a Coordenador/a da Formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da ação;
7. Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a **IQ4Y, LDA.**;
8. Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico-religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da **IQ4Y, LDA.**

ADMINISTRATIVA

1. Atender, presencial e telefonicamente, todos os contatos feitos no âmbito da atividade formativa, por parte de formadores, formandos ou entidades parceiras; Registrar as informações relevantes, em caso de ausência temporária de qualquer agente da formação a quem encaminhar a informação;
2. Apoiar nas ações de promoção e divulgação da formação;

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

3. Gerir o stock de materiais didáticos;
4. Assegurar a manutenção e conservação da infraestrutura afeta à atividade formativa;
5. Publicar avisos e informações nos suportes e meios adequados à forma de organização da formação.

Disposições Finais

1. O formando ou cliente, quando aplicável, e Formador deverão cumprir todas as cláusulas inerentes a este regulamento.
2. Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Administração da **IQ4Y, LDA.**, em articulação com a Gestão da Formação, e respeitando sempre a legislação em vigor.
3. No âmbito do cumprimento dos requisitos para formalização do processo de inscrição e frequência de formação profissional, são facultados dados pessoais. Nos termos da alínea a) do nº 1 do artigo 6º do Novo Regulamento da Proteção de Dados, o tratamento de dados será lícito se o titular dos seus dados tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais para uma ou mais finalidades específicas. Entende-se por Dados Pessoais qualquer informação, de qualquer natureza, independentemente do respetivo suporte (incluindo som e imagem), relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados). É considerada identificável, a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social;
4. Para cumprimento do disposto acima a **IQ4Y, LDA.**, requer a celebração de um termo de consentimento, validado e consentido por ambas as partes, com o preenchimento da ficha de inscrição, que se regerá pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - Política de Privacidade & Proteção de Dados Pessoais

1. A IQ4Y, LDA. respeita a privacidade e a confiança dos seus Clientes e Parceiros, garantindo total proteção sobre a privacidade e segurança das informações pessoais;
2. O presente termo de consentimento descreve os procedimentos atuais da IQ4Y, LDA. relativamente ao tratamento de dados pessoais que serão tratados com as garantias de segurança e confidencialidade, exigidas de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais em vigor (Lei n.º 67/98, de 26 de outubro e respetivas alterações), com a Deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados;
3. A utilização de informações pessoais para atividades que não estejam relacionadas com os

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

processos de negócio e com a atividade de trabalho é completamente proibida;

4. A IQ4Y, LDA. assume os seguintes compromissos: proceder ao tratamento de dados de forma lícita e leal, recolhendo apenas a informação necessária e pertinente à finalidade a que se destina; permitir ao titular dos dados o acesso e correção das informações sobre si registadas, transmitindo-as em linguagem clara e rigorosa, correspondente ao conteúdo do registo; não utilizar os dados recolhidos para finalidade incompatível com a da recolha; manter os dados exatos e, se necessário, atuais; assegurar o consentimento expresso do titular dos dados sempre que tal for exigido; garantir, de forma gratuita, o direito de eliminação dos dados utilizados quando requerida pelo titular; ter sistemas de segurança que impeçam a consulta, modificação, destruição ou adição dos dados por pessoa não autorizada a fazê-lo e que permitam detetar desvios de informação intencionais ou não; respeitar o sigilo profissional em relação aos dados tratados.

CLÁUSULA SEGUNDA - Responsável pelo tratamento de dados

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais é a IQ4Y, LDA., que lhe presta o serviço e que no contexto decide quais os dados recolhidos, os meios de tratamento dos dados e para que finalidades são utilizados.

CLÁUSULA TERCEIRA – Recolha e geração de dados pessoais

1. Por regra, os dados pessoais são recolhidos quando o Cliente/Formando contrata os nossos serviços de formação;
2. Alguns dos dados pessoais são de fornecimento obrigatório para a prestação do serviço;

A IQ4Y, LDA. informará dessa obrigatoriedade e na eventualidade de falta ou de fornecimento incorreto dos dados exigidos, a mesma não poderá prestar o serviço contratado. A disponibilização de dados incorretos ou inexatos é da exclusiva responsabilidade do formando;

3. Os dados pessoais recolhidos são tratados informaticamente e no estrito cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, sendo armazenados em base de dados específica, criada para o efeito e, em situação alguma, os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não seja aquela para a qual foi dado o consentimento por parte do titular dos dados.

CLÁUSULA QUARTA - Categorias de dados tratados

1. Os dados pessoais tratados têm a finalidade da prestação do serviço da IQ4Y, LDA..
2. Mostram-se necessárias para a prossecução desta finalidade as seguintes categorias de dados: Dados de identificação; Dados de Habilitações literárias; Dados relativos à atividade e formação profissional.

CLÁUSULA QUINTA – Responsabilidade Sobre os Dados Comunicados a Terceiros

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

1. A IQ4Y, LDA. só transmitirá os dados pessoais dos seus Clientes/Formandos a terceiros quando a isso for obrigada por força de disposição legal e apenas na exata medida das suas obrigações.
2. A IQ4Y, LDA. poderá também comunicar os dados pessoais dos seus clientes a terceiros desde que: tenha obtido, de forma inequívoca, o consentimento dos utilizadores; a transmissão seja efetuada no âmbito do cumprimento de uma obrigação legal, de uma deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) ou de uma ordem judicial; a comunicação seja levada a cabo para proteger interesses vitais dos Clientes ou qualquer outra finalidade legítima prevista na lei.
3. Quando tal sucede, a IQ4Y, LDA. toma as medidas adequadas, de forma a assegurar que as entidades que tenham acesso aos dados, são reputadas e oferecem as mais elevadas garantias a este nível.

CLÁUSULA SEXTA - Tempo de Conservação dos Dados Pessoais

1. Os processos de formação profissional estão sujeitos à confidencialidade.
2. A IQ4Y, LDA. é responsável pela conservação desta informação em condições de confidencialidade e segurança, independentemente do suporte de registo.

CLÁUSULA SÉTIMA - Direitos dos Titulares dos Dados

Nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, é garantido a todo o tempo ao titular dos dados o direito de acesso, retificação, atualização ou eliminação dos seus dados pessoais, bem como o direito de oposição ao tratamento dos mesmos, mediante pedido escrito dirigido à IQ4Y, LDA. com sede na Rua dos Camponeses, 1569 – Marinheiros – 2415-315 Leiria, ou através do endereço de correio eletrónico formacao@IQ4Y.com.

CLÁUSULA OITAVA - Alterações à Política de Privacidade e Segurança

A IQ4Y, LDA. reserva-se o direito de, a qualquer altura, proceder a alterações à presente Política de Privacidade, sendo essas alterações devidamente publicitadas no seu *website*.

CLÁUSULA NONA - Medidas de Segurança do Tratamento:

1. A proteção e salvaguarda dos dados pessoais dos clientes/formandos e utilizadores são um elemento basilar na forma como a IQ4Y, LDA. presta os seus serviços.
2. São responsáveis por assegurar o respeito pela confidencialidade dos dados pessoais todos os colaboradores da IQ4Y, LDA.;
3. A IQ4Y, LDA. assume o compromisso de garantir a proteção da segurança dos dados pessoais que são disponibilizados, tendo definido e implementado diversas medidas de segurança de carácter técnico e organizativo, de forma a proteger os dados pessoais que nos são disponibilizados contra a sua difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado, destruição,

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.

modificação, acesso ou a difusão acidental, bem como, contra qualquer outra forma de tratamento ilícito e não pode ser responsabilizada por qualquer facto ilícito que não esteja na sua disponibilidade impedir e prever.

CLÁUSULA DÉCIMA - Da Violação dos Dados Pessoais

Em caso de violação dos dados pessoais, o responsável pelo tratamento dos mesmos, é obrigado a notificar a autoridade de controlo e o respetivo titular, sem demora injustificada e, sempre que possível, até 72 (setenta e duas) horas após ter tido conhecimento da mesma, a menos que a violação não seja suscetível de resultar num risco para os direitos, liberdade e garantias das pessoas singulares.

Administração,

(Saulo Emanuel Oliveira Saco)

Histórico de Revisão do Documento

Versão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação	Motivo da Alteração
01	02/01/2023	Coordenação Pedagógica	Gestão da Formação	Administração	-----

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA, devendo ser confirmada a sua atualização. Toda a informação contida neste documento é proprietária, confidencial e protegida contra divulgação e/ou acesso não autorizados. A presente documentação não pode ser direta ou indiretamente utilizada, vendida, copiada, reproduzida total ou parcialmente, divulgada e/ou publicada sem autorização prévia da IQ4Y, LDA. e fora do âmbito da análise do seu conteúdo para efeitos de consulta e aplicação do respetivo procedimento.