

## REGULAMENTO DE FORMAÇÃO

### INTRODUÇÃO

O presente Regulamento de Formação estabelece o conjunto de normas, procedimentos e princípios que regem a organização, funcionamento e participação em todas as ações de formação promovidas pela **iQ4Y, Lda.**, adiante designada por Entidade Formadora, certificada pela **DGERT — Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho**.

A **iQ4Y** desenvolve a sua atividade formativa em duas modalidades complementares e distintas: a **formação presencial**, realizada em instalações físicas adequadas com sessões de formação em horário e local previamente definidos, e a **formação a distância em regime assíncrono**, desenvolvida através da plataforma de e-learning **Tutor LMS Pro**, integrada no website oficial <https://www.iq4y.pt/>. A modalidade assíncrona caracteriza-se pela ausência de sessões obrigatórias em tempo real, permitindo que cada participante aceda aos conteúdos, realize atividades e progrida no seu percurso formativo ao seu próprio ritmo, dentro dos prazos estabelecidos para cada ação de formação.

Este regulamento foi elaborado em rigorosa conformidade com a legislação vigente, designadamente o **Decreto-Lei n.º 396/2007**, de 31 de dezembro, que estabelece o regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações, a **Portaria n.º 851/2010**, de 6 de setembro, alterada pela **Portaria n.º 208/2013**, de 26 de junho, que regulamenta o Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, bem como as orientações técnicas específicas aplicáveis à formação profissional presencial e a distância.

A formação profissional assume um papel estruturante no desenvolvimento de competências individuais e coletivas, constituindo um instrumento privilegiado de valorização pessoal e profissional, de promoção da empregabilidade e de reforço da competitividade organizacional. A **iQ4Y** compromete-se a assegurar que todas as ações formativas desenvolvidas, independentemente da modalidade, cumprem os mais elevados padrões de qualidade técnica, pedagógica e administrativa, promovendo uma experiência de aprendizagem inovadora, flexível e centrada no formando.

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1.º — Objeto e Âmbito de Aplicação

1. O presente regulamento define as regras de funcionamento de todas as ações de formação promovidas pela **iQ4Y**, nas modalidades presencial e à distância assíncrona, estabelecendo os direitos, deveres e responsabilidades de todos os intervenientes no processo formativo.

2. Aplica-se integralmente a todas as ações de formação geridas pela **iQ4Y**, independentemente da sua duração, carga horária, área temática, modalidade ou público-alvo.
3. Constitui documento obrigatório do **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** de cada ação de formação, sendo disponibilizado a formandos e formadores antes do início de qualquer percurso formativo.
4. É permanentemente disponibilizado na plataforma **Tutor LMS Pro** e no website <https://www.iq4y.pt/>, sendo o seu conhecimento integral e aceitação expressa condição obrigatória para participação em qualquer ação de formação.

## Artigo 2.º — Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- **iQ4Y, Lda.:** Entidade Formadora certificada pela DGERT, responsável pela conceção, organização, promoção e execução de ações de formação profissional nas modalidades presencial e a distância;
- **Formação Presencial:** Modalidade formativa em que formandos e formadores se encontram fisicamente no mesmo espaço, em sessões com horário e local previamente definidos e comunicados;
- **Formação à Distância Assíncrona:** Modalidade de e-learning em que a interação entre formandos e formadores não ocorre em tempo real simultâneo, sendo os conteúdos, atividades, comunicações e avaliações acessíveis a qualquer momento dentro dos prazos estabelecidos para cada ação;
- **Tutor LMS Pro:** Plataforma tecnológica avançada de e-learning utilizada pela iQ4Y para disponibilização de conteúdos multimédia, gestão de atividades formativas, comunicação pedagógica e monitorização do progresso dos formandos;
- **Coordenador Pedagógico:** Profissional qualificado responsável pela coordenação técnica e pedagógica das ações de formação, garantindo a qualidade e conformidade do processo formativo;
- **Formador/E-formador:** Profissional detentor do Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) responsável por ministrar formação presencial ou, na modalidade assíncrona, assumir funções especializadas de tutoria, orientação pedagógica e avaliação das aprendizagens;
- **Formando:** Participante inscrito numa ação de formação com o objetivo de adquirir, desenvolver ou aprofundar competências técnicas, transversais ou digitais;
- **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP):** Conjunto estruturado e organizado de documentos que regista integralmente toda a atividade desenvolvida no âmbito de uma ação de formação;

- **SIGO:** Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, plataforma nacional oficial para registo e emissão de certificados de formação profissional;
- **Progresso de Formação:** Métrica digital aplicável à modalidade assíncrona que substitui o conceito tradicional de assiduidade, medindo a conclusão de módulos, visualização de conteúdos e realização de atividades na plataforma.

### Artigo 3.º — Objetivos e Princípios Orientadores

1. As ações de formação têm como objetivo promover o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais dos formandos, potenciando a sua qualificação e empregabilidade através de metodologias adequadas a cada modalidade formativa.
2. A atividade formativa rege-se pelos princípios da qualidade, adequação, igualdade, transparência, inovação, flexibilidade e melhoria contínua.
3. A **iQ4Y** compromete-se a garantir a qualidade pedagógica e técnica de todas as formações, em conformidade com os referenciais e requisitos de certificação aplicáveis, assegurando experiências de aprendizagem enriquecedoras e eficazes.

### Artigo 4.º — Modalidades de Formação

1. A **iQ4Y** desenvolve a sua oferta formativa nas seguintes modalidades:
  - **Formação Presencial:** Realizada em instalações físicas adequadas, com sessões de formação em horário e local previamente definidos e comunicados aos participantes;
  - **Formação a Distância Assíncrona (E-learning):** Desenvolvida integralmente através da plataforma **Tutor LMS Pro**, sem sessões obrigatórias em tempo real, proporcionando total flexibilidade de acesso dentro dos prazos estabelecidos.
2. Cada ação de formação tem a sua modalidade claramente identificada na ficha técnica do curso, publicada em <https://www.iq4y.pt/> e comunicada no momento da inscrição.
3. As disposições do presente regulamento aplicam-se a ambas as modalidades, com as especificidades próprias de cada uma devidamente identificadas nos artigos correspondentes.

### Artigo 5.º — Divulgação e Revisão do Regulamento

1. O presente regulamento é disponibilizado a todos os formandos e formadores antes do início da formação, sendo o seu conhecimento e aceitação condição obrigatória para participação.
2. A **iQ4Y** reserva-se o direito de proceder à revisão e atualização do regulamento, comunicando as alterações por escrito a todos os intervenientes através dos canais oficiais.

3. O regulamento é objeto de revisão periódica anual ou sempre que alterações legislativas, normativas, tecnológicas ou operacionais o justifiquem ou exijam.

## SECÇÃO I — FORMANDOS

### Artigo 6.º — Condições de Acesso e Processo de Inscrição

1. O acesso às ações de formação pode estar condicionado ao cumprimento de requisitos específicos de admissão, claramente definidos na ficha técnica de cada curso e publicados em <https://www.iq4y.pt/>.
2. O processo de inscrição formaliza-se através de:
  - Preenchimento integral do formulário de inscrição disponível na plataforma ou no website;
  - Submissão da documentação obrigatória solicitada;
  - Leitura, compreensão e aceitação expressa do presente regulamento;
  - Liquidação do investimento formativo, quando aplicável, ou apresentação de comprovativo de financiamento válido.
3. A **iQ4Y** reserva-se o direito de recusar inscrições que não satisfaçam integralmente os requisitos estabelecidos, comunicando a decisão fundamentada no prazo máximo de **5 dias úteis**.
4. Após validação da inscrição, o formando recebe por correio eletrónico a confirmação, instruções detalhadas de participação e, no caso da modalidade a distância, as credenciais de acesso à plataforma **Tutor LMS Pro**.

### Artigo 7.º — Condições de Adiamento e Cancelamento

#### 7.1 — Adiamento/Cancelamento por Iniciativa da iQ4Y (Formação Presencial)

1. As datas das ações de formação presencial podem sofrer alterações ou, em casos justificados, ser adiadas ou canceladas, designadamente quando não for atingido o número mínimo de participantes necessário à realização da ação ou por motivos imprevistos e alheios à vontade da **iQ4Y**.
2. Sempre que tal suceda, todos os formandos inscritos são avisados com uma antecedência mínima de **48 horas**, através dos contactos fornecidos no momento da inscrição.
3. Caso a ação de formação seja definitivamente cancelada por iniciativa da **iQ4Y**, o valor da inscrição é integralmente devolvido ao formando no prazo máximo de **dois dias úteis** após a comunicação oficial do cancelamento.

#### 7.2 — Cancelamento por Iniciativa do Formando

1. **Formação Presencial:** O formando pode cancelar a sua inscrição sem custos, desde que comunique essa intenção por escrito à **iQ4Y** com uma antecedência mínima de **4 dias úteis** relativamente à data de início da ação. Neste caso, procede-se ao reembolso total do valor pago.

2. **Formação Presencial:** Após o prazo referido no número anterior (menos de 4 dias úteis antes do início), não é possível proceder à devolução do valor da inscrição, devido aos custos administrativos, logísticos e de organização já incorridos pela entidade formadora.
3. **Formação a Distância Assíncrona:** O cancelamento da inscrição após o acesso inicial aos conteúdos da plataforma **Tutor LMS Pro** não dá lugar a reembolso, salvo situações excecionais devidamente fundamentadas e avaliadas caso a caso pela coordenação pedagógica.
4. A comunicação de cancelamento deve ser efetuada por escrito, através dos canais oficiais da iQ4Y disponíveis em <https://www.iq4y.pt/>.

#### Artigo 8.º — Direitos dos Formandos

Os formandos têm direito a:

1. Receber formação de elevada qualidade, com conteúdos cientificamente rigorosos, pedagogicamente estruturados e tecnicamente atualizados, ministrada por formadores devidamente qualificados;
2. Ser informados de forma completa e transparente sobre objetivos de aprendizagem, conteúdos programáticos, metodologias, critérios de avaliação, prazos e modalidades de certificação;
3. Beneficiar de acompanhamento pedagógico especializado adequado à modalidade de formação, com garantia de resposta às solicitações no prazo máximo de **48 horas úteis** na modalidade a distância;
4. Aceder ao presente regulamento e a toda a documentação técnico-pedagógica relevante através dos canais apropriados a cada modalidade;
5. Ser tratados com dignidade, respeito, igualdade e não discriminação, independentemente das suas características pessoais, sociais ou profissionais;
6. Apresentar reclamações, sugestões, críticas construtivas e pedidos de esclarecimento sobre qualquer aspeto da formação;
7. Obter **Certificado de Formação Profissional**, emitido através do **SIGO**, após conclusão com aproveitamento dos requisitos estabelecidos;
8. Proteção integral e confidencialidade dos dados pessoais, em estrita conformidade com o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)**;
9. Na modalidade a distância, solicitar e receber apoio técnico qualificado relativo ao funcionamento da plataforma **Tutor LMS Pro**;
10. Na modalidade a distância, aceder aos conteúdos formativos 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência da ação formativa.

#### Artigo 9.º — Deveres dos Formandos

Os formandos comprometem-se a:

1. Conhecer, compreender e cumprir integralmente o presente regulamento e todas as normas internas estabelecidas pela **iQ4Y**;
2. **Modalidade Presencial:** Comparecer pontualmente às sessões formativas, participando ativamente nas atividades propostas e respeitando o funcionamento do grupo;
3. **Modalidade Assíncrona:** Aceder regular e sistematicamente à plataforma **Tutor LMS Pro**, acompanhando ativamente o desenvolvimento da formação e respeitando escrupulosamente os prazos estabelecidos;
4. Realizar com empenho e dedicação todas as atividades, exercícios, trabalhos práticos, questionários e avaliações propostas dentro dos prazos definidos;
5. Manter uma postura ética, respeitosa, profissional e construtiva em todas as interações com formadores, coordenação pedagógica e outros formandos;
6. Garantir a originalidade e autenticidade de todos os trabalhos e avaliações submetidos, sendo rigorosamente proibido o plágio, cópia ou qualquer forma de desonestidade académica;
7. Zelar pela conservação de equipamentos, instalações e recursos disponibilizados, cumprindo as regras de segurança e higiene aplicáveis;
8. **Modalidade Assíncrona:** Utilizar exclusivamente as credenciais de acesso pessoais, sendo expressamente proibida a sua partilha, cedência ou utilização por terceiros;
9. Comunicar proativamente ao formador ou coordenação pedagógica qualquer dificuldade técnica, pedagógica ou pessoal que possa comprometer a participação na formação;
10. Fornecer informações verdadeiras, completas, precisas e atualizadas durante todo o processo de inscrição e desenvolvimento da formação.

## **Artigo 10.º — Assiduidade, Pontualidade e Progresso**

### **10.1 — Modalidade Presencial**

1. A frequência das sessões é obrigatória, constituindo requisito indispensável para certificação.
2. O limite máximo de faltas permitido é de **10% da carga horária total** da ação, salvo indicação específica definida na ficha técnica do curso.
3. As presenças são registadas através de folha de presenças que deve ser assinada pelo formando em cada sessão formativa.
4. Atrasos superiores a **15 minutos** podem ser contabilizados como falta à sessão, conforme critérios definidos pelo coordenador pedagógico.
5. Faltas justificadas devem ser comunicadas preferencialmente com antecedência e devidamente comprovadas através de documentação apropriada.

### **10.2 — Modalidade a Distância Assíncrona**

1. O conceito tradicional de assiduidade é substituído pela métrica de **progresso de formação**, automaticamente registada pela plataforma **Tutor LMS Pro** através de:

- Registos detalhados de acesso e tempo de permanência na plataforma;
  - Visualização e conclusão de conteúdos multimédia (vídeos, documentos, apresentações);
  - Realização e submissão de atividades, exercícios e trabalhos práticos;
  - Submissão atempada de avaliações e questionários.
2. Para cumprimento dos requisitos de participação, o formando deve completar no mínimo **100% da carga horária prevista**, traduzida na conclusão integral dos módulos formativos obrigatórios e realização de todas as atividades classificadas como obrigatórias.
  3. Cada ação formativa possui **data de início e data de encerramento** claramente definidas e comunicadas, constituindo o período dentro do qual o formando deve concluir integralmente o seu percurso formativo.
  4. Em situações excecionais e devidamente fundamentadas, o formando pode solicitar formalmente uma **prorrogação do prazo de conclusão** à coordenação pedagógica, que poderá ser concedida por um período adicional máximo de **15 dias úteis**, sempre que operacionalmente viável.

#### Artigo 11.º — Sistema de Avaliação das Aprendizagens

1. O sistema de avaliação aplicável a ambas as modalidades de formação compreende três modalidades complementares:
  - **Avaliação Diagnóstica:** Aplicada no início da formação para identificação de conhecimentos prévios e adequação do percurso formativo individual;
  - **Avaliação Formativa:** Desenvolvida continuamente ao longo da formação através de questionários de progresso, atividades práticas e exercícios de consolidação, proporcionando feedback constante e orientação personalizada;
  - **Avaliação Sumativa:** Realizada no final de módulos ou da ação formativa através de testes, projetos práticos ou trabalhos de síntese, determinando o nível final de aproveitamento.
2. Todos os critérios, instrumentos, metodologias e ponderações de avaliação são transparentemente comunicados no início da formação e disponibilizados permanentemente aos formandos através dos canais apropriados a cada modalidade.
3. A classificação final é expressa numa escala de **0 a 20 valores**, considerando-se aprovado o formando que obtenha classificação igual ou superior a **10 valores (50%)**.
4. Em caso de não aproveitamento, o formando pode beneficiar de uma **época de recurso** ou **repetição da avaliação sumativa**, mediante condições específicas definidas pela **iQ4Y** e comunicadas atempadamente.
5. É absolutamente proibida qualquer forma de plágio, fraude, cópia ou utilização não autorizada de conteúdos nas avaliações. A deteção destas práticas implica anulação imediata da avaliação e pode determinar a exclusão da ação formativa.

**Artigo 12.º — Certificação e Documentação Final**

1. Aos formandos que cumpram integralmente os requisitos de participação (assiduidade ou progresso de formação) e obtenham aproveitamento positivo nas avaliações é emitido o **Certificado de Formação Profissional** através da plataforma oficial **SIGO**, em conformidade com toda a legislação aplicável.
2. O certificado é disponibilizado em formato digital no prazo máximo de **30 dias úteis** após encerramento oficial da ação formativa.
3. Aos formandos que participem mas não obtenham aproveitamento é emitida **Declaração de Participação**, especificando a carga horária efetivamente frequentada e as competências desenvolvidas.
4. A **iQ4Y** assegura o registo obrigatório de todos os certificados emitidos no sistema **SIGO**, garantindo integral cumprimento das obrigações legais de reporte às entidades competentes.

**Artigo 13.º — Regime Disciplinar**

1. Constituem infrações disciplinares, nomeadamente:
  - Desrespeito reiterado pelas regras do presente regulamento;
  - Comportamentos ofensivos, discriminatórios ou perturbadores do ambiente formativo;
  - Danos intencionais em equipamentos, instalações ou plataforma tecnológica;
  - Partilha não autorizada de credenciais de acesso na modalidade a distância;
  - Plágio, fraude ou desonestidade académica em avaliações.
2. As medidas disciplinares podem incluir, de forma graduada e proporcional:
  - Advertência verbal ou escrita;
  - Suspensão temporária de participação;
  - Exclusão da ação de formação, sem direito a reembolso, em casos de gravidade comprovada.
3. É sempre garantido o direito ao contraditório, podendo o formando apresentar por escrito a sua versão dos factos antes da decisão final da coordenação pedagógica.

**SECÇÃO II — FORMADORES****Artigo 14.º — Perfil e Requisitos dos Formadores**

1. Os formadores que desenvolvem atividade na **iQ4Y** devem obrigatoriamente ser detentores do **Certificado de Competências Pedagógicas (CCP)** emitido pelo IIEFP, salvo dispensa legal expressamente prevista na legislação vigente.
2. Devem possuir qualificações académicas e profissionais adequadas e comprovadas na área temática específica em que intervêm, devidamente documentadas no respetivo processo individual.

3. Os e-formadores da modalidade a distância devem adicionalmente demonstrar competências especializadas em:
  - Tutoria e acompanhamento pedagógico online;
  - Utilização avançada da plataforma **Tutor LMS Pro**;
  - Metodologias de ensino-aprendizagem adaptadas à modalidade assíncrona;
  - Comunicação pedagógica digital eficaz e responsiva.

#### **Artigo 15.º — Direitos dos Formadores**

Os formadores têm direito a:

1. Receber atempadamente toda a informação necessária ao desenvolvimento eficaz da atividade formativa, incluindo programa detalhado, perfil dos formandos, recursos disponíveis e cronograma de execução;
2. Dispor de recursos pedagógicos, técnicos e tecnológicos adequados ao desenvolvimento da formação, incluindo:
  - **Modalidade Presencial:** Salas equipadas, materiais didáticos e apoio logístico necessário;
  - **Modalidade Assíncrona:** Acesso completo à plataforma **Tutor LMS Pro** com perfil de formador e todas as funcionalidades necessárias;
3. Beneficiar de apoio técnico e pedagógico especializado da coordenação da **iQ4Y** sempre que necessário;
4. Ser remunerados pontualmente de acordo com os termos contratuais estabelecidos;
5. Aceder aos resultados das avaliações de satisfação dos formandos e indicadores de desempenho relativos à sua atividade formativa;
6. Participar em ações de desenvolvimento profissional e atualização pedagógica promovidas pela **iQ4Y**.

#### **Artigo 16.º — Deveres dos Formadores**

Os formadores comprometem-se a:

1. **Preparação e Planeamento:**
  - Preparar meticulosamente cada sessão formativa (presencial) ou disponibilizar atempadamente todos os conteúdos, recursos e atividades na plataforma **Tutor LMS Pro** (assíncrona);
  - Elaborar planos de sessão/módulo detalhados, adequados à modalidade e ao público-alvo.
2. **Execução e Acompanhamento:**
  - **Modalidade Presencial:** Comparecer pontualmente às sessões, utilizando metodologias ativas adequadas ao grupo e assegurando o registo de sumários e controlo de assiduidade;

- **Modalidade Assíncrona:** Acompanhar sistematicamente o progresso individual de cada formando na plataforma, identificando precocemente situações de inatividade ou dificuldade.
3. **Comunicação e Feedback:**
- Responder com celeridade e qualidade às dúvidas, mensagens e solicitações dos formandos no prazo máximo de **48 horas úteis**;
  - Participar dinamicamente no fórum de questões (modalidade assíncrona), promovendo debate construtivo e estimulando a participação ativa.
4. **Avaliação:**
- Realizar avaliação rigorosa, justa e transparente de todas as atividades e trabalhos submetidos no prazo máximo de **5 dias úteis**, fornecendo feedback individualizado, construtivo e orientador.
5. **Documentação e Conformidade:**
- Preencher escrupulosamente toda a documentação técnico-pedagógica exigida, nomeadamente planos de sessão/módulo, sumários digitais, registos de avaliação e relatórios de progresso;
  - Comunicar imediatamente à coordenação pedagógica qualquer situação irregular, preocupante ou que requeira intervenção especializada.
6. **Postura Profissional:**
- Manter permanentemente postura profissional, ética, respeitosa e construtiva em todas as interações pedagógicas;
  - Participar ativamente nas reuniões de coordenação pedagógica e sessões de trabalho colaborativo convocadas pela **iQ4Y**;
  - Garantir absoluta confidencialidade dos dados pessoais dos formandos, em estrito cumprimento do **RGPD**.

#### **Artigo 17.º — Conceção e Gestão de Conteúdos Formativos**

1. Os formadores são responsáveis pela conceção criativa, estruturação pedagógica e atualização científica dos conteúdos das ações formativas que coordenam, em estreita articulação com a coordenação pedagógica da **iQ4Y**.
2. **Modalidade Presencial:** Os conteúdos devem ser desenvolvidos utilizando metodologias ativas e participativas, adequadas ao perfil dos formandos e aos objetivos de aprendizagem.
3. **Modalidade Assíncrona:** Os conteúdos devem ser desenvolvidos em formatos multimédia diversificados e interativos, privilegiando recursos que promovam o envolvimento ativo e a autonomia dos formandos.
4. Qualquer alteração substantiva ao programa, conteúdos ou metodologias aprovados deve ser previamente comunicada, fundamentada e autorizada pela coordenação pedagógica.

5. Os conteúdos e materiais pedagógicos produzidos no âmbito da colaboração com a **iQ4Y** constituem propriedade intelectual da entidade, salvo acordo escrito específico em contrário.

### SECÇÃO III — RESPONSABILIDADES E DEVERES DOS AGENTES DE FORMAÇÃO

#### Artigo 18.º — iQ4Y — Responsabilidades da Entidade Formadora

Compete à **iQ4Y**, enquanto entidade formadora certificada pela DGERT:

1. **Conformidade Legal e Normativa:**
  - Assegurar o cumprimento rigoroso e integral de todos os requisitos legais, normativos, técnicos e pedagógicos aplicáveis à formação profissional presencial e a distância;
  - Manter permanentemente atualizada a certificação **DGERT**, cumprindo todas as obrigações de reporte, auditoria e melhoria contínua.
2. **Infraestruturas e Recursos:**
  - Garantir instalações físicas adequadas, com condições de conforto, higiene e segurança para a formação presencial;
  - Assegurar disponibilidade contínua, estabilidade técnica, segurança informática e funcionalidade plena da plataforma **Tutor LMS Pro** e do website <https://www.iq4y.pt/>.
3. **Oferta Formativa:**
  - Desenvolver e disponibilizar oferta formativa inovadora, atualizada, relevante e adequada às necessidades emergentes do mercado de trabalho e às expectativas dos formandos.
4. **Gestão Operacional:**
  - Assegurar gestão profissional, transparente e eficiente dos processos administrativos, financeiros, técnicos e pedagógicos de todas as ações formativas;
  - Processar atempadamente reembolsos e devoluções nas situações previstas no presente regulamento.
5. **Certificação:**
  - Garantir emissão atempada e registo obrigatório de certificados no sistema **SIGO**, cumprindo integralmente os prazos e procedimentos legalmente estabelecidos.
6. **Qualidade e Melhoria Contínua:**
  - Implementar e manter sistema robusto de gestão da qualidade que abranja integralmente todas as fases do ciclo formativo;
  - Disponibilizar canais de comunicação acessíveis, eficientes e responsivos para esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas e gestão de reclamações.
7. **Proteção de Dados:**

- Assegurar proteção exemplar dos dados pessoais de formandos, formadores e colaboradores, em conformidade absoluta com o **RGPD** e demais legislação aplicável.

### Artigo 19.º — Coordenação Pedagógica

A coordenação pedagógica da **iQ4Y** assume as seguintes responsabilidades:

#### 1. Planeamento e Organização:

- Planear estrategicamente, organizar sistematicamente, supervisionar continuamente e avaliar criteriosamente o desenvolvimento de todas as ações de formação, em ambas as modalidades.

#### 2. Qualidade Pedagógica:

- Garantir adequação científica dos conteúdos, pertinência das metodologias, qualidade dos recursos e rigor dos instrumentos de avaliação aos objetivos formativos e perfil dos destinatários.

#### 3. Acompanhamento de Formadores:

- Acompanhar e orientar a atividade dos formadores e e-formadores, assegurando cumprimento de prazos, qualidade do acompanhamento pedagógico e eficácia do feedback prestado.

#### 4. Monitorização de Formandos:

- Monitorizar sistematicamente o progresso e participação dos formandos, implementando medidas proativas de prevenção do abandono e promoção do sucesso formativo.

#### 5. Avaliação e Melhoria:

- Analisar criteriosamente os resultados das avaliações de satisfação, aprendizagem e impacto, propondo e implementando medidas concretas de melhoria contínua.

#### 6. Documentação:

- Constituir, organizar, manter atualizado e arquivar adequadamente o **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** de cada ação formativa, garantindo conformidade com requisitos **DGERT**.

#### 7. Certificação:

- Assegurar emissão e registo de certificados no **SIGO**, nos prazos estabelecidos e em conformidade com a legislação aplicável.

#### 8. Gestão de Reclamações:

- Gerir profissionalmente o sistema de reclamações, sugestões e feedback, assegurando resposta adequada, fundamentada e atempada.

### Artigo 20.º — Equipa Técnica e Administrativa

Compete à equipa técnica e administrativa da iQ4Y:

1. **Gestão de Inscrições e Comunicação:**
  - Gerir eficientemente os processos de divulgação, inscrição, admissão e comunicação com formandos, formadores e demais stakeholders.
2. **Gestão Tecnológica:**
  - Criar, configurar, gerir e manter as contas de acesso à plataforma **Tutor LMS Pro**, assegurando funcionalidade plena e segurança informática;
  - Prestar suporte técnico especializado e responsivo relativo à utilização da plataforma, respondendo às solicitações no prazo máximo de **24 horas úteis**.
3. **Gestão Documental:**
  - Manter rigorosamente atualizados todos os registos administrativos, em conformidade com requisitos legais e normas de proteção de dados;
  - Apoiar tecnicamente a coordenação pedagógica na gestão documental digital e cumprimento das obrigações regulamentares.
4. **Comunicação Institucional:**
  - Gerir profissionalmente a comunicação institucional, incluindo atualização do website <https://www.iq4y.pt/> e gestão dos canais digitais oficiais.
5. **Apoio Logístico:**
  - Assegurar apoio logístico necessário às ações de formação presencial (salas, equipamentos, materiais).

#### **Artigo 21.º — Sistema de Avaliação da Qualidade**

1. A iQ4Y implementa sistema abrangente e sistemático de avaliação da qualidade que monitoriza integralmente todas as fases do ciclo formativo: diagnóstico de necessidades, planeamento curricular, execução pedagógica e avaliação de resultados.
2. O sistema de avaliação da qualidade integra múltiplos instrumentos e metodologias:
  - Inquéritos de satisfação aplicados aos formandos no final de cada ação formativa;
  - Questionários de avaliação dirigidos aos formadores e coordenação pedagógica;
  - Análise estatística dos indicadores de progresso, aproveitamento e certificação dos formandos;
  - Monitorização das taxas de conclusão, abandono e satisfação global;
  - Avaliação da qualidade científica, pedagógica e técnica dos conteúdos e recursos formativos.
3. Os resultados são sistematicamente compilados em relatórios periódicos detalhados, analisados pela coordenação pedagógica e direção, e utilizados para definição e implementação de planos específicos de melhoria contínua.

#### **Artigo 22.º — Proteção de Dados e Confidencialidade**

1. A **iQ4Y** processa todos os dados pessoais de formandos, formadores e colaboradores em estrita conformidade com o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD — Regulamento UE 2016/679)** e demais legislação nacional e europeia aplicável.
2. Os dados recolhidos destinam-se exclusivamente à gestão técnica, acompanhamento pedagógico, avaliação das aprendizagens, certificação profissional e cumprimento de obrigações legais de reporte às entidades competentes.
3. Todos os agentes de formação, colaboradores e parceiros estão contratual e legalmente obrigados a garantir confidencialidade absoluta dos dados pessoais, sendo rigorosamente proibida qualquer divulgação, partilha ou utilização não autorizada.
4. A política de privacidade integral e detalhada da **iQ4Y** encontra-se permanentemente disponível e atualizada em <https://www.iq4y.pt/>.

#### **Artigo 23.º — Propriedade Intelectual e Direitos de Autor**

1. Todos os conteúdos formativos, materiais pedagógicos, recursos multimédia, documentos técnicos e ferramentas disponibilizados, quer em contexto presencial quer na plataforma **Tutor LMS Pro**, constituem propriedade intelectual exclusiva da **iQ4Y** ou dos seus parceiros licenciados, estando protegidos pela legislação nacional e internacional de direitos de autor.
2. É expressamente proibida a reprodução, distribuição, transmissão, modificação ou utilização comercial dos conteúdos para finalidades não formativas, sem autorização prévia, expressa e escrita da **iQ4Y**.
3. Os formandos podem utilizar os materiais exclusivamente para fins de aprendizagem pessoal no âmbito específico da formação em que se encontram inscritos.

#### **Artigo 24.º — Requisitos Técnicos para Formação a Distância**

1. Para acesso adequado à plataforma **Tutor LMS Pro**, o formando deve dispor de:
  - Equipamento com ligação estável à internet (computador, tablet ou smartphone);
  - Browser atualizado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge ou Safari);
  - Velocidade de internet mínima recomendada de 5 Mbps;
  - Conta de correio eletrónico ativa e regularmente consultada;
  - Software para visualização de documentos PDF e apresentações;
  - Dispositivos de áudio para conteúdos multimédia.
2. A **iQ4Y** compromete-se a garantir disponibilidade técnica da plataforma superior a **95% do tempo**, comunicando previamente eventuais interrupções programadas para manutenção.
3. A **iQ4Y** não se responsabiliza por falhas técnicas imputáveis ao equipamento ou à ligação à internet do formando, devendo estas ser comunicadas atempadamente para eventual acomodação pedagógica.

**Artigo 25.º — Resolução de Conflitos e Sistema de Reclamações**

1. A **iQ4Y** disponibiliza sistema formal, acessível e eficiente de gestão de reclamações, sugestões e conflitos, operacional através da plataforma **Tutor LMS Pro**, website <https://www.iq4y.pt/> e contactos oficiais.
2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, de forma clara, objetiva e fundamentada, identificando inequivocamente o reclamante e especificando a situação objeto de reclamação.
3. Todas as reclamações são rigorosamente analisadas, investigadas e respondidas de forma fundamentada no prazo máximo de **15 dias úteis** a contar da data de receção oficial.
4. O tratamento das reclamações é processado com seriedade, imparcialidade, confidencialidade e profissionalismo, sendo os resultados sistematicamente utilizados para identificação de oportunidades de melhoria contínua.

**Artigo 26.º — Disposições Finais**

1. O presente regulamento entra em vigor na data da sua aprovação pela direção da **iQ4Y** e aplica-se integralmente a todas as ações de formação iniciadas posteriormente a essa data.
2. Será objeto de revisão periódica anual sistemática ou sempre que alterações legislativas, normativas, tecnológicas ou operacionais o justifiquem ou exijam.
3. As situações omissas, casos excecionais ou questões de interpretação duvidosa são analisadas e decididas pela coordenação pedagógica em articulação direta com a direção da **iQ4Y**, respeitando sempre os princípios orientadores do presente regulamento e a legislação aplicável.
4. O presente regulamento é permanentemente disponibilizado a todos os participantes, formadores e interessados através da plataforma **Tutor LMS Pro** e do website oficial <https://www.iq4y.pt/>.

**Aprovado em Leiria, 15 de abril de 2026**

*Ana Rita Soares*

**A Coordenação Pedagógica**

**iQ4Y, Lda.**