

# Regulamento do Funcionamento da Formação

GTI – Gestão, Tecnologia e Inovação S.A.

## Ficha Técnica

Título	Regulamento do funcionamento da formação
Responsável atualização	Valdemar Miranda
Validação	António Oliveira
Data	08 de fevereiro de 2023
Entidade	GTI - Gestão, Tecnologia e Inovação, S.A.

## Índice

<b>1. Enquadramento, objetivo, âmbito e divulgação .....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo .....	4
1.2. Âmbito .....	4
1.3. Divulgação .....	4
<b>2. Requisitos de acesso e formas de inscrição .....</b>	<b>5</b>
2.1. Acesso e Processo de recrutamento .....	5
2.2. Formas de Inscrição .....	5
2.3. Contrato de Formação .....	6
<b>3. Critérios e métodos de Seleção dos/as Formandos/as .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Condições de funcionamento da atividade formativa .....</b>	<b>10</b>
4.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma .....	10
4.2. Interrupções e repetição de cursos .....	10
4.3. Pagamentos e devoluções .....	11
<b>5. Formação à distância .....</b>	<b>13</b>
5.1. Horário, local e cronograma da ação de formação .....	13
5.2. Serviços pedagógicos, aplicável à formação à distância .....	13
5.3. Atividades desempenhadas por Tutores/E-Formador .....	14
5.4. E - Formando .....	14
5.5. Condições de realização da formação à distância .....	15
<b>6. Deveres de Assiduidade .....</b>	<b>15</b>
<b>7. Critérios e métodos de avaliação da formação .....</b>	<b>18</b>
<b>8. Descrição genérica de funções e responsabilidades .....</b>	<b>19</b>
<b>9. Demais disposições .....</b>	<b>20</b>
9.1. Seleção de Formadores .....	20
9.2. Proteção de Dados Pessoais .....	20
9.3. Direitos e Deveres dos/as formandos/as .....	20
9.4. Direitos e Deveres dos/as Formadores/as .....	23
9.5. Interdições .....	24
9.6. Regras de utilização do Equipamento Informático .....	25
<b>10. Procedimento de tratamento de reclamações .....</b>	<b>25</b>
<b>11. Disposições complementares. ....</b>	<b>26</b>

## 1. Enquadramento, objetivo, âmbito e divulgação

A empresa atua no âmbito nacional e tem por objeto a prestação de serviços de formação profissional e consultoria, garantindo o atendimento das necessidades das empresas/ organizações clientes e público em geral (participantes externos individuais, empregadas e desempregadas).

A GTI é uma Entidade Formadora certificada pela DGERT, desde 2017. Constituída em 1992, tem o Sistema de Gestão certificado pela NP EN ISO 9001:2015, e NP ISO 21001:2020.

A formação desenvolvida visa dotar os participantes de conhecimentos, capacidades e competências socioprofissionais que respondam às necessidades identificadas e passíveis de serem colmatadas por formação. O Sistema de Gestão da formação da GTI está orientado para a melhoria contínua tendo por base a satisfação das expectativas e necessidades dos Formandos/as, Clientes, Formadores/as e demais partes interessadas envolvidas.

### Atendimento

O local de atendimento ao público da GTI está situado em Braga onde está localizada a sede social, na seguinte morada:

**Endereço:** Rua de Barros n.º 95 | 4710-058 Braga  
**Contactos:** Tel.: 253 801 400  
 E-mail: [gti@gti.pt](mailto:gti@gti.pt) Web Page: [www.gti.pt](http://www.gti.pt)

Horários: 09:00 – 12:30 / 14:00 – 18:30

O/A Formando/a pode contactar os serviços da GTI e a Coordenação Pedagógica através do e-mail: [gti@gti.pt](mailto:gti@gti.pt)

### A oferta formativa caracteriza-se da seguinte forma:

<b>Destinatários preferenciais</b>	Formação dirigida a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Público em geral – adultos empregados ou desempregados</li> <li>✓ empresas/organizações clientes – adultos empregados</li> </ul>
<b>Tipologia</b>	Formação Contínua: que se realiza após o ingresso no mercado de trabalho, visando aprofundar competências profissionais e relacionais, tendo em vista o exercício de uma ou mais atividades profissionais, uma melhor adaptação às mudanças tecnológicas e organizacionais e o reforço da empregabilidade.
<b>Modalidades de Formação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <u>Formação Modular Certificada</u>: Visando a melhoria das competências profissionais através do aumento dos conhecimentos de forma sistemática e contínua, integrada com o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ);</li> <li>– <u>Outras ações de formação realizadas por empresas</u> (ações de formação contínua/ reciclagem): Visando desenvolver os níveis de competências, através de uma oferta de formação que potencie as condições profissionais e pessoais e certificação das competências adquiridas ao longo da vida.</li> <li>– Formação-ação: dirigida a empresas e assente na prestação de serviços integrados de formação e consultoria.</li> </ul>
<b>Forma de Organização</b>	<u>Presencial ou a distância</u>

Sugere-se a visualização da apresentação da GTI no site [www.gti.pt](http://www.gti.pt).

## 1.1. Objetivo

O Regulamento do funcionamento da formação visa clarificar as regras que regulam a atividade da Entidade Formadora, considerando que é essencial para o eficaz desenvolvimento da formação e para a adequada relação entre todos os intervenientes na mesma, de forma a garantir a máxima transparência e prevenir possíveis conflitos e equívocos. Todos os intervenientes no processo formativo devem cumprir e fazer cumprir as normas deste Regulamento.

## 1.2. Âmbito

O presente Regulamento aplica-se a todos aqueles que intervêm no processo formativo, nomeadamente à Coordenação Pedagógica, às empresas/organizações clientes e aos participantes individuais externos (público em geral), bem como aos/às Formadores/as e outros eventuais agentes.

## 1.3. Divulgação

O Regulamento é um documento de consulta livre, do qual se encontra disponível em formato físico nos locais de atendimento ao público, para consulta de Formandos/as, colaboradores e outros agentes. Está também disponível na página eletrónica da GTI, [www.gti.pt](http://www.gti.pt) e na plataforma tecnológica quando se trate de formação à distância. Sendo também apresentado no início da formação aos/às Formandos/as e Formadores/as. O Regulamento do funcionamento da formação faz parte integrante do contrato de formação devendo o/a Formando/a ter conhecimento do mesmo aquando da respetiva celebração.

No caso da formação dirigida a empresas/ organizações cliente é divulgado o presente documento aquando dos contactos iniciais, garantindo o acesso antes da celebração de contrato ou outra forma de adjudicação formal.

## 2. Requisitos de acesso e formas de inscrição

### 2.1. Acesso e Processo de recrutamento

O recrutamento de Formandos/as, a definir para as ações de formação, tem por base, nomeadamente, os seguintes canais:

- Site da GTI;
- Anúncio em jornais locais
- Brochuras dos cursos disponibilizadas às empresas/organizações
- Redes sociais (Facebook, instagram, Twitter, linkedIn);
- Divulgação aos parceiros/ Formadores(as)/ clientes, ex-formandos(as) ou outros potenciais interessados

Na divulgação e promoção da sua atividade formativa, a GTI prossegue uma conduta legal e ética, garantindo que o material promocional usado contém informação clara, que corresponde a situações verdadeiras, procurando evitar equívocos de interpretação. Nos conteúdos para divulgação indica-se, nomeadamente o público-alvo, métodos /critérios de seleção, conteúdos, requisitos de acesso e objetivos, local de realização, datas de início e fim, horário de funcionamento, preços (quando aplicável), contacto de atendimento permanente e condições de inscrição.

### 2.2. Formas de Inscrição

São disponibilizadas Fichas de Inscrição, quer presencialmente no local de atendimento, quer digitalmente, para efeitos de formalização da manifestação de interesse / pré-inscrição, que depois de tratadas e confirmadas consubstanciam a ficha de inscrição a constar do processo técnico-pedagógico.

Nas fichas de inscrição, disponibilizadas para pré-inscrição estará referenciado a finalidade e utilização da informação recolhida, respeitando o disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD).

As inscrições nas ações de formação divulgadas e promovidas pela GTI decorrem em duas fases:

1. Pré-inscrição;
2. Inscrição definitiva.

Para a frequência de ações de formação ministradas pela GTI é obrigatório que o/a candidato/a reúna as seguintes condições:

- a) cumprimento dos pré-requisitos da ação a que se candidata e a entrega da ficha de pré-inscrição/inscrição nos trâmites e prazos pré-estabelecidos.
- b) A pré-inscrição e inscrição podem ser efetuadas via website [www.gti.pt](http://www.gti.pt) - ou presencialmente nas Delegações da GTI.

- c) A pré-inscrição/inscrição para a frequência de uma ação de formação está subordinada à entrega da ficha de pré-inscrição (devidamente preenchida), e posterior entrega da ficha de inscrição (devidamente preenchida e assinada), anexando os documentos solicitados.
- d) As fichas de inscrição são rececionadas pela GTI, registadas e arquivadas para efeitos de análise da equipa de formação.
- e) Apenas são consideradas válidas as inscrições que contenham todos os documentos exigidos pelo processo administrativo da GTI e obedeça às suas normas regulamentares.
- f) Todos os dados pessoais facultados à GTI são confidenciais, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), sendo processados informaticamente e unicamente utilizados para a divulgação das nossas atividades, podendo ser facultados a entidades terceiras, caso o/a candidato/a assim o autorize.
- g) No momento da inscrição os/as Formandos/as procedem ao pagamento, se aplicável, conforme as indicações de liquidação por parte da GTI, correspondente à frequência da ação de formação. Sendo a inscrição válida, após a liquidação do valor total do curso, ou o pagamento da 1ª Prestação ou taxa de inscrição, quando aplicável.
- h) O/A interessado/a aquando da Pré-inscrição e inscrição, deverá prestar informações verdadeiras relativamente aos requisitos impostos para a frequência da ação de formação, sob pena de não recebimento do valor a título de apoio, quando se trata de uma formação financiada.

### **2.3. Contrato de Formação**

A Admissão da pessoa inscrita para frequência de uma ação de formação concretiza-se com a celebração de um contrato de formação. Este contrato é obrigatório, independentemente da situação face ao emprego da/o inscrita/o, da modalidade e da duração da ação de formação. No caso de formação para organizações/empresas clientes é celebrado um contrato de prestação de serviços de formação, podendo neste caso não ser obrigatório o contrato de formação com os participantes da ação de formação.

O contrato de formação está sujeito a forma escrita e deve ser assinado pela/o representante da Entidade Formadora, pela/o Formanda/o e pela pessoa sua representante legal, no caso de ser menor de idade. Sendo sempre feito em duplicado, destinando-se um exemplar para cada contratante.

Este contrato não gera nem titula relações de trabalho e caduca com a conclusão da ação de formação para que foi celebrado.

O contrato de formação pode cessar, por:

- Revogação por acordo das partes

A Entidade Formadora e o/a Formando/a podem revogar o contrato de formação por acordo das partes.

Esta revogação pode verificar-se pelos seguintes motivos, desde que devida e documentalmente comprovados:

1. Doença;
2. Assistência à família;
3. Proteção na parentalidade (maternidade/paternidade/adoção);
4. Emprego;
5. Estágio;
6. Inaptidão para o curso que se encontra a frequentar, mediante parecer escrito de elementos da equipa técnico-pedagógica;
7. Prestação de serviço militar;
8. Emigração/ausência do país;
9. Mudança de residência incompatível com o local de realização da formação, aplicável a formação presencial;
10. Reforma.

A revogação é comunicada, em formulário próprio, devendo ser indicado os factos que a motivaram, a fundamentação e a data de início da produção de efeitos.

- Rescisão por iniciativa da Entidade Formadora

A Entidade Formadora pode rescindir o contrato de formação com justa causa.

Constituem justa causa, para rescisão do contrato com a/o Formanda/o, por parte da Entidade Formadora, as seguintes situações:

1. Violação grave, muito grave ou reiterada dos deveres da/o Formanda/o;
2. Faltas superiores aos limites definidos no número 5 do ponto 6, do presente regulamento;
3. Desinteresse da/o Formanda/o pela ação de formação, comprovado por parecer elaborado por um dos elementos da equipa técnico-pedagógica.

A rescisão por iniciativa da entidade formadora implica, obrigatoriamente, a audiência prévia da/o formanda/o e posterior notificação da decisão final, comunicada através de formulário próprio para o efeito.

- Rescisão por iniciativa da/o Formanda/o

O/A Formando/a ou, no caso de ser menor de idade, a pessoa sua representante legal, pode rescindir o contrato de formação, nas seguintes situações:



1. Violação dos direitos legais e contratuais do/a Formando/a;
2. Ofensa à integridade física, liberdade, honra ou dignidade do/a Formando/a, praticada pelas/os representantes ou trabalhadoras/es da Entidade Formadora.

A rescisão é comunicada por escrito, pelo/a Formando/a, que deve indicar os factos que a motivaram e a respetiva fundamentação.

### - Caducidade

O contrato de formação caduca nas seguintes situações:

1. Conclusão da ação de formação para que foi celebrado;
2. Falecimento da/o Formanda/o;
3. Impossibilidade, devidamente justificada, de a/o Formanda/o continuar a frequentar a ação de formação;
4. Impossibilidade, devidamente justificada, de a Entidade Formadora continuar a ministrar a ação de formação;
5. Falta de aproveitamento, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada modalidade de formação;
6. Abandono da formação – considera-se abandono da formação a ausência da/o Formanda/o durante, pelo menos, 3 sessões de formação, sem que a Entidade Formadora seja informada do motivo de ausência.

Nas situações referidas nos pontos 3., 4. e 5. a caducidade é comunicada, através de formulário próprio para o efeito, devendo indicar os factos que a motivaram, a fundamentação e a data de início da produção de efeitos.

Na situação contemplada no ponto 6. é obrigatório a audiência prévia da/o Formanda/o e posterior notificação da decisão final, através de formulário próprio para o efeito.

### 3. Critérios e métodos de Seleção dos/as Formandos/as

O processo de seleção dos/as Formandos/as na formação considera os critérios ajustados à natureza das ações de formação. Entende-se que a seleção dos participantes para a formação, assente em critérios pedagógicos ajustados, constitui um fator com influência direta no resultado final do processo formativo, na medida em que aumenta a possibilidade dos objetivos pedagógicos serem efetivamente atingidos.

Saliente-se que a natureza das ações nem sempre exige a realização de um processo de seleção propriamente dito, assegurando-se, no entanto, que o posicionamento do/a Formando/a num determinado grupo de formação se faça de forma ajustada e sustentada. De realçar também que o acesso dos/as Formandos/as à

ação considera as condições legais de acesso, definidas pelos regulamentos de programas específicos em que se enquadre a formação a desenvolver e de acordo com as medidas de financiamento.

Considerando o público-alvo previamente definido para a frequência de cursos/ações, os critérios de seleção a disponibilizar no âmbito da divulgação e recrutamento para cada ação de formação poderão os seguintes:

- Habilitações literárias
- Situação face ao emprego
- Idade
- Morada
- Conhecimentos específicos sobre o conteúdo em causa e/ou Experiência profissional
- Interesse, motivação, expectativas, disponibilidade
- Pré-requisitos
- Disponibilização de dados administrativos relacionados com a inscrição ou programas de financiamento
- Data de inscrição

No caso de ações de formação a pedido por organizações/ empresas clientes é comum, quando aplicável, a realização de uma avaliação diagnóstica antes da ação de formação para verificar o nível de conhecimentos prévios dos candidatos/as relativamente aos conteúdos da formação, para efeitos da seleção de grupos mais homogéneos.

O contacto de seleção para ação de formação é efetuado via correio eletrónico, com a máxima antecedência possível, de acordo com as datas de início da ação de formação, sendo informados dos procedimentos a seguir para regularização de inscrição e frequência do curso.

A seleção de Formandos/as à frequência de cursos/ações de Formação Profissional respeita os princípios de igualdade de oportunidades/género e está condicionada ao cumprimento dos pré-requisitos de acesso das diferentes tipologias e modalidades de formação, à entrega, dentro dos prazos estipulados, dos documentos inerentes ao processo de inscrição, bem como, nos casos definidos, a um processo de seleção realizado pela GTI.

Para candidatos/as em igualdade de circunstâncias, a ordem de prioridade é definida em função da data de entrega da inscrição.

Quando se verificar que o número de vagas em cada curso/ação está preenchido, os/as restantes candidatos/as, desde que tenham sido selecionados/as, ficam condicionados/as às desistências ou substituições que possam ocorrer.

Quando haja lugar ao pagamento da taxa de inscrição esta deverá ser efetuada dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, sob pena de exclusão do curso.

A participação em reuniões/sessões do processo de seleção não confere direito a qualquer tipo de pagamento aos/às candidatos/as.

### 4. Condições de funcionamento da atividade formativa

#### 4.1. Definição e alteração de horários, locais e cronograma

O horário da formação é estabelecido pela GTI e divulgado antes do início de cada ação de formação, através da brochura da ação, que será enviada previamente aos/às Formandos/as. Encontrando-se permanentemente atualizado e disponível para consulta.

O cronograma do curso a frequentar, é divulgado ao/à Formando/a, no site da GTI no momento da sua divulgação (aplicável a formação modular certificada), por correio eletrónico quando selecionado (aplicável a formação modular certificada e formação não financiada).

O horário da ação de formação poderá sofrer eventuais alterações que venham a revelar-se necessárias, por força de ocorrência de motivo superveniente, sendo dado conhecimento aos interessados, no máximo de 48 horas antes, da respetiva alteração. No decorrer da ação os ajustes ao cronograma que eventualmente venham a acontecer terão que ser de acordo e consentimento por parte de todos os/as Formandos/as, Formadores e Coordenação Pedagógica GTI.

O local da ação de formação é divulgado aquando da publicitação do curso, assim como a forma de organização da formação a frequentar, nomeadamente, presencial ou a distância. As eventuais alterações que possam ocorrer após início do curso terão que ser comunicadas e aceites expressamente pelas várias partes interessadas, nomeadamente Formandos/as e Formadores/as.

#### 4.2. Interrupções e repetição de cursos

A Formação é interrompida nos feriados obrigatórios, legalmente estabelecidos, nas tolerâncias concedidas pelo Governo e nos feriados municipais. Poderão ainda, verificar-se outras interrupções, em casos excecionais e devidamente justificados, de acordo com o definido pela Entidade Formadora.

Nos casos de interrupção da formação por motivos de força maior, a GTI compromete-se a cooperar esforços no sentido de retomar a ação o mais rapidamente possível. Caso estas interrupções ocorram após início do curso e impliquem alteração do cronograma deverá considerar-se o definido no ponto 4.1.

Em caso desistência de qualquer Formando/a ou Formador/a de uma determinada ação de formação for da exclusiva responsabilidade da GTI, a GTI assumirá a responsabilidade de facultar a possibilidade de repetição da participação no processo formativo, assim que possível. Em caso de desistência, por parte do/a

Formando/a, de ação de formação financiada, não será devido qualquer pagamento, ficando a sua inscrição cancelada para efeitos de certificação.

Em caso de cancelamento do curso não financiado, pelo candidato 10 dias antes do início do respetivo curso, será efetuada a devolução do valor liquidado. O cancelamento após os 10 dias anteriores ao início do curso não confere direito a qualquer reembolso do valor pago.

Quando a responsabilidade da interrupção da participação na formação for da exclusiva responsabilidade do/a Formando/a e exista uma justificação, ele poderá solicitar a repetição da ação de formação, tendo prioridade de inscrição na ação de formação a iniciar.

### 4.3. Pagamentos e devoluções

#### No caso dos/as Formandos/as:

##### a) Ações de Formação Financiada:

Os pagamentos aos/às Formandos/as pela Entidade Formadora são efetuados conforme definido no contrato a celebrar, mensalmente, por transferência bancária, após a disponibilização do documento requerido na alínea a) do ponto 9.3.2.. Sendo o pagamento dos apoios sociais atribuído nos termos da Portaria 60-A/2015, de 02 de março (Regime jurídico específico do Fundo Social Europeu (FSE)).

O/A Formando/a toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que poderá ser obrigado/a a restituir todos os montantes recebidos e a ressarcir a entidade promotora de todas as despesas consigo efetuadas no âmbito da frequência da ação/cursos de formação, no montante mencionado no contrato de formação, em caso de desistência do curso sem motivo justificado.

No caso de desistência do/a Formando/a não será devido pagamento de Bolsa de Formação nem de mais valores previstos no contrato de formação.

##### b) Ações de Formação não financiadas

A participação em ações de formação não financiadas implica o pagamento de um preço previamente fixado e divulgado pela GTI.

O preço deverá ser pago a pronto pagamento ou em condições previamente acordadas, nomeadamente em prestações. Neste último caso sempre com base nas condições aplicáveis a cada curso/ação determinadas pela GTI. A GTI reserva-se o direito de não aceitar o pagamento em prestações em determinados casos. O/A Formando/a toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de formação ou no ato de formalização da inscrição num curso/ação de formação, que não lhe será restituído qualquer valor entregue

no ato da inscrição exceto se ocorrer eventualmente um adiamento da formação imputado à responsabilidade da GTI.

Tendo optado por dividir o valor da frequência do curso/ação de formação em prestações, o mesmo é entregue na sua totalidade no ato de inscrição, sendo que as prestações terão impreterivelmente de estar liquidadas antes da ação terminar. Para as ações/cursos de formação com duas prestações, a primeira é liquidada no dia em que inicia a ação/curso, a segunda até meio da formação. Para ações/cursos de formação com mais de duas prestações previstas, a primeira é liquidada no dia em que inicia a ação/curso, a 2ª no final do mês de início da ação/curso e as restantes são liquidadas mensalmente.

O pagamento será efetuado pelo/a Formando/a, pela entidade patronal ou pela organização/ empresa cliente através de numerário, Multibanco, MBway em conta ou transferência bancária; a GTI emitirá venda a dinheiro ou fatura/recibo.

A GTI reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelos/as Formandos/as em cursos/ações, sempre que o/a Formando/a deseje desistir da frequência do curso/ação de formação e sempre que o motivo da desistência não seja derivado de qualquer um dos seguintes aspetos:

- Alterações ao cronograma, local da formação ou equipa de Formadores/as inicialmente divulgado;
- Cancelamento do curso/ação de formação.

### **No caso dos/as Formadores/as:**

- O pagamento será efetuado conforme estipulado no Contrato de Prestação de Serviços.
- O pagamento deixa de ser devido a partir do momento em que não são cumpridas as especificações do serviço (por exemplo: no caso de os elementos de avaliação não serem entregues nos prazos devidos).
- Todos os/as Formadores/as deverão entregar o recibo e o Anexo ao Recibo (gerado na aplicação informática "Training Server") correspondente ao/s mês/es de formação, nos meses estipulados para pagamento, no último dia de formação do mês, sob pena de lhe ser efetuado o respetivo pagamento num prazo depois ao devido. O mesmo acontecerá com os/as Formadores/as que datarem o recibo com data posterior ao mês em causa ou não o preencherem corretamente.
- É obrigatória a emissão de recibos verdes eletrónicos via Portal das Finanças ([www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt)), sendo obrigatório que a designação da atividade exercida seja Formador/a, para este efeito esta atividade deverá encontrar-se cadastrada nas atividades registadas fiscalmente.
- Antes de entregar o recibo deverão registar o número e data na aplicação Training Server e imprimir o respetivo anexo ao recibo de formador, que deverá acompanhar o recibo.

- Os atrasos que se venham efetivamente a verificar na entrega dos recibos e respetivos anexos, têm como consequência, o adiamento do pagamento correspondente.

### 5. Formação a distância

#### 5.1. Horário, local e cronograma da ação de formação

A formação a distância tem a duração prevista no programa de formação, sendo desenvolvida por sessões síncronas.

A organização da Formação a distância, possibilita uma maior flexibilidade ao/à Formando/a, tanto a nível temporal e espacial, sendo desenvolvido em regime e-learning com recurso à plataforma de Moodle.

O horário da formação, nomeadamente das sessões síncronas, é estabelecido pela GTI, e divulgado antes do início de cada ação de formação, enviada previamente aos/às Formandos/as inscritos.

O horário de cada ação de formação, nomeadamente das sessões síncronas, poderá sofrer alteração tendo em conta a sua necessária relevância, considerando sempre a ocorrência de um motivo superveniente, sendo dado conhecimento aos/às Formandos/as, com antecedência máxima de 48 horas antes da respetiva alteração.

#### 5.2. Serviços pedagógicos, aplicável à formação a distância

Quando as ações de formação/cursos são efetuadas a distância, os devidos acessos à plataforma são enviados pela equipa da coordenação pedagógica, com a antecedência suficiente para que utilizadores atestem o seu login.

Quando os utilizadores, nomeadamente Formandos/as e Formadores/as verificarem dificuldades de acesso a plataforma Moodle, a GTI disponibiliza um serviço de helpdesk para quaisquer esclarecimentos ou problema registado no funcionamento da plataforma.

Requerendo a GTI para o efeito que os usuários utilizem os seguintes contactos telefónicos 253 801 400; 913609060 ou o envio de correio eletrónico para o seguinte e-mail [helpdesk@gti.pt](mailto:helpdesk@gti.pt).

No caso das ações de formação/cursos, na modalidade de formação a distância numa vertente totalmente síncrona, o acesso é efetuado por via da plataforma TEAMS.

Relativamente ao acesso os/as Formandos/as e Formadores/as deverão efetuar o mesmo a partir do utilizador criado pela GTI, sendo toda a informação e comunicação entre os/as Formandos/as e Formadores/as efetuada através da plataforma Teams ou por e-mail (a título excepcional).

No caso de formação a distância, numa vertente totalmente síncrona as responsabilidades do Formador/tutor são:

- Disponibilizar conteúdos e materiais pedagógicos;
- Dinamizar as sessões síncronas.

No caso das ações de formação/cursos tenham uma componente assíncrona a comunicação é realizada através do moodle disponibilizado para o efeito.

Tratando-se de trabalhos de grupo em formato assíncrono, os mesmos deverão ser realizados na plataforma moodle utilizando sempre as ferramentas disponibilizadas para o efeito (chat, fórum, etc).

Os/As Formandos/as deverão ser claros e objetivos nos seus contributos. Os trabalhos e atividades devem ser realizados no prazo determinado e o seu envio deve ser feito pelo meio indicado pelo/a Formador/a.

### 5.3. Atividades desempenhadas por Tutores/E-Formador

O E-Formador/tutor deverá proceder ao acompanhamento do E-Formando, tendo uma intervenção ativa e dinamizadora das atividades a desenvolver na plataforma de E-Learning, promovendo a aprendizagem e orientando o E-Formando, esclarecendo dúvidas que possam surgir.

O E-Formador/tutor tem como finalidade:

- Informar e esclarecer os/as Formandos/as sobre o programa, objetivos e atividades da formação;
- Moderar os debates e intervenções realizadas pelos/as Formandos/as nos fóruns de discussão;
- Esclarecer dúvidas diversas, avaliar e dar feedback aos/às formandos/as;
- Disponibilizar conteúdos e materiais pedagógicos;
- Dinamizar as sessões síncronas.

### 5.4. E - Formando

Os/As E-Formandos/as deverão ser claros e objetivos nos seus contributos. Os trabalhos e atividades devem ser realizados no prazo determinado e o seu envio deve ser feito pelo meio indicado pelo/a E- Formador/a.

Sendo que os/as E-Formandos/as deverão usufruir de todas as funcionalidades disponíveis no Moodle, nomeadamente.

- Nas sessões assíncronas deverá utilizar o fórum e/ou chat como ferramenta na abordagem de temas propostos seja pelos E-Formandos ou pelo E- Formador.

- Propor a abordagem de temas específicos, assim que considerar pertinente;

A GTI reserva-se no direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas pelos E-Formandos no Fórum de discussões, caso as mesmas estejam a provocar distúrbios ao bom funcionamento da formação, ou sejam ofensivas ou alheias aos conteúdos do curso.

### 5.5. Condições de realização da formação a distância

De modo a frequentarem as formações, o/a Formando/a deverá estar dotado dos seguintes recursos: acesso à internet, computador ou equipamento equiparado, com sistema de áudio e vídeo funcionais.

As ações de formação decorrem em regime de ensino a distância (online), de modo síncrono (as sessões terão hora marcada);

A formação decorrerá no formato de videoconferência recorrendo à utilização do Microsoft TEAMS pelo que recomendamos aos/às Formandos/as a instalação da aplicação gratuita (não sendo obrigatório).

A Entidade Formadora terá de garantir a criação da formação na plataforma Teams, dando acesso ao/a Formador/a e Formandas/os.

Os acessos (utilizador e palavra-passe) a devida plataforma e conseqüentemente a ação de formação, são enviados aos/às respetivos/as Formandos/as e Formadores/as.

Na formação e-learning, o percurso formativo pode decorrer exclusivamente em formato assíncrono, com recurso à plataforma Moodle da GTI. Sendo uma formação centralizada no trabalho individual e no trabalho cooperativo, o período em que decorre cada uma das ações de formação, o/a Formando/a tem liberdade para frequentá-lo online no local e horário da sua conveniência.

## 6. Deveres de Assiduidade

Todos/as Formandos/as devem ser assíduos/as e pontuais, respeitando os horários definidos para o desenvolvimento da formação. O/A Formando/a deve comparecer no local da formação nos horários previamente estabelecidos, devendo proceder ao registo da assiduidade de acordo com os procedimentos em vigor na GTI (assinando o registo de presenças).

Em caso de formação a distância/ on-line poderá ser necessário o/a Formador/a da ação capturar imagem “Printscreens” da tela do ecrã, em pelo menos dois momentos distintos de cada sessão de formação, o que deverá ser consentido pelo/a Formando/a, de forma à GTI conseguir obter evidências quanto ao registo de assiduidade.



Para efeitos do presente Regulamento, a falta do/a Formando/a corresponde à ausência deste, numa sessão de formação, de acordo com o definido no cronograma da ação.

### - Faltas

É considerada falta a ausência da/o Formanda/o ou Formador/a durante o período normal de formação consignado no cronograma da ação. Para efeitos de marcação de falta:

- O/A Formando/a terá uma tolerância de 10 minutos no início da sessão.
- Os atrasos que ultrapassem os limites referidos no ponto anterior são considerados para cálculo de assiduidade e sempre que, numa única sessão, o atraso for superior a 10 minutos, poderá ser marcada falta de 1 hora.
- Sempre que num período de um mês ou no decurso de uma formação de curta duração o/a Formando/a se atrase 3 vezes, o/a Formador/a poderá marcar uma falta não justificada à sessão de formação.
- No caso de formação financiada pelo FSE e Estado Português as faltas justificadas até determinada percentagem – definida de acordo com o tipo de tipologia e de financiamento aplicável – podem ter implicações na perda da atribuição de benefícios nos termos da legislação aplicável.

Nas faltas devem ser observados os seguintes procedimentos:

#### 1. Comunicação e comprovativo de ausência:

As faltas sempre que previsíveis, devem ser comunicadas à Coordenação Pedagógica, indicada para o acompanhamento da ação de formação, com, pelo menos, 2 dias de antecedência. As faltas de carácter imprevisível devem ser comunicadas assim que cessar a causa que lhe deu origem. Os documentos comprovativos da ausência devem ser entregues à Coordenação Pedagógica, no prazo máximo de 5 dias úteis, contados a partir do dia seguinte àquele em que a/o Formando/a ou o/a Formador/a faltou. Os referidos documentos comprovativos são sempre objeto de registo da data da respetiva entrega. O desrespeito do dever de justificação e de apresentação de comprovativos de ausência, no prazo anteriormente referido, traduz-se em faltas injustificadas.

#### 2. Faltas justificadas:

Desde que devidamente comprovadas, por entidade idónea, são justificadas as faltas pelos motivos a seguir identificados, devendo ter em atenção o limite de faltas, previsto no ponto 5 – “Número limite de faltas” do presente ponto, para efeitos de rescisão do contrato de formação:

- a) Doença;
- b) Tratamento ambulatorio, realização de consultas médicas e exames complementares de diagnóstico. Extensível a acompanhamento de parentes – cônjuge ou equiparado nos termos legais, ascendentes, descendentes, adotandas/os, adotadas/os e enteadas/os, menores ou deficientes;

- c) Proteção na maternidade e paternidade;
- d) Dispensa para amamentação ou aleitação;
- e) Assistência a membro do agregado familiar – cônjuge ou equiparado nos termos legais, ascendentes, descendentes, adotandas/os, adotadas/os e enteadas/os, menores ou deficientes;
- f) Casamento;
- g) Deslocação a estabelecimento de ensino, frequentado por filha/o menor, ou equiparado nos termos legais;
- h) Doação de sangue e socorrismo;
- i) Cumprimento do dever legal inadiável que não admita substituição, designadamente diligência judicial e em entidade policial;
- j) Falecimento do cônjuge, pai, mãe, padrasto, madrasta, sogra/o, filha/o (biológica/o ou adotada/o), enteada/o, genro, nora, bisavó/ô, avó/ô, neta/o, bisneta/o, irmã/ão, cunhada/o;
- l) Ato decorrente de religião professada pela/o Formanda/o ou Formador/a, desde que não possa efetuar-se fora do período da formação e corresponda a prática comumente reconhecida como própria dessa religião;
- m) Outras faltas decorrentes de situações legalmente previstas ou de força maior, devidamente comprovadas, a analisar pela/o Técnica/o da equipa técnico-pedagógica, indicada/o para o acompanhamento da ação de formação.

A justificação da falta depende de pedido escrito apresentado pela/o Formanda/o, com indicação das horas ou dia(s) e que a(s) mesma(s) ocorreu(ram), referenciado os motivos justificativos da falta e acompanhado de documento comprovativo.

### 3. Faltas Injustificadas:

São consideradas injustificadas todas as faltas não previstas no n.º 2 “faltas justificadas” do presente ponto, deste Regulamento.

### 4. Faltas para efeitos de atribuição de apoios sociais, quando aplicável:

O pagamento dos apoios sociais depende da assiduidade da/o Formanda/o, registada na frequência da ação de formação, de acordo com o definido nos normativos em vigor sobre esta matéria.

Sendo que, a atribuição de benefícios, durante o período de faltas só tem lugar quando estas sejam justificadas mediante a apresentação de documento comprovativo e de acordo com o seguinte:

- Para atribuição de benefícios só podem ser consideradas as faltas até 5% do número total de horas de formação;

- As faltas justificadas sem a apresentação de prova documental poderão ser justificadas, nomeadamente para efeitos de aproveitamento, porém sem direito a atribuição de benefícios.

5. Número limite de faltas para efeitos da rescisão do contrato de formação:

Os limites de faltas definidos, para efeitos de rescisão do contrato de formação, são 10% de faltas justificadas ou injustificada, sobre a duração total da ação de formação.

### 7. Critérios e métodos de avaliação da formação

Os critérios e métodos de avaliação de aprendizagem das/os Formandas/os, aplicáveis às ações de formação, são comunicadas aos/às Formados/as antes da realização do curso, no âmbito do processo de divulgação da oferta formativa, de forma a ser conhecido por todos os intervenientes no processo formativo, que consta do respetivo programa de formação.

A avaliação da formação, pode integrar seguintes dimensões:

1. Avaliação inicial/diagnóstica – tem lugar antes do início da formação. Tendo como objetivo identificar os conhecimentos prévios e expectativas dos/as Formandos/as.
2. Avaliação Formativa ou contínua – foca-se no processo de formação, permite verificar o desenvolvimento das aprendizagens, identificar se os objetivos se encontram estabelecidos caso se detete desvios a concretização dos objetivos, poderá definir um processo de forma a ajustar as estratégias pedagógicas.
3. Avaliação Sumativa ou final - trata-se de avaliação da aprendizagem ou conhecimentos adquiridos, de base à decisão sobre a certificação. Tem como foco os resultados alcançados pelos/as Formandos/as no final da ação de formação, em função dos objetivos pedagógicos definidos.

Mediante a modalidade de formação e conforme definido no programa de formação, é definida uma metodologia de avaliação onde a classificação é expressa na escala prevista. No caso de ações de formação com mais que uma unidade de formação, a classificação final pode ser resultado da média das avaliações globais. Ao longo da ação de formação os/as Formandos/as realizarão uma ou mais atividades propostas, nomeadamente, testes, trabalhos em grupo/ ou individual de aplicação de conhecimento e pesquisa, assim como outros exercícios práticos ou trabalhos adequados para os objetivos da formação. Tratando-se de Formação Modular Certificada (FMC), a classificação final do curso resultará de uma avaliação apenas de “Com aproveitamento” ou “Sem Aproveitamento”.

O/A Formador/a avaliará os/as Formandos/as de acordo com o definido no programa e de acordo com as instruções da Coordenação Pedagógica, em impresso próprio para o efeito.

Aos/Às Formandos/as aprovados/as será entregue um Certificado. Aos/Às Formandos/as que não concluem com aproveitamento a ação de formação ou para aqueles que frequentem ações de formação que não integrem um processo de avaliação formal, será entregue uma declaração de participação.

### 7.1. Emissão de Certificação

A Emissão de Certificação, ocorre após o término da Formação, sendo emitida ao abrigo da Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho (aplicável a Certificação de Formação Profissional não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações) e da Portaria nº 66/2022 de 01 de fevereiro (aplicável a Certificação da Formação Modular Certificada, inserida no Catálogo Nacional de Qualificações), de acordo com os requisitos exigidos para a validação da certificação.

O Certificado é enviado por correio eletrónico aos/às Formandos/as, até ao fim do mês, que ocorre a última sessão da ação de formação.

## 8. Descrição genérica de funções e responsabilidades

A equipa técnico–pedagógica orienta todas as etapas da ação, desde a fase de seleção ao acompanhamento e avaliação da formação, assegurando a ligação com todos os intervenientes do processo formativo.

Entende-se que a intervenção da equipa de colaboradores da GTI são elementos fundamentais para o desenvolvimento de formação com qualidade, apresentando de seguida de forma resumida as funções e responsabilidades:

#### a) Gestor da Formação:

Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.

#### b) Coordenador Pedagógico:

Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o Gestor da Formação; articulação com a equipa de Formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos/as Formandos/as e dos Formadores/as na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.

## c) Atendimento Permanente:

- Atendimento presencial e telefónico, no horário de funcionamento definido;
- Calendarização da formação e alocação de formadores e demais recursos;
- Assegurar a organização administrativa da atividade formativa;
- Faturação.

## 9. Demais disposições

### 9.1. Seleção de Formadores

A seleção de formadores é efetuada, através de uma bolsa de Formadores, do qual os/as Formadores/as poderão se inscrever, estando disponível no site [www.gti.pt](http://www.gti.pt)

### 9.2. Proteção de Dados Pessoais

Os dados pessoais constantes na ficha de inscrição ou outros documentos relativos à formação, serão processados informaticamente, garantindo a estrita confidencialidade dos mesmos, pela GTI. Assegurando-se, nos termos legais, que a informação constante na documentação afeta à formação, é utilizada apenas para os fins relacionados com as ações de formação/Cursos em que os/as Formandos/as e Formadores se inserem, respeitando a proteção dos seus dados pessoais.

### 9.3. Direitos e Deveres dos/as Formandos/as

#### - Direitos

Nos termos do presente Regulamento o/a Formando/a tem direito a:

#### 9.3.1. ao nível da atividade de formação.

- Receber a formação em harmonia de acordo com o programa estabelecido, com base nos referenciais de formação em vigor, à data de início da formação;
- Ter acesso e dispor de um espaço de formação que respeite todas as condições de segurança e higiene no trabalho, do qual possua todos os equipamentos necessário à obtenção das competências associadas ao respetivo referencial de formação;
- Participar no processo de formação, de acordo com o programa adotado pela GTI, desenvolvendo as atividades de aprendizagem integradas no respetivo perfil de formação;
- Ver respeitada a confidencialidade da informação pessoal e familiar, nomeadamente a constante do dossiê técnico-pedagógico, e ter acesso ao seu processo individual;
- Apresentar sugestões relativas ao funcionamento da Entidade Formadora e ser ouvida/o em todos os assuntos que, justificadamente, foram do seu interesse;

- f) Ser tratada/o com urbanidade pelas/os Formadoras/es, colegas, trabalhadoras/es e demais representantes da Entidade Formadora, ou com quem se relacione, durante e por causa da formação;
- g) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto da ação de formação.

### 9.3.2. ao nível dos apoios sociais e da informação e orientação profissional:

- a) Receber, mensalmente, os apoios sociais\* devidos e quando aplicáveis, nos termos dos normativos e legislação em vigor, mediante a entrega da documentação necessária à atribuição e pagamento dos mesmos, no prazo previsto para o efeito.
- b) Recorrer ao serviço de informação e de orientação profissional, sempre que se justificar;
- c) Ser integrada/o, prioritariamente, numa nova ação de formação que se inicie após o fim do impedimento, quando não tenha concluído a formação por motivos a si não imputáveis, designadamente os referidos, no presente regulamento;

### 9.3.3. ao nível do seguro;

Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais ocorridos, quando aplicável, durante e por causa da formação, devendo ser informada/o sobre os riscos cobertos pela seguradora.

### 9.3.4. ao nível da certificação;

- a) Obter, gratuitamente, no final da ação de formação o(s) documento(s) de certificação, nos termos da legislação aplicável;
- b) Requer a emissão de declaração de frequência, nas situações em que não obteve aproveitamento ou desistiu da frequência de uma ação de formação.

\* Os apoios são pagos mensalmente, por transferência bancária, não sendo permitida, em caso algum, a existência de dívidas aos/às Formandos/as.

Para efeitos de pagamento os/as Formandos/as têm obrigatoriamente de ser titulares de uma conta bancária à ordem no estado de ativa, com a possibilidade de receber valor a crédito e confirmar essa titularidade, por uma das seguintes formas:

- Fotocópia da 1ª página da caderneta da conta bancária, desde que na mesma conste o nome do/a Formando/a como titular e o respetivo IBAN;
- Comprovativo emitido pela entidade bancária, do qual conste o nome do/a Formando/a como titular da conta e o respetivo IBAN, podendo o mesmo ser obtido através do serviço de home Banking.

### - Deveres

Constituem deveres gerais dos/as Formandos/as:

1. Frequentar a ação de formação com assiduidade e pontualidade;
2. Respeitar os requisitos de segurança e higiene associados ao desenvolvimento da formação
3. Utilizar, obrigatoriamente, os meios de proteção individual e/ou coletiva, previstos pelas disposições legais e normativos aplicáveis, que sejam disponibilizados, durante e por causa da formação;
4. Participar nos momentos de avaliação, de acordo com os procedimentos de cada tipologia de formação em causa.
5. Assinar as folhas de presença de cada sessão de formação.
6. Comunicar com antecedência as faltas à formação que possam ser previstas.
7. Não se ausentar do local de formação, estágio ou visita de estudo, sem autorização prévia expressa do/a Formador/a ou Coordenador/a da ação de formação.
8. Tratar com urbanidade Formadores/as, colegas, funcionários/as e colaboradores/as da GTI ou das outras Entidades promotoras ou de estágio e demais pessoas com que se relacione durante e por causa da formação.
9. Cumprir as orientações emanadas pelos órgãos competentes da GTI e os regulamentos internos em vigor.
10. Utilizar com cuidado os equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados, para efeitos de frequência da ação de formação, zelando pela boa conservação dos mesmos.
11. Conhecer, respeitar e cumprir as disposições de segurança, higiene e saúde, determinadas pelas condições de desenvolvimento da formação.
12. Cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação.
13. Responsabilizar-se individualmente e/ou coletivamente por todo e qualquer prejuízo ocasionado, voluntariamente ou por negligência, nomeadamente em instalações, máquinas, ferramentas, utensílios ou outro material da GTI ou de terceiros.
14. Responder nos prazos fixados aos inquéritos que lhe forem dirigidos.
15. Abster-se da prática de jogos de azar ou fortuna nas instalações da GTI ou nos locais de estágio, formação prática ou visita de estudo.
16. Abster-se de todo e qualquer ato de que possa resultar prejuízo ou descrédito para a GTI ou para a entidade recetora de estágio, formação prática ou visita de estudo.
17. Informar a GTI sempre que houver alteração dos dados inicialmente fornecidos, nomeadamente os da residência.
18. Sempre que necessário, deve contactar o/a Gestor/a da Formação, por escrito, identificando-se e identificando qual o motivo do contacto, datado e assinado.

19. Manter o sigilo relativamente as informações obtidas durante e por causa da formação.
20. Avaliar a ação e os/as Formadores/as, sempre que para isso seja solicitado.

Não é permitido ao/à Formando/a:

1. Introduzir, guardar ou consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou outras drogas, nas instalações da GTI ou no local onde decorre a formação, assim como durante as sessões de formação.
2. Apresentar-se ou permanecer nas instalações da GTI ou no local onde decorre a formação em estado de embriaguez ou em situação que evidencia o consumo de estupefacientes.
3. Recusar os locais de estágio ou formação e o contexto de trabalho propostas pela GTI.
4. Durante o normal funcionamento da formação não é permitida a utilização de telemóvel, IPop, Ipad MP3, MP4, portáteis e outros aparelhos de reprodução audiovisuais cuja emissão de som, seja motivo de perturbação e distração.
5. A utilização do telemóvel em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao/à Formador/a. Sendo esta concedida o/a Formando/a deverá abandonar a sala de formação para utilizar o telemóvel.

#### **9.4. Direitos e Deveres dos/as Formadores/as**

##### **- Direitos**

1. Definir e reformular os programas, meios auxiliares e métodos de ensino de acordo com o público-alvo participante na respetiva ação formativa, mediante aprovação da Coordenação Pedagógica da GTI.
2. Analisar, criticar e apresentar sugestões de reformulação do sistema de formação aplicado.
3. Solicitar apoio à GTI, se necessário, ao exercício das suas funções, de natureza técnica, material ou documental.
4. Ter acesso aos meios técnico – pedagógicos de informação e comunicação disponibilizados pela GTI.

##### **- Deveres**

1. Prestar apoio pedagógico-didático à GTI, função que decorre da sua atividade como interveniente na dinamização e desenvolvimento da Formação Profissional.

Este apoio pedagógico-didático consiste na participação do/a Formador/a na preparação, desenvolvimento e acompanhamento do processo formativo, designadamente nas tarefas de produção do programa de formação do curso/módulo, elaboração do plano de sessão, elaboração de materiais didáticos e avaliações de aprendizagem, correção das avaliações de aprendizagem e comunicação dos resultados aos/às Formandos/as, participação em atividades de formação



- complementar dos/as Formandos/as e noutras de natureza interdisciplinar, em reuniões técnicas por área de formação e, na análise, reflexão e validação das técnicas e métodos de formação.
2. Entregar à GTI os materiais didáticos acordados até duas (2) semanas antes da data de início do curso, bem como a proceder à sua atualização sempre que necessário, respeitando o referido prazo de entrega.
  3. Entregar à GTI toda a documentação de apoio após a realização do módulo/curso pelo qual é responsável, nomeadamente sumário/registo de presenças, inquérito de avaliação e comprovativo de entrega de certificados de formação.
  4. Cumprir as diretrizes emanadas pela APCER sobre o desenvolvimento da atividade de formação, designadamente com o Regulamento de desenvolvimento da formação.
  5. Ser assíduo e pontual, tendo em atenção a tolerância em relação aos/às Formandos/as e o horário dos intervalos estabelecidos pela GTI;
  6. Conceder intervalo em ações formativas com duração superior a 2 horas;
  7. Comunicar, no mais curto espaço de tempo, à coordenação da formação, qualquer assunto relativo ao funcionamento do curso;
  8. Solicitar, com a antecedência necessária, ou seja, pelo menos na sessão anterior, todo e qualquer material e ou equipamento pedagógico necessário, de forma a garantir a boa funcionalidade da organização;
  9. Reunir-se com a equipa Técnico-Pedagógica durante o curso;
  10. Comparecer às reuniões para as quais tenha sido convocado pela coordenação da formação, para apuramento do aproveitamento e assiduidade dos/as Formandos/as ou sempre que quaisquer outros assuntos de natureza técnico – pedagógica o justifiquem.

### 9.5. Interdições

Dentro das salas de formação é expressamente proibido:

- Consumir bebidas e alimentos, com exceção da água.
- Utilizar chapéu, carapuço ou gorro.
- Colocar o telemóvel, IPod, Ipad e outros aparelhos de reprodução audiovisuais em cima da mesa.
- Utilizar headphones.
- Alterar a disposição do mobiliário e equipamentos informáticos e outros, exceto quando autorizado pelo/a Formador/a ou representante da GTI. Nestes casos, depois da sua utilização, a sala deve ficar limpa e as mesas e cadeiras arrumadas na disposição inicial.
- Deixar objetos de uso pessoal ou outros em locais diferentes dos designados para o efeito.

- Utilizar materiais cortantes, corrosivos, tintas, bem como todos os que de alguma forma possa danificar o equipamento informático, instalações, mobiliário, ou outro, que se encontre nas salas de formação.

### 9.6. Regras de utilização do Equipamento Informático

- É expressamente proibida a instalação de qualquer tipo de software sem conhecimento e prévia autorização do/a Gestor/a da Formação.
- O/A Formando/a nunca poderá trocar os equipamentos existentes nas salas. Isto para que se evite a desconfiguração dos mesmos, a nível de redes, ou o prejuízo de outro/a Formador/a a nível do software instalado nesse equipamento ou ausência do próprio equipamento na sala onde este irá decorrer a formação.
- No caso dos cursos/ações em que os/as Formandos/as utilizem computador e respetivo software na sala de informática, cada Formando/a é responsável por verificar, no fim de cada sessão, se existe alguma situação anómala no computador e respetivo software, e caso se verifique, deverá comunicar a ocorrência ao/à Formador/a.
- Caso se verifique a utilização de computadores portáteis, o/a Formando/a deverá consultar, “as regras para a utilização dos portáteis da formação”.

## 10. Procedimento de tratamento de reclamações

O registo e tratamento de reclamações é um requisito legal, conforme determina o Decreto-Lei nº 371/2007. Além disso, o referencial de certificação de Entidades Formadoras – DGERT, bem como os requisitos normativos da ISO 9001: 2015 e ISO21001:2020 aplicáveis ao Sistema de Gestão da GTI determinam a necessidade de estabelecer práticas para manter a informação documentada (registo), tratar as reclamações e dar respostas.

A GTI pode receber Reclamações através de diversas vias: 1. Livro de Reclamações, 2. Registo no Site [www.gti.pt](http://www.gti.pt); 3. Email, 4. Carta, 5. Telefone, 6. Presencial, 7- Preenchimento de impresso próprio. Com exceção do Livro de Reclamações, o/a Formando/a também pode registar, por esses mesmos meios as Sugestões/Opiniões relacionadas com a formação, as instalações ou equipamentos, Formadores/as e/ou colaboradores/as da GTI.

Todas as Reclamações serão tratadas internamente na GTI, originando o preenchimento de um Relatório de Não Conformidades, sendo a Administração a decidir sobre as medidas e o tratamento a dar ao produto ou serviço Não Conforme.

A GTI envia por escrito sempre uma notificação da receção da reclamação. Esta notificação deve seguir por email. Quando não for possível, deve enviar-se por carta. Apenas na ausência de qualquer contacto do reclamante se pode registar essa situação e não proceder à notificação de receção de reclamação

Após a definição das medidas a encetar (corretivas e/ou preventivas) o/a Formando/a terá uma resposta à sua Reclamação / Sugestão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

### **11. Disposições complementares.**

Em tudo o que não se encontre previsto neste Regulamento aplicam-se os Diplomas Legais em vigor.

As dúvidas suscitadas pela aplicação do presente Regulamento serão resolvidas pela GTI.