

Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa Online 2022/2023

ÍNDICE:

OBJETIVOS DO REGULAMENTO:.....	2
POLÍTICA E ESTRATÉGIA:	2
FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS:	2
CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA:	4
REGIME DE PAGAMENTOS, POLÍTICA DE REEMBOLSOS DOS FORMANDOS, DESISTÊNCIAS, INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS:.....	5
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO:	6
PROCEDIMENTOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES:	7
CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO:	8
DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DA EQUIPA FORMATIVA:.....	9
PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS:	13
DISPOSIÇÕES FINAIS:	14

OBJETIVOS DO REGULAMENTO:

O presente Regulamento define as regras de funcionamento da **Escrever Escrever Lda.** (de agora em diante designada apenas por **Escrever Escrever**), enquanto entidade formadora, pelas quais se devem pautar as relações com todos os Intervenientes no processo formativo.

De realçar que, em alguns pontos do Regulamento, existem regras distintas para a formação intraempresas e para a formação interempresas, aplicáveis consoante os destinatários a que se dirige o presente Regulamento. Esclarecendo estes conceitos, classifica-se a formação intraempresas como a formação dinamizada para um grupo de colaboradores de uma entidade cliente da **Escrever Escrever**, sendo a formação interempresas a formação dinamizada para particulares.

POLÍTICA E ESTRATÉGIA:

A política e estratégia da **Escrever Escrever** para a formação profissional assenta em três pilares: conceber, organizar e desenvolver ações de formação profissional. Estas visam a aquisição e o desenvolvimento de competências e atitudes, cuja síntese e integração possibilitem a adoção de comportamentos adequados a um crescimento pessoal e desempenho profissional, orientado para o desenvolvimento e domínio das várias técnicas de escrita e da criatividade.

Os nossos princípios orientadores da formação passam por:

1. Basearmo-nos na capacidade e no potencial dos formandos. A nossa principal tarefa pedagógica é proporcionar-lhes cursos/situações de aprendizagem em que as suas aptidões, nas mais diversas áreas da escrita, possam ser potencializadas. Desta forma, cabe ao formador adaptar-se aos seus formandos, na forma como comunica e estrutura os programas dos cursos, apoiando os formandos para que possam desenvolver as suas capacidades e competências ou a ultrapassar barreiras.
2. Responsabilizarmo-nos por:
 - Criar um ambiente propício à aprendizagem;
 - Adaptar, se necessário, a metodologia às necessidades de cada formando;
 - Aplicar métodos pedagógicos que promovam a interatividade e o desenvolvimento pessoal e profissional.

FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS:

Formação interempresas:

1. Os interessados na formação realizam, na grande maioria dos casos, uma pré-inscrição através de um formulário preenchido no *site* da **Escrever Escrever**, disponível em:
<http://www.escreverescrever.com/inscricoes/inscricoes-2.html>
2. A pré-inscrição pode ser feita através do *site*, mas também por *e-mail*, telefone ou presencialmente, nas instalações da **Escrever Escrever**, no horário de segunda a sexta-feira das 15 h 00 às 18 h 00, exceto em feriados. O atendimento presencial é realizado mediante agendamento prévio;
3. A pré-inscrição é confirmada por *e-mail*, sendo enviada a documentação e as informações sobre o curso: Programa do Curso, Cronograma do Curso, Regulamento de Funcionamento da Formação, valor do curso, dados de pagamento e prazo limite para o pagamento;

Imp.06A	Versão: 2	Data: 2022/03/03
---------	-----------	------------------

4. A inscrição dos formandos só se efetiva após seleção dos mesmos;
5. Os formandos deverão ser sempre selecionados de acordo com o perfil dos destinatários e pré-requisitos definidos para cada curso, identificados no respetivo Programa de Curso;
6. A seleção dos formandos é efetuada com base na idade (maiores de 18 anos) e no domínio da língua portuguesa;
7. Se o número de vagas da ação de formação estiver preenchido, o candidato ficará sujeito às desistências que possam ocorrer ou à eventual constituição de um novo grupo para o mesmo curso. Em caso de situação de empate, constitui critério do processo de seleção a ordem de chegada das inscrições;
8. O processo de inscrição e seleção dos formandos deve ser concluído até oito dias úteis antes do início da ação de formação;
9. Após a confirmação de seleção dos formandos, a inscrição só é considerada válida após o envio de comprovativo de pagamento para o endereço de e-mail info@escreverescrever.com, devendo o pagamento ser efetuado até cinco dias úteis antes do início da ação de formação;
10. Com a confirmação da ação de formação, o formando recebe os seus dados pessoais de acesso à plataforma LMS *Moodle*, onde deverá realizar os seguintes procedimentos antes de o curso ter início e sem os quais não é possível a emissão do Certificado Final: preenchimento e submissão da Ficha de Inscrição, leitura e aceitação do Regulamento de Funcionamento e preenchimento e submissão do Contrato de Formação;
11. O acesso à plataforma LMS *Moodle* só estará ativo até 48 horas após termino do curso;
12. Deve ser sempre assegurada, pela **Escrever Escrever**, a confidencialidade de todos os dados recolhidos, aquando do presente processo.

Formação intraempresas:

- 1) Para a formação intraempresas, é da responsabilidade da própria entidade a seleção e alocação dos formandos ao curso a desenvolver. Ainda assim, se aplicável, a **Escrever Escrever** disponibiliza-se a apoiar a entidade cliente neste processo, no sentido de garantir que o perfil dos formandos corresponde ao perfil definido no Programa do Curso da ação de formação que irão frequentar;
- 2) Para conclusão do processo na formação intraempresas, deverá ser celebrado o Contrato de Prestação de Serviços com a entidade cliente.

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO FORMANDO:

Direitos do formando:

1. Receber a atenção e condições necessárias à concretização dos objetivos da formação, respetivos conteúdos programáticos e metodologias estabelecidas;
2. Obter sem quaisquer custos, no final da ação de formação, um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor, desde que tenha cumprido os limites mínimos de participação indicados no Programa do Curso;
3. Ter como formador um profissional tecnicamente qualificado e com aptidão pedagógica;
4. Ter ferramentas de formação a distância adequadas e direcionadas para o curso;
5. Ser respeitado nas suas opiniões, recebendo seguimento de eventuais queixas ou reclamações.

Obrigações do formando:

Imp.06A	Versão: 2	Data: 2022/03/03
---------	-----------	------------------

1. Estar inscrito na ação de formação, confirmada através de pagamento da mesma e da entrega da Ficha de Inscrição;
2. Ser verdadeiro e fidedigno nas informações fornecidas na Ficha de Inscrição;
3. Garantir previamente o acesso à Internet e à Plataforma LMS *Moodle*, bem como os meios informáticos de som e imagem para aceder à formação nas sessões síncronas que decorrem a distância através do *Zoom*;
4. Estar ciente de que é expressamente proibida qualquer tipo de gravação das sessões síncronas;
5. Frequentar a formação com assiduidade e pontualidade, de acordo com o horário previamente estabelecido;
6. Assinalar a sua presença nas sessões síncronas no campo disponibilizado para o efeito;
7. Demonstrar interesse, participando na aprendizagem e nas diversas dinâmicas propostas ao longo do curso;
8. Apresentar-se nas sessões presenciais ou síncronas, nas devidas condições físicas e psíquicas para assistir às mesmas, não perturbando o seu normal funcionamento. Nas sessões síncronas, os formandos deverão manter a câmara preferencialmente ligada e, sempre que solicitado, também o microfone, de forma a possibilitar a interação com o formador e os restantes formandos;
9. Respeitar as indicações que lhe serão transmitidas pelo formador ou outro interveniente no processo (Gestão de Formação, Coordenação Técnico-Pedagógica, Assistente de Formação ou outro interveniente da **Escrever Escrever**);
10. Informar sobre ausências, sempre que possível, antecipadamente;
11. Colaborar e manter-se atento no decorrer das sessões de formação e cumprir as tarefas indicadas pelo formador;
12. Cumprir as demais obrigações decorrentes do Contrato estabelecido.

CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA:

Assiduidade:

1. As sessões síncronas decorrem em direto nos dias e horário definidos, não havendo possibilidade de serem gravadas, nem assistidas fora do horário em que estão agendadas;
2. O critério de assiduidade varia em conformidade com a carga horária do curso, conforme definido no pronto CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO;
3. Será considerada falta sempre que se verificar uma situação de atraso nas sessões síncronas superior a 15 minutos, de acordo com a hora prevista para o início das sessões;
4. As eventuais faltas dadas pelo formando, mesmo que devidamente justificadas, não dão direito a sessões de compensação nem a qualquer tipo de devolução de pagamentos;
5. Para efeitos de assiduidade, as faltas, num máximo de 25 % da carga horária da ação de formação, poderão não ser consideradas, desde que devidamente justificadas e nos seguintes casos: falecimento de cônjuge, parente ou afim; impossibilidades por motivo de assistência/urgência médica ou acidente; assistência urgente a filho, a neto ou a membro do agregado familiar;
6. As eventuais faltas dadas pelo formador levarão à compensação das sessões, sendo estas remarcadas de acordo com a disponibilidade dos diferentes intervenientes no processo formativo (formador e formandos).
7. Em caso de eventual atraso do formador, este poderá proceder de forma imediata à compensação (equivalente ao tempo do seu atraso), desde que tal decisão não interfira na organização logística da

Escrever Escrever. Esta decisão não poderá, em momento algum, trazer prejuízo aos formandos, devendo, por isso, ser da sua aceitação;

8. A desistência do formando deverá ser comunicada por escrito à **Escrever Escrever**, pelo próprio. É considerado desistente o formando que, após frequência da primeira sessão de formação, não compareça às restantes sessões ou que não compareça a nenhuma sessão, não tendo, em nenhum dos casos, apresentado a devida justificação. Em qualquer dos casos, o formando não terá direito ao Certificado de Formação Profissional.

Interdições:

O formando poderá ser interdito de frequentar o curso de formação profissional para o qual se inscreveu se:

1. As informações veiculadas na Ficha de Inscrição não corresponderem à verdade;
2. Revelar desinteresse pela aprendizagem ou um comportamento prejudicial aos restantes formandos;
3. Não respeitar repetidamente as indicações que lhe foram previamente comunicadas;
4. Não se apresentar no domínio das suas capacidades físicas ou psíquicas para frequentar as sessões;
5. Se recusar a cumprir o horário previamente acordado;
6. Se recusar a assinalar a sua presença, tendo estado presente e tendo assistido às sessões;
7. Recusar realizar as atividades pedagógicas indicadas pelo formador no decorrer das sessões;
8. Manifestar um comportamento inadequado no decorrer da formação.

REGIME DE PAGAMENTOS, POLÍTICA DE REEMBOLSOS DOS FORMANDOS, DESISTÊNCIAS, INTERRUPTÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS:

Formação interempresas:

1. O pagamento da inscrição deve ser efetuado até cinco dias úteis antes do início de cada curso, sendo os meios disponibilizados para o efeito: transferência bancária ou depósito direto, para a conta com os seguintes dados:
 - a. NIB 0010 0000 3980 7180 001 15
 - b. IBAN PT50 0010 0000 3980 7180 001 15
2. O pagamento pode também ser efetuado através de cheque de formação **Edenred e Ticket Ensino** ou numerário, durante o horário de atendimento, mediante agendamento;
3. Os cursos de longa duração têm facilidades de pagamento, podendo ser solicitadas mais informações ao Serviço de Atendimento;
4. Os dados para faturação devem ser enviados no prazo de cinco dias úteis após o pagamento. De contrário, a fatura será emitida como Consumidor Final;
5. À **Escrever Escrever**, reserva-se o direito de cancelar a ação de formação até dois dias úteis antes da sua data de início, no caso de não ser possível realizar a ação de formação por qualquer motivo impeditivo, como, por exemplo, as inscrições com pagamento efetivado não atingirem um número mínimo previsto. O formando terá direito à devolução integral dos valores já pagos, na mesma forma como foi efetuado o pagamento;

6. Caso o formando comunique a desistência até cinco dias úteis antes do início do curso, poderá solicitar o reembolso do pagamento efetuado ou a transferência da sua inscrição para uma edição futura do mesmo curso ou de outro curso;
7. Qualquer desistência após cinco dias úteis antes da data de início do curso não dará lugar a qualquer devolução, nem à transferência da inscrição para outro curso ou ação de formação do mesmo curso, independentemente da data de inscrição;
8. A não comparecimento a uma, ou mesmo à totalidade das sessões, ou ultrapassar o limite de faltas definido, tal como descrito nos pontos anteriores, não dará lugar a qualquer tipo de reembolso, nem transferência da inscrição para uma nova edição do curso ou qualquer outro curso.

Formação intraempresas:

1. Na formação intraempresas, o regime de pagamentos, desistências, devoluções, interrupções e possibilidade de repetição de cursos é definido no Contrato de Prestação de Serviços;
2. O valor a pagar e a forma de pagamento são definidos na Proposta adjudicada e no referido Contrato;
3. Em caso de desistência de algum formando, a entidade cliente deverá avisar a **Escrever Escrever** com a máxima antecedência possível, através de *e-mail* ou por telefone, não existindo qualquer devolução de valores pagos;
4. A não comparecimento dos participantes a uma, ou mesmo à totalidade das sessões síncronas, não dará lugar a qualquer tipo de reembolso, nem com reagendamento da mesma;
5. No caso de o formando não comparecer a uma ou mais sessões síncronas do curso, ou de ter ultrapassado o limite de faltas definido, a sua presença em sessões de outras edições do mesmo curso apenas poderá ser possível em função da decisão da Gestora de Formação e/ou Coordenação Técnico-Pedagógica da **Escrever Escrever**, comunicada à entidade cliente.

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO: (definição e alterações de horários, locais, LMS e cronograma)

Formação interempresas:

1. A formação a distância decorre através de uma plataforma de LMS *Moodle* com a integração do *Zoom* para as sessões síncronas;
2. Cada curso é devidamente programado com todo o detalhe pedagógico para que o sucesso seja garantido. Os horários, locais e respetivo cronograma são definidos previamente aquando da elaboração do Plano de Formação;
3. Caso venham a verificar-se interrupções ou alterações de horário, cronograma ou local de realização por parte da **Escrever Escrever**, numa ação previamente programada ou já iniciada, competirá ao Serviço de Atendimento ou Coordenação Técnico-Pedagógica dar conhecimento prévio ao formando por escrito, comunicando-lhe a eventual alteração;
4. Caso o formando não tenha possibilidade de manter a sua inscrição ou participar na mesma devido a estas alterações, competirá à Gestora da Formação dar prioridade à sua inscrição na próxima ação de formação em relação a outros interessados, ou devolver o valor já pago, caso o formando não pretenda inscrever-se noutra data.

Formação intraempresas:

1. Caso venham a verificar-se interrupções ou alterações de horário, cronograma ou local de realização por parte da **Escrever Escrever**, numa ação previamente programada ou já iniciada, competirá à **Escrever Escrever** dar conhecimento prévio à entidade cliente por escrito, comunicando-lhe a eventual alteração;
2. Dever-se-á chegar a comum acordo entre as partes quanto a quaisquer necessidades de alteração;
3. Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a **Escrever Escrever** não puder cumprir integralmente o plano previsto, poderá proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificar tal facto à entidade cliente.

PROCEDIMENTOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES:**Formação interempresas:**

1. A **Escrever Escrever** fará todos os esforços para dar a qualquer queixa ou reclamação um tratamento célere e de acordo com as circunstâncias e legislação em vigor;
2. A **Escrever Escrever** possui o Livro de Reclamações oficial, cumprindo a legislação aplicável ao seu sector de atividade. Este livro está disponível nas nossas instalações e no nosso *website*;
3. Pode também ser enviado por *e-mail* ou carta e será seguido o procedimento descrito nos pontos seguintes;
4. O queixoso deverá enviar um *e-mail* ou carta à Gestora da Formação descrevendo o sucedido, no prazo máximo de 48 horas, após a verificação da ocorrência;
5. A Gestora de Formação deverá analisar a ocorrência, recolher toda a informação necessária e encontrar a solução para que a queixa seja resolvida. O queixoso será informado da tomada de decisão, num prazo máximo de 15 dias úteis;
6. A Gestora de Formação, posteriormente, dará conhecimento das decisões tomadas a todos os intervenientes.

Formação intraempresas:

1. No caso da formação intraempresas, a entidade reclamante deverá efetuar a reclamação, no máximo, 48 horas após a verificação da ocorrência, por escrito (via *e-mail* ou carta), à Gestora da Formação;
2. A Gestora de Formação deverá analisar a ocorrência, recolher toda a informação necessária e encontrar a solução para que a queixa seja resolvida. A entidade reclamante será informada da tomada de decisão, num prazo máximo de 15 dias úteis;
3. A Gestora de Formação, posteriormente, dará conhecimento das decisões tomadas a todos os intervenientes.

CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO:

Formação interempresas:

1. Sempre que aplicável, e no sentido de conferir total globalidade a cada processo de formação, a avaliação das aprendizagens dos formandos deve contemplar três dimensões que serão descritas nos pontos seguintes;
2. Avaliação inicial/diagnóstica: visa avaliar o nível de conhecimentos iniciais dos formandos relativamente aos conteúdos do curso. Esta avaliação é concretizada no início da primeira sessão de cada ação de formação, podendo ser feita através de testes de diagnóstico, perguntas orais ou exercícios prévios, tendo em conta os conteúdos e competências a desenvolver no curso;
3. Avaliação contínua/formativa: procura avaliar continuamente a compreensão e progresso dos formandos e fornece ferramentas para a autoavaliação e melhoria dos mesmos. No decorrer de cada processo formativo, o formador deve avaliar continuamente os formandos através de estratégias diversas (perguntas, exercícios e sua correção, simulações, entre outras), dando-lhes sugestões para melhorar o trabalho, encorajando a autoavaliação e a melhoria contínua, em função dos resultados que vão sendo obtidos. A avaliação formativa tem uma ponderação no cálculo do aproveitamento do formando, sendo que, no programa de cada curso, deve ser definida a valoração a atribuir a esta fase de avaliação;
4. Avaliação sumativa: tem como objetivo comparar os resultados atingidos pelos formandos com os objetivos estabelecidos para o curso. O formador deve realizar a avaliação sumativa dos formandos por meio de um teste ou exercício final de consolidação, em função dos objetivos de aprendizagem previstos para o curso;
5. A avaliação final é, pois, a tomada de decisão sobre o aproveitamento ou não aproveitamento dos formandos, através da conjugação entre o resultado da avaliação formativa e o resultado da avaliação sumativa;
6. Na decisão sobre o aproveitamento do formando, deve verificar-se obrigatoriamente a assiduidade nas sessões síncronas, coerente com a carga horária síncrona do curso e com a distribuição dos conteúdos do curso, de modo a evitar lacunas de conhecimentos face aos objetivos de aprendizagem. Assim, as taxas de assiduidade obrigatórias para que o formando tenha aproveitamento são as seguintes:
 - 80% nos cursos com duração igual a 40 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 32 horas de formação síncrona;
 - 80% nos cursos com duração igual a 30 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 24 horas de formação síncrona;
 - 82% nos cursos com duração igual a 27 horas e 30 minutos síncronos, o que corresponde à participação obrigatória em 22 horas e 30 minutos de formação síncrona;
 - 80% nos cursos com duração igual a 25 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 20 horas de formação síncrona;
 - 75% nos cursos com duração igual a 21 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 15 horas de formação síncrona;
 - 75% nos cursos com duração igual a 20 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 15 horas de formação síncrona;

- 83% nos cursos com duração igual a 18 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 15 horas de formação síncrona;
- 83% nos cursos com duração igual a 15 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 12,5 horas de formação síncrona;
- 82% nos cursos com duração igual a 14 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 11,5 horas de formação síncrona;
- 75% nos cursos com duração igual a 12 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 9 horas de formação síncrona;
- 75% nos cursos com duração igual a 10 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 7,5 horas de formação síncrona;
- 100% nos cursos com duração igual ou inferior a 7 horas síncronas, o que corresponde à participação obrigatória em 7 horas de formação síncrona.

O incumprimento dos limites de participação acima definidos obriga a que o formando seja considerado sem aproveitamento, mesmo que obtenha aprovação nos elementos de avaliação de aprendizagens realizados.

7. No caso de não cumprir o requisito de assiduidade definido, o formando poderá obter um Certificado de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que foram frequentadas, caso a solicite junto da Coordenação Técnico-Pedagógica da **Escrever Escrever**.

Formação intraempresas:

1. Na formação realizada à medida (formação intraempresas), a metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação é definida em articulação com o cliente, seguindo, de forma geral, o formato definido na formação interempresas.

DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DA EQUIPA FORMATIVA:

1. A equipa formativa é composta, principalmente, pelos seguintes agentes: Direção, Gestão de Formação, Coordenação Técnico-Pedagógica, Assistente de Formação e Formadores;
2. Os dados de contacto e respetivas responsabilidades são descritas de seguida.

Direção (direcao@escreverescrever.com):

Responsável pela definição das linhas mestras que regem a formação e pela sua coordenação geral, tendo as seguintes responsabilidades fundamentais:

- Garantir a divulgação da atividade formativa;
- Apoiar a Gestão da Formação nos procedimentos de *marketing* e comercialização de serviços de formação;
- Responder pela atividade da Escrever Escrever perante as entidades externas;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de empresas clientes;
- Garantir o recrutamento e seleção de formadores devidamente qualificados;
- Dar resposta a queixas e reclamações associadas à Escrever Escrever;
- Assinar os Contratos de Formação e os Certificados de Formação Profissional emitidos pela Escrever Escrever e demais documentação que requeira a representação legal da entidade;

- Requirir auditorias internas;
- Gerir os recursos afetos à Escrever Escrever.

Gestão de Formação (gestaodaformacao@escreverescrever.com):

Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, tendo as seguintes responsabilidades fundamentais:

- Criar os acessos às plataformas para a formação a distância para formadores e formandos;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa;
- Realizar os Planos Anuais de Atividades de Formação, em articulação com a Direção e a Coordenação Pedagógica;
- Garantir o processo de identificação de necessidades de formação;
- Garantir a conceção do Plano de Atividades Formativas e Plano de Formação da Escrever Escrever, bem como o acompanhamento, controlo e avaliação da sua execução;
- Rever o Manual de Qualidade da Atividade Formativa em articulação com a Direção e a Coordenação Pedagógica;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e implementar os mecanismos de qualidade da formação.

Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a (pedagogia@escreverescrever.com):

Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela coordenação técnica e pedagógica da formação, tendo as seguintes responsabilidades fundamentais:

- Garantir a adequação pedagógica das propostas de formação face às necessidades dos clientes empresariais;
- Assegurar a conceção dos programas dos cursos, em articulação com a equipa de formadores;
- Validar a adequação e coerência pedagógica dos programas de formação, planos de sessão, materiais de apoio e instrumentos de avaliação das aprendizagens;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores;
- Promover e participar em reuniões da equipa pedagógica, em diferentes fases do desenvolvimento dos cursos;
- Adaptar estratégias, metodologia e instrumentos pedagógicos, em articulação com os formadores, sempre que se justifique;
- Assegurar a coordenação técnica e pedagógica dos cursos de formação intraempresas;
- Acompanhar o desenvolvimento e assegurar a coordenação pedagógica dos cursos interempresas, através de um diálogo próximo com os formadores e formandos sempre que necessário;
- Coordenar e acompanhar o processo de avaliação da formação;
- Realizar os Balanços Anuais de Atividades de Formação;
- Validar os Dossiers Técnico-Pedagógicos;
- Acompanhar os formadores no decurso de todos os cursos interempresas (apoiar em todos os problemas de ordem prática que possam surgir);

- Informar a direção, o/a gestor/a de formação e o/a coordenador/a pedagógico/a em caso de queixas e reclamações;
- Preencher e/ou assinar as notas de ocorrência (Imp. 10) relativas aos cursos interempresas e submeter a apreciação do/a coordenador/a pedagógico/a e do/a gestor/a de formação apenas em caso de queixa ou reclamação;
- Verificar todos os documentos dos cursos interempresas e pedir aos formadores os documentos em falta;
- Preencher o questionário de avaliação do formador (Imp.16) relativo aos cursos interempresas e dar conhecimento ao/à coordenador/a pedagógico/a;
- Redigir o relatório de avaliação de todos os cursos interempresas;
- Preencher a *checklist* de verificação de todos os dossiers técnico-pedagógicos dos cursos ocorridos interempresas, intraempresas e individualmente;
- Fazer o registo e o tratamento estatístico de todos os dados inerentes a todos os cursos intraempresa e interempresas (Doc. 10);
- Assegurar a atualização das pastas de processo individual dos formadores conforme requisitos estabelecidos.

Apoio Administrativo:

Inscrições e Atendimento Geral: info@escreverescrever.com

Certificados e Pós-Formação: formacao@escreverescrever.com

O apoio administrativo é assegurado por uma Assistente de Formação e pela Gestora de Formação em acumulação. São responsáveis pelo Serviço de Atendimento e funções administrativas, tendo as seguintes responsabilidades fundamentais:

- Responsável pelo atendimento diário via *e-mail* ou telefone, no horário das 10 h 00 às 13 h 00 e das 15 h 00 às 18 h 00, exceto nos feriados. O atendimento presencial é realizado mediante agendamento prévio;
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a Escrever Escrever;
- Adquirir e controlar, de acordo com as instruções fornecidas pela Direção, todo o material de suporte necessário ao bom desenvolvimento da formação;
- Elaborar propostas para a compra do material de suporte à formação;
- Elaborar e controlar toda a documentação de divulgação e inscrição dos participantes;
- Proceder ao arquivo de toda a documentação financeira;
- Prestar informações que venham a ser solicitadas no âmbito destas funções;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores ou reportar à Direção, Coordenação Técnico-Pedagógica e à Gestão de Formação e Direção;
- Elaborar o Cronograma anual de formação, em articulação com a direção e a gestão da formação;
- Criar os Dossiers Técnico-Pedagógicos;
- Organizar o processo de inscrição e sua inserção na base de dados;
- Controlar as inscrições e abertura dos cursos;
- Controlar os pagamentos e emitir faturas;

Imp.06A	Versão: 2	Data: 2022/03/03
---------	-----------	------------------

- Comunicar aos formadores a abertura dos cursos e enviar os documentos necessários para a formação;
- Pedir aos formadores os materiais de apoio necessários à preparação do curso;
- Aplicar os questionários de pós-formação (enviar, recolher, tratar os dados estatísticos e gravar na pasta respetiva da *Dropbox*);
- Assegurar a emissão e envio de Certificados de frequência, quando solicitado;
- Assegurar a emissão e envio de Certificados de Formação Profissional via Plataforma SIGO, tendo as seguintes responsabilidades fundamentais:
 - Proceder ao carregamento e gestão de dados das entidades, módulos, cursos e ações de formação;
 - Proceder à inscrição de formandos e efetuar a sua gestão na plataforma SIGO;
 - Efetuar a submissão, colocação em funcionamento e encerramento das ações de formação;
 - Realizar a avaliação e certificação dos formandos na plataforma SIGO.

Formadores/as:

Bolsa de profissionais externos que possuem uma vasta experiência nas áreas de formação e especialização em que a Escrever Escrever pretende continuamente atuar. Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico da formação, tendo as seguintes responsabilidades fundamentais:

- Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Técnico-Pedagógica em diferentes momentos;
- Conceber, em articulação com a Direção e a Coordenação Técnico-Pedagógica e sob validação desta, os materiais técnico-pedagógicos, documentos e suportes pedagógicos de apoio e instrumentos de avaliação necessários ao desenvolvimento do curso, devendo ser entregues dentro dos prazos previamente estabelecidos e identificados no Manual da Qualidade para a Atividade Formativa da Escrever Escrever;
- Estruturar e preparar as sessões de formação, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado;
- Reformular e/ou conceber, em conjunto com a Coordenação Técnico-Pedagógica, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Manter o Dossier Técnico-Pedagógico atualizado, preenchendo e/ou recolhendo os documentos da sua responsabilidade: programa de curso, itinerários de formação, planos de sessão, documentação pedagógica e de apoio à aprendizagem, registos de presenças e sumários, questionários de avaliação da formação, instrumentos de avaliação das aprendizagens dos formandos, entre outros documentos que sejam requeridos pela Coordenação Técnico-Pedagógica;
- Informar a Coordenação Técnico-Pedagógica da Escrever Escrever sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos dos cursos que asseguram;
- Contribuir para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação Técnico-Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído ou outro tipo de *feedback* pertinente;
- Cumprir de forma rigorosa os cronogramas dos cursos que asseguram;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;

Imp.06A	Versão: 2	Data: 2022/03/03
----------------	------------------	-------------------------

- Cumprir todas as demais obrigações decorrentes das normas de funcionamento estabelecidas no Regulamento de Funcionamento da Formação e das que regem o Contrato de Prestação de Serviços entre o formador e a Escrever Escrever;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
- Respeitar os conteúdos desenvolvidos para a formação enquanto propriedade da Escrever Escrever, conforme acordado em Contrato;
- Ser assíduos e pontuais e tratar com urbanidade os formandos e demais intervenientes no processo formativo;
- Verificarem previamente o acesso à plataforma *online* e garantirem boas condições de acesso técnico às sessões síncronas.

PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS:

1. Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes nas atividades, a Escrever Escrever atua respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento Geral Proteção de Dados – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016;
2. Os dados pessoais cedidos pelos inscritos destinam-se:
 - À organização e funcionamento das atividades, incluindo a comunicação com os inscritos no âmbito da atividade em que se inscrevem (confirmação de dados, envio de questionários, etc.);
 - Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos, incluindo a emissão de certificados de participação;
 - À produção de histórico sobre as participações dos inscritos;
 - À divulgação de produtos e serviços junto dos formandos;
3. O tratamento dos dados é efetuado com base nos seguintes fundamentos de licitude:
 - **Interesse legítimo:** Por razões de investigação histórica e organização internas, que consideramos do interesse dos inscritos, mantemos o seu nome e n.º de identificação na nossa BD de modo a rastrear o seu histórico nas atividades da Escrever Escrever (produzir histórico e, inclusivamente, a facilitar decisões sobre quais as atividades a frequentar no futuro);
 - **Consentimento:** outro tratamento de dados é apenas efetuado conforme o consentimento dos formandos;
4. Os dados pessoais dos inscritos podem ser divulgados a parceiros, prestadores de serviços, entidades fiscalizadoras e reguladoras, autorizadas a ter acesso aos mesmos no âmbito da atividade em questão e sempre no estrito cumprimento do RGPD (por exemplo: empresas que prestam serviços de apoio tecnológico à Escrever Escrever, organizações parceiras para a prestação dos serviços, consultores e dinamizadores das atividades);
5. Os titulares dos dados têm o direito de aceder, corrigir, limitar o processamento, revogar o consentimento, assim como o direito de oposição, ao esquecimento e à portabilidade de seus dados. Para exercer estes direitos devem contactar info@escreverescrever.com. Poderão também apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), caso considere que os seus direitos à proteção de dados pessoais não foram respeitados;
6. A política de privacidade da Escrever Escrever pode ser consultada em <https://bit.ly/politicadeprivacidadeescreverescrever>

DISPOSIÇÕES FINAIS:

1. A **Escrever Escrever** cumpre a política de privacidade e proteção de dados pessoais que sejam registados voluntariamente, ao abrigo da legislação em vigor;
2. Todos os dados recolhidos destinam-se exclusivamente aos objetivos descritos;
3. O titular dos dados pessoais tem o direito de solicitar a atualização, retificação ou eliminação de quaisquer elementos, bastando que o comunique por escrito à **Escrever Escrever**;
4. À **Escrever Escrever**, reserva-se o direito de alterar o presente regulamento a qualquer momento, assinalando a data de atualização no respetivo documento;
5. Os casos omissos no presente regulamento serão decididos pela Direção da **Escrever Escrever**, de acordo com a legislação em vigor.