

# 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](mailto: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](mailto: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;

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

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

**Gestão de Formação** ([gestaodaformacao@escreverescrever.com](mailto: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](mailto: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](mailto:info@escreverescrever.com)

**Certificados e Pós-Formação:** [formacao@escreverescrever.com](mailto: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;

- 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;

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

- 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](mailto: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.