



# REGULAMENTO APLICADO AO FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

As regras de funcionamento da atividade formativa e condições gerais de utilização aqui previstas, deverão ser aceites pelo(a) e-Formando(a) e assumem a forma de contrato celebrado entre o(a) e-Formando(a) e a Workview.

---

## ÍNDICE

1	BREVE APRESENTAÇÃO DA WORKVIEW .....	3
1.1	Missão, Visão e Valores .....	3
1.2	Instalações e Recursos .....	4
1.3	Horário de Atendimento ao Público e Contactos .....	4
1.4	Política e Estratégia para a Atividade Formativa.....	4
1.5	Descrição Genérica da Atividade Formativa .....	5
1.6	Descrição de Funções e Responsabilidades da Equipa Formativa da WORKVIEW .....	6
2	ÂMBITO.....	9
3	METODOLOGIA .....	10
3.1	Introdução .....	10
3.2	Metodologia da Formação E-Learning .....	11
4	CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO .....	12
4.1	Utilização Única e Individual.....	12
4.2	Utilização Reservada de Textos, Imagens e Serviços .....	12
5	INSCRIÇÕES, CONDIÇÕES DE ACESSO E PAGAMENTOS .....	14
5.1	Dados de Registos .....	14
5.2	Pré- Inscrição.....	14
5.3	Processos e Critérios de Seleção.....	15
5.4	Definição e Alteração de Local, Horários e Cronograma .....	16
5.5	Interrupções e Possibilidade de Repetição de Ações Formativas .....	16
5.6	Pagamentos e Devoluções .....	16
5.7	Redução Sobre o Valor das Ações Formativas.....	17
5.8	Cancelamento de Inscrições .....	17
5.9	Desistências.....	17
6	DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS .....	19
6.1	Direitos dos(as) E-Formandos(as):.....	19
6.2	Deveres dos(as) E-Formandos(as):.....	19
6.3	Incumprimento dos Deveres dos(as) E-Formandos(as):.....	19
7	CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DAS AÇÕES FORMATIVAS.....	20

7.1	A Avaliação das Aprendizagens.....	20
7.2	Avaliação da Reação.....	21
7.3	Avaliação da Transferência e do Impacto.....	21
8	REGRAS DE CONDUTA .....	22
9	REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO .....	23
10	FREQÜÊNCIA DA FORMAÇÃO .....	24
11	ACESSO AOS TUTORES/ FORMADORES.....	25
12	DECLARAÇÕES DE FREQÜÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL 25	
13	SUSPENSÃO DO SERVIÇO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DE SERVIÇO .....	26
14	CONFIDENCIALIDADE.....	27
15	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	27
15.1	Preenchimento do Livro de Reclamações .....	27
15.2	Preenchimento do Registo de Reclamações e Ocorrências.....	28
16	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	29

## 1 BREVE APRESENTAÇÃO DA WORKVIEW

A empresa “**Workview - Prestação de Serviços de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho, Unipessoal, Lda.**”, dora em diante designada por “**Workview**” tem a sua sede na Zona Industrial do Socorro Lote nº64, 4820-570, Fafe e várias filiais por todo o país, com NIPC n.º 507 159 683, foi constituída em 2005, tem consolidado a sua atividade no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, Segurança Alimentar, Ambiente, Qualidade e Formação. A área de formação surge para a **Workview** como uma necessidade de mercado e uma obrigação legislativa, tem ministrado um volume considerável de formação nas diversas áreas em que é certificada na DGERT desde 2015. Desde a sua criação apoia-se em equipas multidisciplinares, constituídas por profissionais especializados e dinâmicos, capazes de responder aos desafios que atualmente se colocam às empresas.

### 1.1 MISSÃO, VISÃO E VALORES

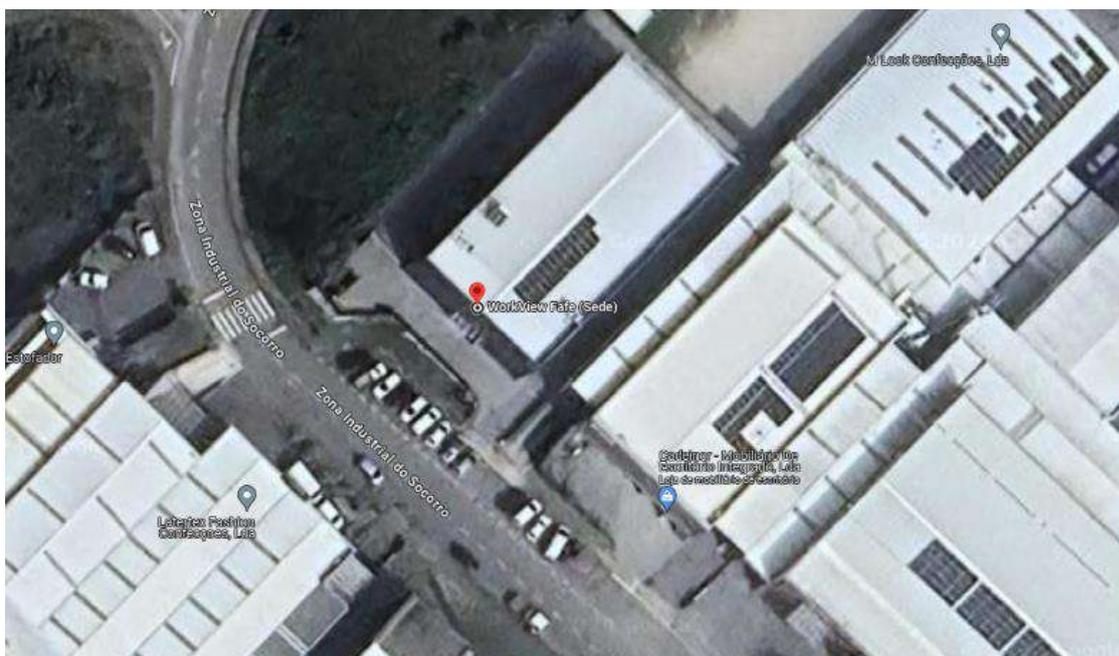
A **Workview** tem como Missão: prestar serviços de Segurança e Saúde no Trabalho, tendo em vista a melhoria da saúde e do bem-estar dos trabalhadores numa perspetiva de prevenção (incluindo formação).

A Visão da **Workview** é: continuar a ser uma referência nacional, pela excelência das soluções que apresenta aos seus clientes.

A **Workview** defende os seguintes valores:

- Integridade pelo cumprimento dos contratos realizados com todas as partes;
- Responsabilidade na execução da sua prestação de serviços;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Respeito pelos interesses dos clientes, colaboradores e sociedade em geral;
- Honestidade na sua atividade em geral.

## 1.2 INSTALAÇÕES E RECURSOS



A **Workview** está atualmente sediada na Zona Industrial do Socorro Lote nº64, 4820-570, Fafe. Este espaço dispõe de uma receção e ponto de atendimento ao público, Gabinetes técnicos, salas de formação devidamente equipadas. O mapa que apresentamos acima permite localizar e caracterizar a envolvente do espaço.

## 1.3 HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CONTACTOS

Morada	Zona Industrial do Socorro Lote nº64, 4820-570, Fafe
Telefone	253 504 016
Correio Eletrónico	<a href="mailto:workview@workview.pt">workview@workview.pt</a>
Website	<a href="http://www.workview.pt">www.workview.pt</a>
Plataforma de Ensino à distância	<a href="https://moodle.workview.pt/">https://moodle.workview.pt/</a>
Horário de Atendimento	9:00-13:00/14:00-18:00 (Encerra aos fins-de-semana e feriados)

## 1.4 POLÍTICA E ESTRATÉGIA PARA A ATIVIDADE FORMATIVA

A **Workview** assume perante as instituições da tutela, clientes, colaboradores e sociedade em geral, a seguinte política:

- Satisfação dos Clientes, pelo cumprimento de acordos ou contratos estabelecidos e pela qualidade dos serviços prestados;
- Fidelização dos clientes, pela disponibilidade para colaboração com os clientes, valor do serviço ao cliente pela relação preço/qualidade;
- Cumprir as obrigações legais, regulamentares e normativas em vigor para a atividade da empresa e para os serviços que executa;

Formar e informar os colaboradores, por forma a promover a atualização de conhecimentos e competências profissionais;

- Reduzir os impactes ambientais resultantes da atividade da empresa;
- Reduzir os riscos de exposição e os danos pessoais dos trabalhadores da empresa;
- Melhorar a eficácia do Sistema de Gestão.

Neste sentido, estabelece Planos de Atividade anuais, com objetivos mensuráveis, e revê periodicamente o seu Sistema de Gestão na identificação de oportunidades de melhoria.

Os Programas de Atividade são estabelecidos no início de cada ano civil em reunião de revisão pela Gestão após o fecho do ano anterior.

## 1.5 DESCRIÇÃO GENÉRICA DA ATIVIDADE FORMATIVA

A **Workview** é uma empresa autorizada pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) para a Prestação de Serviços de Segurança no Trabalho e pela Direção Geral de Saúde (DGS) para a Prestação de Serviços de Saúde no Trabalho. Assim, de acordo com o artigo 78º B, da Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro que altera a Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro (Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho) as atividades principais do serviço de segurança e de saúde no trabalho são, relativamente a formação:” ...m) Conceber e desenvolver o programa de formação para a promoção da segurança e saúde no trabalho;....”. Neste âmbito a **Workview** realiza formação na área de educação e formação 862 (Segurança e Higiene no Trabalho) de acordo com a classificação da Portaria n.º 256/2005 de 16 de março, que aprova a atualização da Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (CNAEF). Esta formação destina-se a ativos empregados, podendo ser formação inter-empresas destinada ao público em geral ou uma formação intra-empresa, destinada a ativos das empresas.

Para além da área da Segurança e Saúde no Trabalho a **Workview** dedica-se também à área da Segurança Alimentar, como tal ministra formação na área 541 (Higiene e Segurança Alimentar), dado que ao abrigo do disposto no número 1 do capítulo XII do anexo II do regulamento (CE) N.º 852/2004, DE 29/04, diploma cuja execução na ordem jurídica nacional, é estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 113/2006 de 12 de junho, os operadores das empresas do sector alimentar

devem assegurar que o pessoal que manuseia os alimentos seja supervisionado e disponha, em matéria de higiene dos géneros alimentícios, de instrução e/ou formação adequadas para o desempenho das suas funções. Esta formação destina-se a ativos empregados, inserindo-se na formação intraempresarial, uma vez que requer uma componente prática que é realizada no local de trabalho.

A modalidade da formação a adotar será a formação contínua, no que se refere à forma de organização da formação será formação presencial.

## 1.6 DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPA FORMATIVA DA WORKVIEW

### Gestora de formação | Manuela Mendes

À gestora de formação compete planear, organizar, promover, acompanhar e avaliar as atividades do processo formativo.

- a) Elaboração de processo de homologação de Cursos;
- b) Preparação de Processo de Certificação DGERT;
- c) Gestão dos recursos afetos à formação e o levantamento de necessidades;
- d) Elaboração de Planos de Formação;
- e) Elaboração de documentos Técnico Pedagógicos;
- f) Organização de todo o processo de formação (recrutamento de formadores/tutores, seleção de formandos, elaboração de cronogramas e horários, acompanhamento do curso, reunião com formadores/tutores);
- g) Garantir que as práticas formativas decorrem sempre de acordo com os requisitos do sistema de certificação implementado;
- h) Assegurar a implementação das ações de melhoria contínua decorrentes do processo de monitorização;
- i) Emissão e assinatura dos Certificados de Formação;
- j) Elaboração de Relatórios de Avaliação;
- k) E se a formação for para propor a financiamento;
- l) Elaboração de processo de candidaturas a apoio de financiamento;
- m) Inserção de dados nas Plataformas de gestão da formação (SIIFSE e SIGO).

### **Coordenador Pedagógico | Susana Gomes, Sandra Marto e Manuela Mendes**

- a) Avaliar e acompanhar o processo formativo, assim como os resultados dos formandos;
- b) Garantir e estimular a participação dos formadores/tutores, garantindo um trabalho que seja produtivo e motivador;
- c) Organizar e escolher os materiais necessários ao processo formativo;
- d) Organizar o Dossier Técnico-Pedagógico;
- e) Acompanhar o desenvolvimento das diferentes ações de formação.
- f) Emissão dos Certificados de Formação;

### **Gestora de Plataforma | Manuela Mendes**

#### Responsável:

- Pela dinamização dos projetos, assegurando a conceção e/ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização;
- Pelo desenvolvimento pedagógico de programas e conteúdos, a conceção e/ou gestão das funcionalidades do sistema de gestão e de aprendizagem, suportado pela plataforma tecnológica (Moodle) e/ou outros meios;
- Pelas atividades de tutoria e de avaliação em formação.

### **E-Formadores(as)/ Tutores(as)**

Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios e outros constantes do processo técnico pedagógico; a monitoria das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

- a) Analisa e adequa o programa ao contexto específico das sessões;
- b) Concebe os planos de sessão e os planos do módulo;
- c) Define objetivos pedagógicos;
- d) Analisa e estrutura conteúdos da formação;
- e) Seleciona adequadamente Métodos e Técnicas Pedagógicas adequados ao perfil sociocultural do grupo;

- f) Concebe e elabora suportes didáticos;
- g) Concebe e elabora metodologias e instrumentos de avaliação;
- h) Desenvolve conteúdos de formação;
- i) Motiva os(as) e-formandos(as);
- j) Gere os fenómenos de relacionamento interpessoal e de dinâmica de grupo;
- k) Gere os tempos e os meios materiais necessários à formação;
- l) Deteta e estabelece prioridades de acordo com necessidades de formação percebida.

### **Administrativa/ Atendimento Diário | Catarina Pereira, Tânia Gomes e Patrícia Tavares**

#### Compete à Administrativa, designadamente:

- a) Proceder à receção e expedição, classificação, registo e distribuição de toda a correspondência e demais documentos;
- b) Organizar e manter atualizado o arquivo físico e digital;
- c) Organizar e marcar reuniões;
- d) Encaminhar as notificações aos departamentos;
- e) Organizar os documentos para a contabilidade.

### **Contabilidade | Empresa Externa**

#### Compete à contabilidade:

- a) Proceder à receção, classificação e registo de todos os documentos contabilísticos;
- b) Elaborar o projeto de orçamento previsional e respetivas alterações, de acordo com orientações da direção;
- c) Assegurar a escrituração e os registos contabilísticos obrigatórios e promover a elaboração da conta de gerência e de todos os documentos de prestação de contas exigidas por lei;
- d) Organizar e manter atualizado o ficheiro de pessoal, emitir certidões e outros documentos constantes dos processos do pessoal, bem como desenvolver as ações necessárias à organização e instrução dos processos referentes à situação profissional do pessoal;
- e) Assegurar o processamento dos vencimentos e demais abonos relativos ao pessoal, e elaborar os documentos que lhes servem de suporte;

f) Controlo dos pagamentos aos formadores externos.

## 2 ÂMBITO

O presente Regulamento visa estabelecer o modo de funcionamento geral das ações formativas desenvolvidas pela **Workview**. A utilização dos nossos serviços de formação à distância implica a aceitação e concordância com o presente regulamento por parte do(a) e-formando(a) e dos e-formadores.

## 3 METODOLOGIA

### 3.1 INTRODUÇÃO

A **Workview** reconhece que a formação é um processo contínuo e dinâmico, que envolve a aquisição e atualização constantes de conhecimento e competências para o desenvolvimento pessoal, social e profissional do e- formando. A finalidade será sempre a de ser capaz de responder eficazmente aos desafios do mercado de trabalho, tendo como pano de fundo a integração e a realização profissional.

A **Workview** assegura a realização de todas as ações formativas de acordo com os requisitos de certificação enumerados pela DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

Neste sentido, propõe-se a:

- a) A aplicar designs específicos para cada curso adaptados aos objetivos de aprendizagem previstos;
- b) Facilitar o processo de ensino-aprendizagem, tornando-o simples e intuitivo, recorrendo a ferramentas e tecnologias adaptadas em função de cada ação formativa;
- c) Utilizar e/ou combinar diferentes elementos multimédia, de forma a enriquecer o processo de ensino e motivar a aprendizagem;
- d) Facilitar o acesso a bibliografia, glossários, motores de busca, documentos, links, entre outros que permitam a ampliação e a compreensão dos conteúdos abordados;
- e) Efetuar um acompanhamento personalizado a todos os(as) e-formandos(as), no sentido de manter a sua motivação e envolvimento, recorrendo para isso a uma tutoria ativa;
- f) Fomentar a componente social da aprendizagem, estimulando a interação e partilha entre e-formandos e tutores;
- g) Possibilitar a participação dos(as) e-formandos(as) em função do seu ritmo de aprendizagem e disponibilidade horária;
- h) Facilitar o acesso à ação formativa, sempre que possível, contribuindo para a eliminação das barreiras à frequência de formação, sejam elas de que natureza forem;
- i) Cumprir de forma integral com o programa de formação publicitado.

### 3.2 METODOLOGIA DA FORMAÇÃO E-LEARNING

Cada curso de formação encontra-se dividido em módulos, num formato cumpridor dos standards internacionais preconizados para a formação à distância, sendo disponibilizados, gradualmente, na plataforma de ensino à distância da **Workview**.

O(a) e-formando(a) pode aceder aos conteúdos a qualquer hora do dia ou da noite, bem como aos fins-de-semana, em função da sua disponibilidade e disposição, tendo apenas como restrição ter de terminar o curso até ao último dia de formação.

Na tutoria assíncrona, o(a) e-formando(a) tem o apoio do tutor/a responsável que, de forma individualizada, responderá às suas questões e esclarecerá as suas dúvidas através de fóruns e/ou mensagens, no prazo máximo de 48 horas após a participação no mesmo ou de acordo com o prazo de tempo que o/a mesmo/a estipular.

Na tutoria síncrona, o(a) e-formando(a) tem o apoio do tutor/a responsável que, de forma individualizada, responderá às suas questões e esclarecerá as suas dúvidas em tempo real.

Ao longo do período de funcionamento da ação formativa o(a) e-formando(a) tem a possibilidade de consultar todos os materiais de formação elaborados pelo/a tutor/a responsável, podendo revê-los as vezes que desejar.

## 4 CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

### 4.1 UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL

O registo e qualquer inscrição é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo(a) e-formando(a). O Login e a Senha apenas podem ser utilizados pelo(a) e-formando(a).

Todas as mensagens enviadas para o endereço de correio eletrónico constante no registo do(a) e-formando(a) destinam-se, única e exclusivamente, ao(à) e-formando(a) e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar, dadas a utilizar ou, de qualquer outra forma, dadas a usufruir a outros indivíduos ou entidades.

Todos os textos, imagens, serviços interativos e demais serviços disponibilizados ao(à) e-formando(a) destinam-se única e exclusivamente ao usufruto do(a) e-formando(a) e não podem ser dados a usufruir a qualquer outro indivíduo ou entidade.

O(a) e-formando(a) reconhece que todos os seus acessos e movimentos dentro da plataforma de ensino à distância da **Workview** são registados e que os mesmos podem ser usados para efeitos legais.

O(a) e-formando(a) terá acesso aos cursos em que se inscrever durante o tempo indicado no Programa de Formação, disponibilizados antes do início da ação formativa.

Após o término da ação, na data definida em Programa de Formação, o(a) e-formando(a) perderá o direito de aceder aos recursos pedagógicos pertencentes à formação frequentada. Para que o(a) e-formando(a) possa aceder ao(s) curso(s) em que se inscreveu e aos materiais didáticos, deverá garantir a existência dos recursos técnicos necessários indicados no Programa da Formação, tais como computador, placas de som e colunas, conexão à Internet estável, entre outros. Não é da responsabilidade da **Workview** nem está incluído no preço dos cursos, o fornecimento destes recursos pela **Workview**.

### 4.2 UTILIZAÇÃO RESERVADA DE TEXTOS, IMAGENS E SERVIÇOS

Os textos, imagens, sons, serviços interativos e demais materiais ou serviços disponibilizados, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência de um curso da **Workview** e não podem ser copiados, enviados para terceiros, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, visualizados por pessoas que não sejam o(a) e-formando(a) regularmente inscrito sem autorização prévia da **WORKVIEW**. Todos os conteúdos disponibilizados são propriedade da **Workview** e/ou entidades ou indivíduos que formaram uma

parceria com a **Workview** e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte, sem a autorização prévia por escrito da **Workview**.

A responsabilidade pela fiabilidade dos conteúdos, conselhos e demais informações, textos e imagens disponibilizados nos cursos, é da devida responsabilidade das entidades parceiras ou indivíduos que desenvolvem cada curso. A **Workview** responsabiliza-se pela restante informação, textos e imagens disponibilizadas na plataforma de ensino à distância.

O(a) e-formando(a) apenas pode utilizar o logótipo da **Workview** no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar na **Workview**.

No caso de publicar online trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na **Workview** e caso pretenda utilizar o nome da **Workview**, o(a) e-formando(a) deverá mencionar “este trabalho foi realizado pelo(a) e-formando(a) (nome do(a) e-formando(a)) no âmbito do curso (nome do curso) na **Workview** e é da inteira responsabilidade do seu autor”, assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a **Workview** de qualquer responsabilidade.

## 5 INSCRIÇÕES, CONDIÇÕES DE ACESSO E PAGAMENTOS

### 5.1 DADOS DE REGISTOS

Para se inscrever o(a) e-formando(a) deverá preencher a ficha de inscrição na respetiva ação formativa.

O(a) e-formando(a) aprova, através da aceitação do presente Regulamento de Formação, e sob compromisso de honra, que os dados por si preenchidos ao efetuar inscrição num curso na **Workview** constituem informação verdadeira e relativa única e exclusivamente à sua própria pessoa. O(a) e-formando(a) tem direito a consultar e alterar os dados relativos à sua inscrição bastando para isso que o faça na sua área reservada a que acede utilizando as credenciais enviadas no ato da confirmação da inscrição e após pagamento. O tratamento destes dados é da responsabilidade da **Workview**, que garante a sua confidencialidade e segurança e se obriga a não os ceder a terceiros de acordo com o Regulamento de Proteção de Dados Pessoais e Política de Privacidade de Dados disponibilizada no site.

### 5.2 PRÉ- INSCRIÇÃO

O(a) e-formando(a) deverá enviar a ficha de inscrição com os dados pessoais e da ação formativa que irá frequentar essenciais para que possa funcionar como pré-inscrição. Existem quatro formas de pré-inscrição alternativas:

- Preenchimento da ficha de inscrição que se encontra disponível no local de atendimento;
- Envio de ficha de inscrição original via CTT;
- Envio de ficha de inscrição por e-mail;
- Contacto por telefone, a partir do qual será preenchida uma ficha de inscrição.

### 5.3 PROCESSOS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Após a receção das fichas de pré-inscrição numa determinada ação formativa à distância, a **Workview** realiza um processo de seleção de acordo com os seguintes critérios:

- Cumprimento dos requisitos ou condições de elegibilidade definidas para a ação formativa;
- Aferição do currículo e/ou motivação para a frequência da ação;
- Entrega da documentação necessária para inscrição;
- Aceitação do Regulamento de Funcionamento da Formação;
- Assinatura do Contrato de Formação;
- Pagamento do curso;
- Ordem de inscrição.

Após a validação da pré-inscrição por parte da GF/CP, procede-se ao contacto telefónico ou via email com o(a) e-formando(a) informando-o/a do resultado da seleção. Uma vez fazendo parte do grupo de formação selecionado, o e-formando terá de formalizar a inscrição. A formalização da inscrição compreende os seguintes passos:

Passo 01: Envio pela **Workview** ao(à) e-formando(a), via correio eletrónico, do Programa de Formação, do valor do curso (caso não tenha sido partilhado anteriormente) e do Regulamento de Funcionamento da Formação, cuja aceitação é obrigatória para frequentar qualquer ação ministrada pela WORKVIEW;

Passo 02: Envio para a **Workview**, por parte do(a) e-formando(a), da ficha de inscrição totalmente preenchida e assinada, acompanhada do comprovativo de pagamento e/ou todos os documentos obrigatórios, de acordo com a tipologia da formação.

Passo 03: Até 48 horas antes do início da formação é enviado para o(a) e-formando(a) o Contrato de Formação para confirmação dos dados, informação sobre o seguro de formação (se aplicável) e para que possa entregar duas vias (assinadas) no primeiro dia da ação formativa. A não assinatura do contrato invalida a participação do(a) e-formando(a) na ação formativa em que se inscreveu.

#### 5.4 DEFINIÇÃO E ALTERAÇÃO DE LOCAL, HORÁRIOS E CRONOGRAMA

As datas e horário das ações são divulgadas pelos diversos meios e canais de comunicação da **Workview**, e são confirmadas no ato da inscrição. Por motivos operacionais ou fatores extrínsecos à entidade, a **Workview** reserva-se no direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas, horários e locais de realização da ação (online), sendo os(as) e-formandos(as) previamente informados da respetiva alteração com a maior antecedência possível.

#### 5.5 INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE AÇÕES FORMATIVAS

Sempre que por motivos imprevistos e incontornáveis seja necessário interromper uma formação já iniciada, a **Workview**, procederá ao reinício da formação com o máximo de brevidade, realizando os ajustamentos necessários em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais deverão ser devidamente comunicados e justificados a todos os participantes.

Caso as alterações efetuadas impeçam a continuidade de frequência da ação por parte de algum e-formando(a) a **Workview** possibilita a integração em futura turma, sem custos acrescidos (caso aplicável), numa nova edição da mesma ação.

#### 5.6 PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES

1. O(a) e-formando(a) reconhece que toma conhecimento e aceita, no ato de assinatura do contrato de formação, que não lhe será restituído qualquer valor entregue no ato da inscrição exceto se ocorrer apenas algum eventual cancelamento da formação pela **Workview**;
2. O pagamento do curso deverá ser efetuado a pronto, por transferência bancária para o IBAN: PT50 0018 0003 4262 6507 020 54, de acordo com o indicado pela **Workview** ou todos os outros meios disponíveis na plataforma de inscrição;
3. Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o(a) e-formando(a) não puder iniciar ou frequentar a ação na qual se encontra inscrito/a, a **Workview** possibilita-lhe a frequência numa das ações que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira ação a iniciar, caso durante o período anteriormente indicado não se verificar nenhuma ação.

4. O(a) e-formando(a) apenas tem acesso ao curso pretendido após efetuar a respetiva inscrição e respetivo pagamento solicitado antes do início da ação, sendo necessário enviar o comprovativo de pagamento quando assim exigido e antes da data de início do curso;
5. O(a) e-formando(a) é responsável por todas as taxas cobradas pelos bancos ou por entidades financeiras através das quais efetue o pagamento da inscrição e por fazer chegar à **Workview** a totalidade do valor da inscrição.
6. O(a) e-formando(a) reconhece que até efetuar o pagamento da inscrição não poderá frequentar o curso.
7. A **Workview** compromete-se a restituir os valores pagos no caso de não conseguir garantir o funcionamento do curso anunciado, procedendo ao seu cancelamento, não havendo lugar ao pagamento de qualquer indemnização às pessoas inscritas.

## 5.7 REDUÇÃO SOBRE O VALOR DAS AÇÕES FORMATIVAS

**Workview** poderá, a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., difundindo as mesmas através dos seus meios de divulgação: site e redes sociais.

## 5.8 CANCELAMENTO DE INSCRIÇÕES

Antes de efetuar o pagamento da sua inscrição num curso, o(a) e-formando(a) pode cancelar a inscrição a qualquer momento. Caso já tenha pago a totalidade e cancele a inscrição antes do início da ação, será devolvido 90% do valor pago, ficando com 10% para custos administrativos. As desistências após o início da ação não dão lugar a qualquer reembolso, exceto por motivos de força maior, devidamente reconhecidos e autorizados pela **Workview**.

Os valores pagos pelo(a) e-formando(a) estão isentos de IVA, e incluem os custos de uma emissão e expedição do certificado, caso tenha Aproveitamento.

## 5.9 DESISTÊNCIAS

Em caso de desistência após a formação ter sido iniciada, não haverá devolução do valor pago pela formação, uma vez que o(a) e-formando(a) já teve acesso aos serviços oferecidos e prestados, bem como ao material didático e recursos disponíveis, além da tutoria de acompanhamento.

O(a) e-formando(a) apenas pode solicitar a troca de um curso por outro, de igual valor ou inferior, antes da data de início do curso ou, caso o curso tenha começado, e desde que ainda não tenha acedido a nenhuma aula nem ao fórum de discussão. Caso a troca seja feita por um curso de valor inferior, a diferença não será devolvida e ficará em crédito, para utilização futura do(a) e-formando(a), sem prazo associado.

## 6 DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

### 6.1 DIREITOS DOS(AS) E-FORMANDOS(AS):

- Um operador de equipamento é uma pessoa maior de idade, responsável, autorizada, treinada e habilitado.
- Deve consultar sempre antes de colocar o equipamento em utilização o Manual de Operador.
- Lembre-se que a partir da altura que colocar um equipamento é totalmente responsável por todas as ações que realizar com ele.
- Cuidados a ter durante a operação do equipamento, assim como manobras proibidas de efetuar.

### 6.2 DEVERES DOS(AS) E-FORMANDOS(AS):

- Participar com assiduidade nas formações;
- Participar ativamente nas formações;
- Respeitar os/as colegas, o/a tutor/a e demais intervenientes no processo formativo;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido;
- Responder com honestidade aos questionários de avaliação da formação;
- Cumprir o presente regulamento e condições do contrato.

### 6.3 INCUMPRIMENTO DOS DEVERES DOS(AS) E-FORMANDOS(AS):

O incumprimento dos deveres do(a) e-formando(a) confere à **Workview** o direito de rescindir o contrato de formação, cessando de imediato todos os direitos dele emergentes.

## 7 CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DAS AÇÕES FORMATIVAS

A avaliação da formação é realizada a quatro níveis, de acordo com os seguintes momentos do processo formativo:

- Avaliação da aprendizagem (Nível I) – o momento em que se procura determinar em que medida os participantes adquiriram/desenvolveram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos definidos no programa;
- Avaliação de reação (Nível II) – o momento em que se procura verificar em que medida os participantes estão satisfeitos com a Ação de formação frequentada;
- Avaliação da transferência (Nível III) – o momento em que se procura perceber até que ponto os conhecimentos e competências apreendidos na ação formativa foram aplicados, passados 5 meses;
- Avaliação do impacto (Nível IV) – O momento em que se procura perceber, após um ano do término de curso, em que medida a frequência na ação formativa em causa possibilitou um crescimento profissional individual.

### 7.1 A AVALIAÇÃO DAS APRENDIZAGENS

A avaliação das aprendizagens/conhecimentos pode ser de três tipos, consoante o momento em que ocorre:

- Avaliação diagnóstica: ocorre antes da ação de formação ou logo no início e permite verificar o nível de conhecimentos prévios dos(as) e-formandos(as) relativamente aos conteúdos da formação;
- Avaliação formativa: ocorre no decurso da formação, possibilita informação sobre o percurso do e-formando face aos objetivos da formação e permite igualmente diagnosticar dificuldades de aprendizagem e introduzir ações corretivas;
- Avaliação sumativa: realiza-se no final da formação e tem como principal objetivo testar o resultado final da aprendizagem.

De um modo geral são utilizadas as seguintes técnicas de avaliação de conhecimentos; observação, lista de perguntas, testes, questionários, trabalhos individuais ou de grupo, execução prática de tarefas em ambiente simulado. Os tipos e técnicas de avaliação utilizados encontram-se definidos no Programa de formação e podem variar de curso para curso.

## 7.2 AVALIAÇÃO DA REAÇÃO

Este nível de avaliação permite analisar a reação dos(as) e-formandos(as) bem como aferir o seu grau de satisfação em relação às ações formativas e às condições em que as mesmas decorreram, visando eventuais ações de melhoria na forma como a **Workview** prestou o seu serviço de formação.

Esta avaliação é realizada pelos(as) e-formandos(as) e tutores/as, através do preenchimento dos seguintes questionários, no final da ação:

- Questionário de Avaliação da Ação – e-Formando;
- Questionário de Avaliação da Ação – Tutor/a.

Sempre que o Coordenador Pedagógico considere necessário, poderá proceder-se à utilização de outras técnicas e instrumentos, como: entrevista de grupo aos(as) e-formandos(as), reflexões em grupo, desenvolvimento de exercícios de opinião, instrumentos de acompanhamento e controlo pela coordenação, entre outros.

Os dados obtidos através da aplicação dos referidos questionários, são analisados e apresentados pelo GF/CP no Relatório Final da ação de formação.

## 7.3 AVALIAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA E DO IMPACTO

Após o término da ação de formação, em períodos temporais distintos e quando aplicável, o(a) e-formando(a) será contactado/a para preenchimento via e-mail e/ou telefónico de um questionário, cuja análise e apresentação servirá para validação e melhoria dos processos da atividade formativa da **Workview**. O tratamento e análise serão apresentados em Balanço de Atividades Formativas.

## 8 REGRAS DE CONDUTA

Ao efetuar uma inscrição e/ou ao utilizar qualquer conteúdo ou serviço disponibilizado, o(a) e-formando(a)/a aceita reger-se por regras e condutas de boa educação. O(a) e-formando(a) obriga-se ainda a dirigir-se e a interagir com os/as colaboradores/as e tutores/as da **Workview**, e demais pessoas relacionadas com o serviço, de forma correta e educada. A **Workview** reserva o direito de editar ou remover qualquer mensagem ou comunicação feita pelo(a) e-formando(a) no, ou pelo, serviço **Workview**, nomeadamente mensagens colocadas no fórum de discussão dos cursos, caso sejam ofensivas à moral pública ou sejam alheias às matérias dos cursos.

O(a) e-formando(a) compromete-se a agir de boa-fé na sua utilização do serviço e reconhece que fica impedido de:

**8.1.** Colocar mensagens comerciais não solicitadas (também conhecidas por Spam) ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo “corrente” nos locais da **Workview** onde a colocação de mensagens é possível;

**8.2.** Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, mas não limitado a nome e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos utilizadores visados;

**8.3.** Criar uma identidade falsa ou de qualquer forma, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar outros utilizadores;

**8.4.** Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;

**8.5.** Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros;

**8.6.** Utilizar imagens e mensagens referentes aos cursos, em publicações públicas nas redes sociais ou outras, sem prévia autorização da **Workview** e dos envolvidos;

**8.7.** O(a) e-formando(a) deverá comportar-se de forma adequada, mantendo uma postura ativa e participativa no(s) curso(s) que frequenta, realizando as atividades pedidas e propostas pelos/as e-formadores, realizando os trabalhos e desafios solicitados ou quaisquer outras formas de avaliação definidas pelo/a e-formador.

## 9 REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO

A utilização do serviço apenas é possível se o(a) e-formando(a) dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço.

Para utilizar a plataforma de ensino à distância da **Workview** é ainda necessário que o O(a) e-formando(a) disponha de acesso a um computador, preferencialmente um PC com um processador 1 gigahertz (GHz) ou mais rápido, de 32 bits (x86) ou 64 bits (x64), 512 megabytes (MB) de RAM ou superior, e um navegador atualizado.

A **Workview** compromete-se a que os requisitos técnicos, considerados fora do comum e necessários à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento e software, sejam mencionados no Programa de Formação a que dizem respeito.

A **Workview** não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem ao(à) e-formando(a) a frequência de qualquer curso ou a utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação disponibilizada pelo, ou no serviço da **Workview**, caso os motivos causadores dessa impossibilidade sejam da responsabilidade do(a) e-formando(a), como por exemplo, problemas respeitantes ao computador do(a) e-formando(a).

## 10 FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO

Uma vez iniciado a ação formativa, o(a) e-formando(a) tem acesso ao mesmo 24 horas/por dia, desde as 0 horas do primeiro dia até às 23h59 GMT do último dia de acesso ao curso.

Durante a frequência da ação formativa com o/a tutor/a, o(a) e-formando(a) tem direito a uma tutoria prestada por um/a tutor/a certificado, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem (ou num prazo previamente acordado entre as partes), não sendo aceites trabalhos entregues por e-mail ou correio ou colocados em outros locais que não o do respetivo curso. A tutoria não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas da ação formativa.

É função do/a tutor/a disponibilizar recursos didáticos através da plataforma, outros recursos adicionais ou complementares, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria e verificar se os mesmos foram feitos, esclarecer dúvidas sobre as matérias, assumindo as funções de intermediário entre o/a e-formando/a e a **Workview**.

Cabe à equipa técnico-pedagógica apoiar o(a) e-formando(a) em questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos e programa do curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma.

O(a) e-formando(a) poderá ainda recorrer à Coordenadora Pedagógica do curso caso considere que existem falhas pedagógicas no curso, que o desempenho do/a tutor/a não é adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder corretamente às suas questões. Cabe à Gestora de Plataforma assegurar o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com os/as tutores/as e com o gestor de formação. Em última instância, o(a) e-formando(a) poderá recorrer à Gestora de Formação a quem compete a definição da política de formação, o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, a gestão dos recursos e as relações externas, ou à direção da associação.

O(a) e-formando(a) reconhece que para ter aproveitamento no curso terá de cumprir os critérios de avaliação do curso que são comunicados no programa de formação.

O(a) e-formando(a) reconhece que podem existir falhas no acesso à plataforma e-learning da **Workview**, nomeadamente para atualização técnica do site, planeadas ou não, e que apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas.

A WORKVIEW realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da sua plataforma de ensino à distância, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas/por dia, 7 dias/por semana. No entanto, a **Workview** não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

## 11 ACESSO AOS TUTORES/ FORMADORES

O(a) e-formando(a) inscrito tem o direito de contactar com os/as tutores dos respetivos cursos em que se encontra inscrito, através dos canais criados para o efeito na plataforma de ensino à distância da **Workview**.

## 12 DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

No final da formação todos os participantes que tenham concluído a formação com aproveitamento (isto é, uma avaliação igual ou superior a 10 (dez) valores têm direito a um Certificado de Formação Profissional emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, na plataforma SIGO.

Os certificados são emitidos no prazo máximo de 30 dias úteis após a ação formativa terminar. Serão enviados de forma digital para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo(a) e-formando(a) na ficha de inscrição.

### 13 SUSPENSÃO DO SERVIÇO E ALTERAÇÕES DE CONDIÇÕES DE SERVIÇO

A **Workview** reserva-se ao direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o O(a) e-formando(a) viole, ameace violar ou demonstre que não pretende vir a cumprir as Condições Gerais de Utilização, se tal for exigido à **Workview** por condições legais, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

O Regulamento não poderá ser alterado a qualquer altura, sendo necessária a comunicação ao O(a) e-formando(a) pelo meio que a **Workview** considerar mais conveniente. Apenas após a aceitação do Regulamento por parte do O(a) e-formando(a) poderão estas vigorar.

Se o(a) e-formando(a) não comunicar expressamente a aceitação do novo regulamento, mas mantiver a utilização do site, a aceitação das mesmas é assumida tacitamente.

O(a) e-formando(a) reconhece que, mesmo que renuncie ao Regulamento, poderá ser responsabilizado judicialmente por violação de direitos de autor, ofensas, dívidas e por todas as consequências que possam advir, direta ou indiretamente, da má utilização do serviço da **Workview** e/ou dos seus conteúdos e que as provisões relativas à utilização reservada de textos, imagens e serviços, às regras de conduta e dados do registo do(a) e-formando(a) sobrevivem ao término do contrato, mantendo-se em vigor mesmo depois do fim da relação entre o(a) e-formando(a) e a **Workview**.

A **Workview** reserva-se ao direito de renunciar o contrato em qualquer outra circunstância, bastando para isso que notifique o(a) e-formando(a) com uma antecedência mínima de 30 dias, desde que reembolse o(a) e-formando(a) de quaisquer importâncias pagas relativas a inscrições em ações formativas que ainda não se iniciaram.

Se o(a) e-formando(a) não cumprir o contrato ou faltar ao pagamento de inscrições que tenha efetuado, a **Workview** reserva-se o direito de renunciar o contrato com término imediato.

## 14 CONFIDENCIALIDADE

O/A Tutor/a fica obrigado a guardar sigilo sobre todos os dados obtidos durante o processo de formação no âmbito do projeto em curso, não transmitindo nem fazendo uso das informações obtidas, bem como de informações e dados da **Workview** ou do(a) e-formando(a), de que venha a tomar conhecimento por ocasião de realização das atividades contratadas.

Os dados pessoais, tais como o nome do(a) e-formando(a), morada, data de nascimento, contactos, n.º de contribuinte, n.º de identificação, são considerados confidenciais e só são divulgados para efeitos de eventual auscultação por parte do sistema de certificação da DGERT, mediante autorização prévia a figurar no contrato de prestação de formação.

## 15 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O(a) e-formando(a) poderá proceder à realização de uma reclamação junto da **WORKVIEW**, por intermédio de dois meios que lhe são disponibilizados:

- Preenchimento do Livro de Reclamações.
- Preenchimento da Ficha de reclamações/sugestões de melhoria.

### 15.1 PREENCHIMENTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A **Workview**, de acordo com a legislação em vigor, enquanto entidade prestadora de serviços com contacto com o público em geral, dispõe de Livro de Reclamações físico e eletrónico. O Livro de Reclamações físico encontra-se disponível no local de atendimento da **Workview** e está devidamente publicitada a sua existência, juntamente com a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o(a) e-formando(a) deve apresentar a sua reclamação. A reclamação deve ser registada no livro em triplicado. O original é enviado, num prazo de 5 dias úteis, à entidade competente para apreciar a reclamação, sendo entregue o duplicado ao(à) e-formando(a), permanecendo o triplicado no Livro de reclamações. A remessa do original da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações que a **Workview** entender prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação. Depois da análise, da folha de reclamação, alegações e esclarecimentos enviados, o organismo competente decide, se for o caso, instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indicarem a prática de contraordenação prevista em norma específica aplicável

ou notificar a **Workview** para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.

## 15.2 PREENCHIMENTO DO REGISTO DE RECLAMAÇÕES E OCORRÊNCIAS

De modo a permitir uma melhoria contínua dos seus serviços, a **Workview** tem um impresso – Registo de Reclamações e Ocorrências -, que se encontra disponível no local de atendimento e no Dossier Técnico Pedagógico de cada ação formativa. Poderá ser solicitada em qualquer altura ao GF/CP. A ficha deverá ser devidamente preenchida e assinada, de modo a ser entregue a um responsável da **Workview**, que deverá assinar no local indicado e entregar uma cópia do mesmo ao(à) e-formando(a).

No caso de uma reclamação, o prazo de apresentação da mesma é de 10 dias úteis após a ocorrência da situação reportada. Após a entrega do impresso, será desencadeado o processo de resposta, através da análise do documento pelo GF/CP e pela direção da **Workview**, devendo ser dada uma resposta ao(à) e-formando(a), no prazo máximo de 15 dias. Na resposta, que poderá ser enviada por e-mail ou carta, deverá ser referida a posição da **Workview** face à situação e as medidas e prazos a adotar na sequência da mesma.

No caso de apresentação de uma sugestão de melhoria, as situações indicadas serão analisadas pelo GF/CP e pela direção da **Workview**, de forma a verificar a pertinência das mesmas, no âmbito do processo de melhoria contínua.

## 16 DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente Regulamento ou supervenientes serão decididos pela Gerência da Entidade e Gestora de Formação, de acordo com a legislação em vigor. O Regulamento da Formação à Distância estabelece, em termos de Disposições Finais e Transitórias, o que passamos a transcrever.

Estas regras podem ser complementadas com outras consideradas em contrato de formação e Manual de Qualidade da Atividade Formativa da **Workview**.

A **Workview** reserva o direito de proceder, em qualquer altura e sem aviso prévio, à alteração destas condições, visando o melhoramento e clareza nas condições de funcionamento.

O presente regulamento entra em vigor a 01 de junho 2024.

# workview

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

**SEDE**

R. Amália Rodrigues  
N.º 60 / 74  
4820-410 Fafe  
T.: 253 504 016  
F.: 253 504 156  
E.: [workview@workview.pt](mailto:workview@workview.pt)

NIF: 507 159 683

**LISBOA**

R. Raul Mesnier du Ponsard  
N.º 4 R/C Esq  
1750-450 Lisboa  
T.: 217 503 020  
F.: 217 503 029  
E.: [admin.lx@workview.pt](mailto:admin.lx@workview.pt)

Capital Social 50 000€

**BRAGA**

Largo 12 de Dezembro  
N.º 6, Lomar  
4705-259 Braga  
T.: 253 206 430  
F.: 253 206 439  
E.: [braga@workview.pt](mailto:braga@workview.pt)

[www.workview.pt](http://www.workview.pt)

**VISEU**

R. Moinho de Vento  
Lote 3, Fração D/L  
Marzovelos, 3510-085 Viseu  
T.: 232 079 481  
F.: 253 504 156  
E.: [viseu@workview.pt](mailto:viseu@workview.pt)