Regulamento Interno da Formação:

CL.01.03

Revisão 01.01

Regulamento interno da formação

Índice

ENQUADRAMENTO 5

1. EMPRESA 6
   1.1. Apresentação e funcionamento 6
   1.2. Missão, Visão e Valores 6
2. REQUISITOS DE ACESSO, SELEÇÃO E FORMAS DE INSCRIÇÃO DE FORMANDOS/AS 8
   2.1. Requisitos de acesso 8
   2.2. Formas de inscrição 9
   2.3. Seleção de formandos/as 10
3. NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO 11
4. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DESISTÊNCIAS 13
   4.1. Preço 13
   4.2. Condições de pagamento 13
   4.3. Desistências e devoluções 14
   4.4. Outras situações 15
5. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES – GESTÃO E COORDENAÇÃO DA FORMAÇÃO 16
   5.1. Gestor/a de Formação 16
   5.2. Coordenador/a Pedagógico/a 17
   5.3. Gestor/a de Ações de Formação a Distância (FAD) 18
6. DEVERES E DIREITOS DOS INTERVENIENTES DA FORMAÇÃO 20
   6.1. Entidade Formadora 20
   6.2. Equipa Técnico-Pedagógica 21
   6.3. Formadores/as e e-Formadores/as 21
   6.4. Formandos/as e e-Formandos/as 22
7. REGIME DE FALTAS DE FORMANDOS/AS 24
   7.1. Regras gerais 24
   7.2. Formação Presencial e componente presencial do B-Learning 25
   7.3. Formação a Distância (FAD) e componente FAD do B-Learning 25

8. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO 27
8.1. Princípios gerais 27
8.2. Estrutura base da avaliação de aprendizagem 28
8.3. Avaliação contínua (40 %) 28
8.4. Avaliação de aprendizagem (60 %) 29
8.5. Especificidades da avaliação em Formação a Distância (FAD) 29
8.5.1. Avaliação contínua (40 %) em FAD 29
8.5.2. Avaliação de aprendizagem (60 %) em FAD 30
8.6. Avaliação da satisfação e desempenho dos intervenientes 31
9. CURSOS FORMAÇÃO / PROFISSÃO 32
9.1. Componente Teórica 32
9.2. Componente Prática 33
9.2.1. Formação Prática em Contexto de Trabalho – Estágio Curricular 33
9.2.2. Trabalho Final de Curso (TFC) 35
9.3. Seleção da Entidade de Acolhimento 37
9.4. Seleção de Formandos/as para Estágio 38
9.5. Seguro de Acidentes Pessoais 38
9.6. Protocolo de Estágio 38
9.7. Plano Pedagógico de Estágio 39
9.8. Acompanhamento do Estágio 39
9.9. Enquadramento do/a Formando/a em Estágio 40
9.10. Relatório de Estágio – Elaboração e Estrutura 40
9.11. Trabalho Final de Curso (TFC) – Especificidades 41
9.12. Avaliação dos Cursos Formação / Profissão 42
10. CERTIFICAÇÃO 44
11. PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES 45
12. ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO 46
13. PROTEÇÃO DE DADOS 47

13.1. Finalidades do tratamento 47

13.2. Bases legais do tratamento 47

13.3. Conservação dos dados 48

13.4. Direitos dos titulares de dados 48

13.5. Comunicação de dados a terceiros e medidas de segurança 49

14. NOTAS FINAIS 50

ANEXO I 51

PERFIS FUNCIONAIS, DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES 51

1. GESTOR/A DE FORMAÇÃO 51
2. COORDENADOR/A PEDAGÓGICO/A 52
3. GESTOR/A DE AÇÕES DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA (FAD / E-LEARNING) 53
4. FORMADOR/A (PRESENCIAL E B-LEARNING) 54
5. E-FORMADOR/A (E-LEARNING / COMPONENTE FAD DO B-LEARNING) 56
6. FORMANDO/A (PRESENCIAL E B-LEARNING) 57
7. E-FORMANDO/A (E-LEARNING / COMPONENTE FAD DO B-LEARNING) 59

ENQUADRAMENTO

O presente Regulamento define as normas de organização e de funcionamento pedagógico e administrativo da atividade formativa desenvolvida pela **Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.**, sob a marca **SchoolCenter**, nas modalidades de **Formação Presencial, B-Learning e Formação a Distância (FAD), adiante também designada por E-Learning**, incluindo regras específicas por modalidade, sempre que aplicável.

É aplicável a todas as ações de formação promovidas pela entidade, quer dirigidas ao público em geral quer a entidades parceiras, independentemente da forma de financiamento, da área de educação e formação ou da duração.

Visa informar e vincular todos os intervenientes no processo formativo (equipa de direção e coordenação, equipa técnico-pedagógica, formadores/as, e-formadores/as, tutores/as, formandos/as e entidades parceiras) relativamente às normas internas que enquadram o desenvolvimento da formação profissional, em **regime presencial** e em **Formação a Distância (FAD)**.

1. EMPRESA

1.1. Apresentação e funcionamento

A **Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.**, detentora da marca **SchoolCenter** (marca registada no INPI sob o n.º 585036), doravante designada por **SchoolCenter**, é uma entidade formadora certificada pela DGERT, desenvolvendo atividade a nível nacional em diversas áreas de educação e formação, nas modalidades de **Formação Presencial, B-Learning e Formação a Distância (FAD), também designada por E-Learning**.

O desenvolvimento da atividade formativa é assegurado pela **Gestora de Formação**, em estreita articulação com a **Coordenação Pedagógica** e, quando aplicável, com a **Gestão/Coordenação da Formação a Distância (FAD)**, garantindo o planeamento, execução, acompanhamento e avaliação das ações de formação.

1.2. Missão, Visão e Valores

Missão

A SchoolCenter tem como missão desenvolver o capital humano, promovendo a aquisição e atualização de conhecimentos e competências que acrescentem valor às organizações e às pessoas, contribuindo para:

- criar e reforçar oportunidades de desenvolvimento profissional;
- potenciar a valorização pessoal;
- melhorar o desempenho nas funções exercidas;
- apoiar a adaptação contínua a novos contextos, conceitos e técnicas.

Visão

A SchoolCenter pretende consolidar uma imagem de excelência, sendo reconhecida pela qualidade técnico-pedagógica das suas intervenções formativas e pela capacidade de merecer a confiança dos seus clientes e públicos.

Ambiciona ser uma referência no setor da formação profissional, ajudando as organizações a melhorar o seu desempenho através do desenvolvimento das competências dos seus recursos

humanos, integrando **metodologias digitais e inovadoras** que garantam flexibilidade, eficácia e qualidade na aprendizagem.

Valores

A atuação da SchoolCenter orienta-se pelos seguintes valores:

- **Ética e Integridade** – atuação transparente, responsável e respeitadora das normas legais e deontológicas;
- **Valorização das Pessoas** – centralidade das pessoas no processo formativo e respeito pela diversidade;
- **Qualidade** – rigor na conceção, desenvolvimento e avaliação da formação;
- **Responsabilidade Social** – compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a comunidade envolvente;
- **Comprometimento** – foco nos resultados e na satisfação de clientes e formandos/as;
- **Melhoria Contínua** – monitorização sistemática e inovação permanente nos processos e práticas de formação.

2. REQUISITOS DE ACESSO, SELEÇÃO E FORMAS DE INSCRIÇÃO DE FORMANDOS/AS

2.1. Requisitos de acesso

Em função de cada área e ação de formação, os requisitos de acesso, quer em organização presencial quer em Formação a Distância (FAD), podem incluir condições mínimas de habilitações, experiência profissional, idade ou outros critérios específicos.

Estes requisitos constam da ficha de ação, do programa e/ou do anúncio/divulgação da formação, sendo sempre comunicados de forma clara aos/às interessados/as.

Em Formação a Distância (FAD), além dos requisitos gerais, o/a formando/a deve dispor de:

a) Requisitos técnicos mínimos:

- Computador ou tablet com câmara e microfone funcionais;
- Auscultadores ou sistema de áudio adequado;
- Ligação à Internet estável (recomendação: ≥ 10 Mbps);
- Navegador compatível e atualizado (por exemplo, Chrome, Firefox ou equivalente);
- Acesso ao **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)** e à plataforma de videoconferência utilizada (por exemplo, Teams, Zoom ou equivalente).

b) Competências digitais básicas:

- Capacidade para instalar software e aceder a plataformas online;
- Facilidade em descarregar e carregar ficheiros;
- Autonomia para navegar em ambientes virtuais de aprendizagem e utilizar as funcionalidades básicas do AVA.

c) Verificação de identidade e integridade académica em FAD:

- Em momentos considerados críticos (nomeadamente avaliações), pode ser solicitada a ativação da câmara e a exibição de documento de identificação, de forma proporcional e adequada;
- É proibido o **plágio** e o **uso não autorizado de ferramentas de IA generativa** ou outras formas de fraude académica;

- As avaliações remotas podem recorrer a mecanismos de supervisão/proctoring proporcionais, bem como a ferramentas de deteção de plágio e de análise de autenticidade das submissões, nos termos do presente Regulamento e da legislação aplicável.

Sempre que uma ação de formação exija **requisitos adicionais** (por exemplo, acesso a softwares específicos, bases de dados ou equipamentos laboratoriais), estes são indicados na respetiva ficha de ação e na comunicação ao público.

2.2. Formas de inscrição

Após o pedido de informação ou **pré-inscrição** (presencial ou online), é disponibilizada ao/à candidato/a toda a informação relevante sobre a ação de formação, incluindo:

- designação e código da ação/UFCD;
- modalidade (Formação Presencial, B-Learning ou Formação a Distância – FAD);
- carga horária e cronograma previsto;
- requisitos de acesso específicos;
- condições financeiras aplicáveis, quando exista pagamento.

Para efetivar a inscrição, o/a interessado/a deve:

- preencher a **ficha de inscrição** (em suporte eletrónico ou papel);
- entregar/enviar a **documentação pessoal exigida**, em função do tipo de formação (por exemplo, cópia de documento de identificação, comprovativo de habilitações, NIF, declaração da entidade empregadora, outros documentos específicos).

A SchoolCenter compromete-se a guardar sigilo e a assegurar a **confidencialidade** relativamente a todos os documentos e dados facultados pelos/as formandos/as, nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

Inscrições tardias

A SchoolCenter pode admitir inscrições de novos/as formandos/as após o início da ação, desde que:

- **Formação Presencial / B-Learning:** não tenha sido ultrapassado o limite de **8 horas já realizadas em sala**. Nestes casos, o/a formando/a realiza **sessões de nivelamento**, individuais ou em grupos até 2 formandos/as, cuja carga horária corresponde, em regra, a **50 % das horas em falta**, de modo a garantir o cumprimento dos objetivos de aprendizagem;

- Formação a Distância (FAD): admite-se inscrição tardia até 20 % do cronograma já concluído, desde que o/a formando/a realize atividades de nivelamento online equivalentes, em regra, a 50 % do tempo formativo já decorrente, assegurando a aquisição dos resultados de aprendizagem definidos.

As condições de inscrição tardia e os respetivos mecanismos de nivelamento são comunicados ao/à formando/a no momento da inscrição e registados no **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** da ação.

2.3. Seleção de formandos/as

Quando o número de candidatos/as excede o número de vagas previstas, a **seleção de formandos/as** é efetuada com base em critérios previamente definidos, que podem incluir, entre outros:

- entrega e validação da documentação solicitada;
- ordem de receção e validação das inscrições;
- adequação do perfil do/a candidato/a ao perfil de entrada definido no programa de formação (habilitações, experiência profissional, área de atividade, necessidades de desenvolvimento);
- requisitos específicos estipulados em regulamentos próprios ou em protocolos aplicáveis a determinadas áreas ou projetos de formação.

A seleção do/a formando/a é confirmada e comunicada pela SchoolCenter, preferencialmente por escrito, indicando, no mínimo:

- a aceitação da inscrição;
- a data de início, horário e duração da ação;
- o modo de acesso (local da formação presencial ou link/plataforma no caso da FAD);
- outras instruções relevantes para o início da formação.

3. NORMAS E CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

As disposições deste capítulo aplicam-se às modalidades de **Formação Presencial, B-Learning e Formação a Distância (FAD)**, salvo indicação em contrário nos pontos seguintes.

a) A SchoolCenter assegura a realização de cada ação de formação nos termos e condições em que a mesma for aprovada, em conformidade com o enquadramento legal aplicável à formação certificada e com o respetivo **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)**.

b) As ações de formação decorrem nas datas, horários e locais/plataformas divulgados na respetiva ficha de ação e cronograma. Por razões devidamente fundamentadas (motivos imprevistos, força maior ou outros constrangimentos operacionais relevantes), estes elementos podem ser ajustados, sendo tais alterações comunicadas atempadamente a todos os intervenientes, por meio adequado (e-mail, contacto telefónico, AVA).

c) O horário de formação é definido pela SchoolCenter, tendo em conta a natureza da ação, a disponibilidade dos/as formandos/as e da equipa técnico-pedagógica, bem como as normas legais e de segurança e saúde no trabalho aplicáveis.

d) Quando, por razões alheias à sua vontade, a SchoolCenter não puder cumprir integralmente o plano de formação previsto (por exemplo, cancelamento de sessão, impossibilidade de utilização de instalações físicas ou plataformas digitais), serão efetuados os ajustamentos necessários, designadamente remarcação de sessões ou reorganização do cronograma, comunicando-se sempre tais ajustamentos a todos os intervenientes e procedendo-se ao registo no DTP da ação.

e) A duração das ações de formação respeita o enquadramento legal aplicável, observando-se, nomeadamente, os seguintes limites orientadores:

- A duração diária máxima para ações de formação em sala e em contexto real de trabalho é, em regra, de **8 horas por dia**, até ao limite de **40 horas semanais**, quando se trate de formação em horário laboral;
- Quando se trate de formação ministrada em horário pós-laboral, as sessões de formação não poderão, em regra, ter duração superior a **4 horas diárias**;

- Em **Formação a Distância (FAD)** síncrona, recomenda-se um limite diário de **6 horas**, com pausas programadas, de forma a preservar a qualidade pedagógica e a prevenir fadiga excessiva.

As sessões perdidas por motivos justificados podem, quando pedagogicamente adequado e operacionalmente viável, ser objeto de **recuperação** através de atividades ou tarefas alternativas definidas pela Coordenação Pedagógica e/ou pelos/as formadores/as, devendo tais soluções ser registadas no **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** da ação.

4. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DESISTÊNCIAS

4.1. Preço

A SchoolCenter disponibiliza:

- **Formação financiada**, sujeita às regras e regulamentos próprios de cada medida/programa;
- **Formação não financiada e/ou à medida**, desenhada em função das necessidades específicas de clientes individuais ou organizacionais.

Nos cursos de formação não financiada e/ou à medida, o preço, as condições de pagamento e demais elementos contratuais constam da ficha de inscrição (quando aplicável) e, do contrato de formação e/ou de prestação de serviços celebrado entre as partes.

O pagamento pode ser efetuado através de cheque, referência Multibanco, débito direto, transferência bancária ou numerário, de acordo com os meios disponibilizados pela SchoolCenter e identificados na documentação contratual.

4.2. Condições de pagamento

A SchoolCenter disponibiliza, em regra, dois modelos de pagamento para ações de formação não financiadas:

a) Pronto pagamento

- Pagamento da **totalidade do valor da ação** de formação no ato de inscrição;
- Em cursos com possibilidade de pagamento em parcelas mensais, o pronto pagamento pode beneficiar de **desconto automático de 10 %**, quando tal esteja expressamente previsto na informação da ação ou em campanha promocional em vigor.

b) Pagamento em parcelas mensais

- Pagamento faseado do valor total da ação de formação;
- No ato de inscrição é liquidada a 1.ª parcela;
- As restantes são pagas sequencialmente até ao final do plano de pagamentos acordado, definido em função da duração e estrutura da ação;
- Cada parcela mensal deve ser liquidada até ao dia 8 (oito) de cada mês, através dos meios de pagamento disponíveis;

- Nas inscrições efetivadas após o dia 15 de um determinado mês, a 2.ª parcela é devida apenas no mês subsequente ao mês seguinte à data de inscrição, salvo disposição diversa em contrato ou acordo escrito entre as partes.

As parcelas podem ser liquidadas, designadamente:

- mediante entrega de **cheques pré-datados**, conforme plano de pagamentos acordado;
- diretamente nos **serviços administrativos da SchoolCenter** ou por via eletrónica, através dos meios de pagamento disponibilizados pela entidade.

Quaisquer condições específicas ou excecionais de pagamento (por exemplo, planos especiais, campanhas, acordos com entidades clientes) são formalizadas por escrito e constituem parte integrante do contrato de formação.

4.3. Desistências e devoluções

Antes do início da ação de formação

- São admitidas desistências antes do início da ação de formação, por qualquer motivo, desde que **comunicadas por escrito** com uma antecedência mínima de **5 (cinco) dias úteis** relativamente à data de início da formação, mediante preenchimento e entrega do **formulário de desistência**;
- Nestas condições, há lugar à **devolução da totalidade** do valor entretanto pago pelo/a formando/a;
- Em caso de não cumprimento do prazo acima referido (ou seja, se a desistência for comunicada com **menos de 5 dias úteis** antes do início da formação), pode existir lugar a **devolução parcial** de valores, com as seguintes regras:
    - o montante a devolver terá como **limite máximo 45 %** do valor total da formação;
    - independentemente de o/a formando/a ter optado por pronto pagamento ou pagamento em parcelas, o valor correspondente a **55 % do total da formação é devido**, devendo ser liquidado pelo/a formando/a nos termos do plano de pagamentos acordado.

Após o início da ação de formação

- Após o início da ação de formação, apenas são admitidas desistências com **direito a devolução parcial de valores** em situações de **doença grave** ou outro **motivo de força maior**, devidamente comprovado, que impeça o/a formando/a de continuar a frequentar a ação;
- Nesses casos, o valor a liquidar pelo/a formando/a corresponderá, no mínimo, a **55 % do valor total da formação**, independentemente do volume de horas já frequentadas;
- A devolução de valores, quando aplicável, terá como **limite máximo 45 %** do valor total da formação, independentemente do momento em que a desistência ocorra após o início da ação;
- Em todos os restantes casos **não contemplados** nos pontos anteriores, **não está prevista qualquer devolução de valores**, pelo que o/a formando/a deverá liquidar o **valor total do curso** de formação, de acordo com o plano de pagamentos acordado.

4.4. Outras situações

- Nos cursos de **formação financiada**, os/as formandos/as têm direito a receber os **apoios** (bolsas, subsídios de alimentação, transporte, acolhimento, outros) para os quais a formação esteja devidamente candidatada e aprovada, e cujos critérios constem do **contrato de formação** e/ou do **regulamento específico da medida/programa**;
- A atribuição e manutenção desses apoios depende da **entrega atempada da documentação exigida** e do **cumprimento dos critérios de elegibilidade** (assiduidade, aproveitamento, situação face ao emprego, entre outros);
- Em caso de abandono ou não cumprimento dos requisitos legal e contratualmente definidos, o/a formando/a **deixa de ter direito** às bolsas e subsídios, podendo ser-lhe exigida a **devolução de montantes indevidamente recebidos**, nos termos previstos nos regulamentos próprios;
- Em todas estas situações deve ser consultado o **regulamento específico** da ação/medida de formação, que **complementa** o presente Regulamento Interno.

5. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES – GESTÃO E COORDENAÇÃO DA FORMAÇÃO

5.1. Gestor/a de Formação

O/A Gestor/a de Formação é responsável pelo **planeamento estratégico, conceção, organização, acompanhamento e promoção** da atividade formativa da SchoolCenter. As suas principais responsabilidades incluem:

- Definir, em articulação com a Gerência, a **política de formação** da SchoolCenter;
- Realizar **diagnósticos de necessidades de formação**, analisando e caracterizando o meio, as organizações e as atividades profissionais;
- Elaborar **planos de intervenção formativa**, identificando perfis de formação, negociando prioridades e metas, bem como elaborando orçamentos e propostas técnico-financeiras;
- Desenvolver e elaborar o **Plano Anual de Formação (PAF)**;
- Planificar a atividade formativa, **calendarizando ações** e prevendo os meios físicos, recursos humanos e financeiros a afetar a cada intervenção;
- Criar e propor **regulamentos internos de funcionamento** e outros normativos necessários à gestão da formação;
- Conceber ou adaptar **programas de formação**, a partir de objetivos operacionais, garantindo a coerência entre objetivos, conteúdos, metodologias e critérios de avaliação, em alinhamento com os referenciais aplicáveis;
- Elaborar **referenciais de formação**, identificando destinatários, definindo objetivos, estruturando conteúdos e orientações metodológicas;
- Realizar o **recrutamento e seleção de formadores/as**, assegurando a adequação das respetivas competências técnico-pedagógicas aos referenciais de formação a desenvolver;
- Desenvolver, junto dos públicos-alvo, **ações de divulgação e promoção da formação**, através de contacto direto e dos meios de comunicação disponíveis;
- Assegurar as **condições logísticas e técnicas** para a execução da formação (instalações, equipamentos, materiais, AVA), de acordo com o previsto no **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)**;

- Acompanhar a **conceção e elaboração de recursos didáticos**, garantindo a sua adequação aos objetivos e à modalidade de formação (Presencial, B-Learning, FAD);
- Ser **interlocutor** com as entidades responsáveis pelo sistema de certificação e demais entidades reguladoras ou financiadoras;
- Supervisionar a **abertura, acompanhamento e encerramento** das ações de formação, garantindo as condições necessárias ao seu bom desenvolvimento;
- Supervisionar e selecionar **entidades recetoras de Prática em Contexto de Trabalho (PCT)**, quando aplicável, assegurando o cumprimento dos critérios pedagógicos e legais;
- Acompanhar a **PCT** nos cursos que a incluam, em articulação com o/a Coordenador/a Pedagógico/a e os tutores de PCT;
- Elaborar o **balanço de atividades de formação**, apresentando resultados à Gerência e identificando **oportunidades de melhoria contínua**.

5.2. Coordenador/a Pedagógico/a

O/A Coordenador/a Pedagógico/a, com vínculo contratual à entidade, é responsável pela **coordenação técnico-pedagógica** da atividade formativa, assegurando a qualidade global das ações nas diferentes modalidades. Compete-lhe, nomeadamente:

- Coordenar e organizar as ações de formação, garantindo a **articulação pedagógica** entre formandos/as, formadores/as e demais intervenientes;
- Zelar pela **correta organização do processo administrativo-pedagógico** das ações de formação;
- Garantir o **funcionamento adequado do Centro de Formação**, assegurando as condições materiais e pedagógicas necessárias;
- Verificar e validar a **documentação de apoio à formação** (programas, planos de sessão, recursos didáticos, instrumentos de avaliação);
- Acompanhar a realização da formação, verificando a **concretização dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas** previstos;

- Verificar o **cumprimento dos regulamentos internos** e da regulamentação aplicável, concebendo e aplicando instrumentos de controlo administrativo, pedagógico e, quando relevante, financeiro;
- Assegurar o **enquadramento e orientação técnico-pedagógica** dos recursos humanos afetos à formação (formadores/as, e-formadores/as, tutores/as, técnicos/as de apoio);
- Elaborar e supervisionar o **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** de cada ação de formação;
- Gerir os **meios físicos e tecnológicos** necessários à realização da formação (salas, equipamentos, AVA e plataformas de videoconferência);
- Conceber e aplicar **modelos e instrumentos de avaliação da formação** (diagnóstica, formativa, sumativa e de impacto);
- Proceder aos **ajustamentos pedagógicos necessários**, em função dos resultados da avaliação quantitativa e qualitativa do processo e dos efeitos da formação;
- Acompanhar a **abertura, desenvolvimento e encerramento** das ações de formação, incluindo a avaliação de impacto, assegurando a **qualidade global** do processo formativo;
- Selecionar, em articulação com o/a Gestor/a de Formação, **entidades recetoras de Prática em Contexto de Trabalho (PCT)** e acompanhar a sua implementação, nos cursos que integrem essa componente.

5.3. Gestor/a de Ações de Formação a Distância (FAD)

O/A Gestor/a de Ações de Formação a Distância, é responsável pela **gestão integral das ações formativas na modalidade a distância (FAD)**, assegurando a sua qualidade técnico-pedagógica e o adequado funcionamento do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Compete-lhe, em particular:

- Configurar e manter o **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)**, garantindo que cada turma e cada formando/a dispõe de acesso adequado aos conteúdos, atividades e funcionalidades;
- Organizar e gerir **turmas online**, assegurando a boa interação entre formandos/as, formadores/as, e-formadores/as e tutores/as virtuais;
- Zelar pela **organização do processo administrativo-pedagógico** dos cursos a distância, desde a abertura de turmas até ao encerramento e certificação;

- Verificar e validar a **documentação e os recursos digitais de apoio** (vídeos, apresentações, quizzes, guias, manuais), em conformidade com o projeto pedagógico aprovado;
- Acompanhar a realização da formação a distância, monitorizando a **concretização dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas**, através da análise de relatórios de participação, acessos e desempenho;
- Verificar o **cumprimento dos regulamentos internos** e dos requisitos DGERT na modalidade a distância, concebendo e aplicando instrumentos de controlo técnico, pedagógico e, quando aplicável, financeiro específicos do AVA;
- Elaborar e supervisionar o **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** das ações em FAD, definindo cronogramas, atividades síncronas e assíncronas, critérios de avaliação e métricas de desempenho;
- Conceber e apoiar a aplicação de **modelos e instrumentos de avaliação próprios da formação online**, incluindo quizzes, trabalhos colaborativos, fóruns de discussão e avaliações remotas;
- Proceder a **ajustamentos e melhorias** com base na análise quantitativa (taxas de acesso, participação, conclusão) e qualitativa (feedback de formandos/as e formadores/as);
- Acompanhar as ações de FAD em todas as fases (**abertura, implementação e encerramento**), incluindo a **avaliação de impacto pós-formação**;
- Acompanhar as **sessões síncronas**, assegurando a logística de videoconferência, gravações e respetiva disponibilização no AVA, em conformidade com o Regulamento Interno e o RGPD;
- Garantir **suporte técnico-pedagógico** a formadores/as e formandos/as, respondendo a solicitações em prazo adequado (em regra, até 24 horas úteis) e disponibilizando guias de boas práticas para produção e utilização de materiais digitais;
- Colaborar com o/a Gestor/a de Formação e com o/a Coordenador/a Pedagógico/a na implementação de **ações de melhoria contínua** (novas funcionalidades, integrações, estratégias de engagement, gamificação) que favoreçam a experiência de aprendizagem em FAD.

6. DEVERES E DIREITOS DOS INTERVENIENTES DA FORMAÇÃO

6.1. Entidade Formadora

A **Cenário das Letras, Unipessoal, Lda.**, sob a marca **SchoolCenter**, é responsável pela **conceção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação** das ações de formação, assegurando os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários, bem como o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais aplicáveis.

Deveres principais da Entidade Formadora:

- Garantir condições **materiais, tecnológicas e pedagógicas** adequadas ao desenvolvimento da formação, nas modalidades de Formação Presencial, B-Learning e Formação a Distância (FAD);
- Assegurar a **qualidade técnico-pedagógica** da formação e o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- Formalizar **contratos de formação** com formandos/as e **contratos de prestação de serviços** com formadores/as e e-formadores/as, quando aplicável;
- Emitir certificados de formação profissional e/ou declarações de presença, nos termos legais e regulamentares;
- Recolher, tratar e analisar informação relativa a **assiduidade, avaliação, satisfação e impacto da formação**, com vista à melhoria contínua;
- Assegurar o cumprimento das obrigações em matéria de **segurança e saúde**, **proteção de dados pessoais (RGPD)** e demais requisitos legais aplicáveis.

Deveres específicos na modalidade a distância (FAD):

- Configurar e manter o **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)**, garantindo o acesso dos/as e-formandos/as e o suporte técnico-pedagógico adequado;
- Comunicar atempadamente quaisquer **alterações relevantes** no AVA, nos prazos de entrega de atividades ou na disponibilização de conteúdos;
- Monitorizar e analisar **indicadores de utilização** do AVA (acessos, participação, conclusão de módulos, etc.) como parte integrante do sistema de **garantia da qualidade**.

Direitos da Entidade Formadora:

- Fazer cumprir o **presente Regulamento Interno** e demais normativos em vigor;
- Introduzir **ajustamentos pedagógicos, logísticos ou organizacionais** às ações de formação, quando necessário, salvaguardando a qualidade e informando os intervenientes;

- Tratar e analisar internamente os dados constantes do **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)**, para suporte à gestão e à melhoria contínua da formação.

6.2. Equipa Técnico-Pedagógica

A gestão e coordenação pedagógica da formação é assegurada por uma equipa técnico-pedagógica, que integra, designadamente:

- **Gestor/a de Formação** – responsável pelo planeamento estratégico da atividade formativa, definição da política de formação, elaboração do Plano Anual de Formação, gestão da oferta e relação com entidades externas;
- **Coordenador/a Pedagógico/a** – responsável pela coordenação técnico-pedagógica das ações, supervisão do **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)**, acompanhamento de formadores/as e monitorização da qualidade;
- **Gestor/a de Ações de Formação a Distância (FAD)** – responsável pela gestão das ações na modalidade a distância, configuração e monitorização do AVA e apoio técnico-pedagógico específico para FAD.

A descrição detalhada das funções e responsabilidades destes intervenientes consta do Anexo I – Perfis Funcionais da Equipa Técnico-Pedagógica.

6.3. Formadores/as e e-Formadores/as

Os/as formadores/as e e-formadores/as asseguram a condução do processo de ensino-aprendizagem nas modalidades de Formação Presencial, B-Learning e Formação a Distância (FAD), de acordo com os referenciais e projetos pedagógicos aprovados.

Deveres principais dos/as Formadores/as (Presencial / B-Learning):

- Possuir **habilitações** e **Certificado de Competências Pedagógicas (CCP/CAP)** ajustados às áreas de educação e formação em que intervêm;
- Conhecer e cumprir o presente **Regulamento Interno**, os **DTP** e demais orientações internas;
- **Planear, executar e avaliar** a formação, elaborando os recursos didáticos necessários (planos de sessão, materiais, instrumentos de avaliação);
- Garantir **assiduidade, pontualidade** e cumprimento dos prazos de entrega de materiais;
- Registar **presenças, sumários, avaliações** e outras evidências exigidas;

- Zelar pela correta utilização dos **recursos materiais e tecnológicos**;
- Assegurar a **confidencialidade** de dados pessoais e de informação relativa às ações de formação;
- Participar nas **reuniões da equipa técnico-pedagógica** e colaborar em ações de melhoria contínua.

Direitos principais dos/as Formadores/as:

- Receber, em tempo útil, a **informação, templates e recursos** necessários à preparação da formação;
- Ser remunerado/a de acordo com o **contrato de prestação de serviços** celebrado;
- Obter **declaração de experiência formativa**, quando solicitada nos prazos definidos;
- Apresentar **propostas de melhoria** de programas, metodologias e instrumentos de avaliação;
- Beneficiar de **apoio técnico e pedagógico** no desenvolvimento da sua atividade.

Especificidades dos/as e-Formadores/as (FAD/B-Learning):

- Possuir, para além do CCP, formação ou experiência comprovada em FAD/E-Learning;
- Adaptar **conteúdos e metodologias** à modalidade online, moderar fóruns, conduzir sessões síncronas e assegurar acompanhamento assíncrono;
- Monitorizar **indicadores de participação** e comunicar, ao Gestor/a FAD ou à Coordenação Pedagógica, situações de risco de abandono;
- Apoiar a implementação de **instrumentos de avaliação online** e de mecanismos de **integridade académica** (prevenção de plágio, uso indevido de IA, entre outros).

Os deveres e direitos específicos dos/as e-formadores/as constam igualmente do Anexo I – Perfil "e-Formador/a".

6.4. Formandos/as e e-Formandos/as

Os/as formandos/as são os participantes nas ações de formação da SchoolCenter, em modalidades de Formação Presencial, B-Learning ou Formação a Distância (FAD).

Deveres principais dos/as Formandos/as:

- Entregar a **documentação solicitada** e manter atualizados os dados pessoais relevantes, nos termos do ponto 2;

- Frequentar a formação com **assiduidade e pontualidade**, respeitando o limite de faltas definido (máximo de **20 % da carga horária total**);
- Participar nas atividades de avaliação e nas dinâmicas de grupo previstas;
- Zelar pela boa utilização das instalações, equipamentos e materiais;
- Respeitar o presente Regulamento Interno, bem como os princípios de urbanidade, respeito e não discriminação;
- Cumprir as **obrigações financeiras** contratualizadas, quando aplicáveis.

Deveres específicos em FAD (e-Formandos/as):

- Cumprir a regra de assiduidade em FAD (mínimo de **80 % de assiduidade global**, incluindo, em regra, **75 % das sessões síncronas**, quando existam), de acordo com o sistema de avaliação;
- Utilizar as **credenciais de acesso ao AVA** de forma pessoal e intransmissível;
- Respeitar as regras de **integridade académica**, abstendo-se de plágio, uso não autorizado de ferramentas de IA ou outras formas de fraude;
- Cumprir as normas de **netiqueta** em fóruns, chats e sessões síncronas;
- Comunicar, em tempo útil, **anomalias técnicas ou pedagógicas** que prejudiquem o normal funcionamento da formação.

Direitos principais dos/as Formandos/as e e-Formandos/as:

- Participar nas ações de formação e **adquirir conhecimentos e competências** de acordo com os programas e metodologias definidos;
- Receber o **Kit de Formando** (físico e/ou digital), com os recursos pedagógicos necessários;
- Obter, gratuitamente, **certificado de formação profissional** ou **declaração de presença**, desde que cumpridos cumulativamente:
    - os requisitos de **assiduidade** (em regra, 80 % da duração total);
    - a avaliação final positiva, quando aplicável;
    - o cumprimento das obrigações de pagamento, quando existam;
- Beneficiar de **seguro de acidentes pessoais** nas atividades de formação, nos termos da apólice contratada;
- Tomar conhecimento das suas **avaliações** e receber **feedback pedagógico**;
- Exprimir a sua **opinião e satisfação** sobre as ações frequentadas e apresentar **sugestões de melhoria**, através dos instrumentos de avaliação da formação;
- Receber **informação atualizada** sobre a oferta formativa da SchoolCenter.

7. REGIME DE FALTAS DE FORMANDOS/AS

A assiduidade dos/as formandos/as é um **critério essencial de aproveitamento** e condição necessária para a atribuição de **certificado de formação profissional**, nos termos do sistema de avaliação em vigor.

Salvo indicação em contrário na ficha de ação ou no Dossier Técnico-Pedagógico (DTP), aplica-se o seguinte regime de faltas.

7.1. Regras gerais

- Considera-se **falta** a ausência do/a formando/a durante o período normal de formação consignado no cronograma da ação, seja em **Formação Presencial, B-Learning ou Formação a Distância (FAD)**;
- O limite máximo de faltas ao longo do curso é, em regra, de **20 % do número total de horas da formação** (ou carga horária equivalente em FAD);
- Ultrapassado esse limite, o/a formando/a não terá direito a avaliação final positiva nem a certificado de formação profissional, salvo decisão expressa da Coordenação Pedagógica em situações excecionais fundamentadas;
- Todas as faltas devem ser **justificadas por escrito**, em impresso próprio, acompanhadas de comprovativos adequados (atestado médico, declaração da entidade empregadora, comprovativo de exame ou diligência oficial, etc.), reservando-se a SchoolCenter o direito de as considerar, ou não, devidamente justificadas;
- São, em regra, consideradas **faltas justificadas** as motivadas por facto não imputável ao/à formando/a e decorrentes de obrigações legais ou acontecimentos relevantes, designadamente:
    - doença ou acidente;
    - avaliações/exames escolares;
    - prestação de declarações em autoridades policiais ou judiciais, julgamentos;
    - necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do agregado familiar;
    - exame de condução;
    - casamento;
    - parto;
    - falecimento de familiar, nos termos definidos na legislação aplicável.

7.2. Formação Presencial e componente presencial do B-Learning

- A assiduidade dos/as formandos/as é verificada através da **assinatura diária na folha de presenças**;
- Os/as formandos/as devem assinar a folha de presenças, **registando hora de chegada e de saída**, sempre que tal seja exigido;
- **Atrasos superiores a 15 minutos**, face aos horários estipulados, carecem de justificação e são contabilizados no regime de faltas, podendo ser somados em períodos equivalentes;
- As faltas (**justificadas ou injustificadas**) são contabilizadas para o limite de **20 %** acima referido, sendo a sua natureza (justificada/injustificada) ponderada na **análise global de desempenho e comportamento**, nos termos do sistema de avaliação.

7.3. Formação a Distância (FAD) e componente FAD do B-Learning

Em Formação a Distância (FAD), a assiduidade resulta da combinação entre a participação em sessões síncronas e a realização de atividades assíncronas obrigatórias.

- Para obtenção de certificado em FAD, o/a formando/a deve assegurar **assiduidade mínima de 80 %**, respeitando cumulativamente:
    - participação em, pelo menos, **75 % das sessões síncronas** previstas;
    - realização, dentro dos prazos definidos, das **atividades assíncronas obrigatórias** constantes do DTP e do cronograma;
- A assiduidade em FAD é comprovada através de:
    - registos de acesso (logs) ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA);
    - participação em quizzes, fóruns, trabalhos individuais ou de grupo e demais atividades avaliadas;
    - presença nas **sessões síncronas** (registo de entrada/saída na sala virtual, listas de presença eletrónicas ou relatórios da plataforma de videoconferência);
- A **ausência sistemática de acessos**, a não realização de atividades assíncronas obrigatórias e/ou a falta de participação nas sessões síncronas é contabilizada no regime de faltas, para efeitos do limite de **20 % da carga horária equivalente**;
- Situações de **falhas técnicas graves** (por exemplo, interrupções prolongadas de serviço, impossibilidade documentada de acesso por motivos alheios ao/à formando/a) devem ser comunicadas ao/à **Gestor/a de Ações de Formação a Distância (FAD)** no prazo máximo de **48**

horas, para análise e eventual definição de soluções de regularização em termos pedagógicos e de assiduidade.

8. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

A avaliação é parte integrante do processo de ensino-aprendizagem e tem como finalidade:

- verificar em que medida os objetivos de aprendizagem são alcançados;
- apoiar a regulação pedagógica (ajuste de metodologias, recursos e ritmo);
- fundamentar a certificação de conhecimentos e competências.

A SchoolCenter adota um sistema de avaliação estruturado, que pode incluir:

- Avaliação diagnóstica;
- Avaliação contínua (formativa);
- Avaliação de aprendizagem (sumativa);
- Avaliação da satisfação (formandos/as e formadores/as / e-formadores/as);
- Avaliação do desempenho pedagógico dos/as formadores/as e e-formadores/as.

8.1. Princípios gerais

- **Transparência** – os critérios, pesos e instrumentos de avaliação são comunicados aos/às formandos/as antes do início da ação, constando do **Programa/Plano de Curso** e/ou do **AVA** (no caso de FAD);
- **Equidade e coerência** – os mesmos critérios são aplicados a todos/as os/as formandos/as de cada ação, garantindo comparabilidade de resultados;
- **Adequação à modalidade** – os instrumentos de avaliação são ajustados às características da formação (Formação Presencial, B-Learning, Formação a Distância – FAD);
- **Prazos de feedback** – o feedback às avaliações é, em regra, disponibilizado até **72 horas úteis** após a realização/submissão de cada prova ou atividade, salvo indicação específica no Programa/Plano de Curso;
- **Cláusula de flexibilização de pesos** – a grelha base de avaliação pode ser ajustada por curso/UFCD (por exemplo, 20 % + 20 % + 30 % + 30 %), desde que:
    - a distribuição de pesos conste explicitamente do **Programa** e do **Plano de Curso/DTP** aprovados;
    - os critérios sejam comunicados aos/às formandos/as antes do início da ação.

8.2. Estrutura base da avaliação de aprendizagem

Salvo disposição em contrário no Programa/Plano de Curso, a nota final de cada formando/a resulta da combinação de:

- **Avaliação contínua** – peso de **40 %** da classificação final;
- **Avaliação de aprendizagem** (provas/trabalhos) – peso de **60 %** da classificação final.

A classificação é expressa numa escala de 0 a 20 valores.

- Considera-se que houve **aproveitamento** quando o/a formando/a obtém uma classificação global **≥ 9,5 valores**;
- O presente sistema aplica-se a todos os cursos em que é exigida avaliação para emissão de **certificado de formação profissional**, exceto nos cursos abrangidos pelo ponto 10 – "Cursos Formação/Profissão", onde vigora sistema específico.

8.3. Avaliação contínua (40 %)

A avaliação contínua é realizada ao longo da ação, pelo/a formador/a (ou e-formador/a), tendo em conta, entre outros, os seguintes parâmetros:

- Motivação;
- Participação;
- Cooperação;
- Trabalho em equipa;
- Relacionamento interpessoal;
- Aquisição e aplicação de conhecimentos;
- Mobilização de competências no contexto da formação;
- Assiduidade;
- Pontualidade.

Para cada parâmetro, o/a formador/a atribui uma classificação na escala de 0 a 20 valores.

A classificação final da avaliação contínua corresponde, em regra, à média aritmética dos valores atribuídos a cada critério, podendo a grelha ser adaptada em função das características específicas da ação, desde que tal adaptação fique formalizada no Dossier Técnico-Pedagógico (DTP).

8.4. Avaliação de aprendizagem (60 %)

A avaliação de aprendizagem baseia-se em provas e trabalhos que visam verificar o domínio dos conhecimentos e competências específicas da ação, podendo incluir:

- testes escritos (teóricos ou teórico-práticos);
- fichas de trabalho individuais e/ou de grupo;
- trabalhos práticos ou projetos;
- estudos de caso e outras atividades estruturadas.

O/a formador/a atribui uma classificação final de 0 a 20 valores, refletindo a qualidade e o rigor das respostas e/ou trabalhos, de acordo com os critérios definidos na grelha da ação.

Cursos de línguas

Nos cursos de línguas, a avaliação de aprendizagem considera, em particular, os seguintes domínios:

- Compreensão (oral e/ou escrita);
- Expressão oral;
- Expressão escrita.

Os pesos relativos a cada domínio constam do Programa de Curso / DTP.

8.5. Especificidades da avaliação em Formação a Distância (FAD)

Na Formação a Distância (FAD) mantém-se, por defeito, a mesma estrutura de pesos (40 % avaliação contínua + 60 % avaliação de aprendizagem), com adaptações próprias ao ambiente virtual.

8.5.1.Avaliação contínua (40 %) em FAD

A avaliação contínua em FAD é realizada pelo/a e-formador/a, tendo em conta, entre outros:

- Motivação demonstrada em fóruns de discussão e sessões síncronas;
- Participação ativa em **atividades assíncronas** (quizzes, tarefas individuais ou em grupo);
- Cooperação em **trabalhos colaborativos online** (documentos partilhados, fóruns de grupo, projetos virtuais);
- Qualidade da **interação online** (respeito, apoio aos colegas, comunicação eficaz);
- Aquisição e aplicação de conhecimentos, evidenciada pela qualidade das respostas em quizzes e pela profundidade das contribuições nos fóruns;

- Mobilização de **competências digitais** (uso adequado do AVA, ferramentas de videoconferência, submissão de trabalhos);
- **Assiduidade online** (participação em, pelo menos, 75 % das sessões síncronas e acessos regulares ao AVA, em coerência com o ponto 7 – Regime de Faltas);
- **Pontualidade** na entrega de atividades assíncronas (quizzes, relatórios, trabalhos) dentro dos prazos estabelecidos.

Cada critério é classificado na escala de 0 a 20 valores, sendo a nota de avaliação contínua obtida, em regra, pela média das classificações, calculada pelo AVA ou consolidada pelo/a e-formador/a.

8.5.2.Avaliação de aprendizagem (60 %) em FAD

A avaliação de aprendizagem em FAD baseia-se em atividades avaliativas online, tais como:

- Quizzes finais ou **provas teóricas controladas**, podendo recorrer a mecanismos de supervisão/proctoring ou supervisão por videoconferência;
- **Projetos finais** ou **estudos de caso virtuais**, apresentados em formato digital (documento, apresentação, vídeo, etc.);
- Trabalhos individuais e/ou de grupo submetidos no AVA;
- Em cursos de línguas a distância, tarefas específicas para **Escrita, Oralidade e Compreensão**, incluindo gravações de áudio/vídeo submetidas na plataforma.

O/a e-formando/a obtém uma classificação final de 0 a 20 valores na avaliação de aprendizagem, que deve refletir:

- o desempenho em quizzes e provas online;
- a qualidade dos projetos/trabalhos entregues;
- a participação em eventuais sessões síncronas de **avaliação oral**.

Para obtenção de aproveitamento em FAD, é indispensável que o/a e-formando/a atinja uma avaliação global ≥ 9,5 valores, sem prejuízo de requisitos adicionais definidos no Programa de Curso.

Aplicação uniforme e exceções

- O sistema de avaliação descrito aplica-se a todas as ações em **Formação a Distância (FAD)** em que é exigida avaliação para emissão de certificado;

- Em **Workshops online**, a avaliação incide apenas sobre a **assiduidade às sessões síncronas** (participação mínima de 75 % da duração prevista), sendo atribuído **certificado de participação**;
- Em formações cujo sistema de avaliação difira, aplica-se o previsto no ponto 10 – **"Cursos Formação/Profissão"**.

8.6. Avaliação da satisfação e desempenho dos intervenientes

No final de cada ação ou módulo, é realizada Avaliação de Satisfação dos/as formandos/as, incidindo, entre outros, sobre:

- organização e condições da formação;
- qualidade dos conteúdos e recursos didáticos;
- desempenho dos/as formadores/as / e-formadores/as;
- usabilidade do AVA e qualidade da tutoria, no caso de FAD;
- satisfação global com a ação.

Em paralelo, o/a Coordenador/a Pedagógico/a (ou o/a Gestor/a de Ações de Formação a Distância (FAD), na modalidade a distância) realiza Avaliação do Desempenho Pedagógico dos/as formadores/as / e-formadores/as, com base em:

- observação direta (quando aplicável);
- resultados das avaliações dos/as formandos/as;
- análise dos registos de participação e assiduidade;
- cumprimento de prazos e procedimentos internos.

Os resultados destas avaliações são tratados e analisados pela SchoolCenter, integrando o sistema de melhoria contínua dos serviços de formação, podendo dar origem a planos de ação específicos (ajuste de conteúdos, metodologias, recursos, perfis de formadores/as, etc.).

9. CURSOS FORMAÇÃO / PROFISSÃO

Na sua oferta formativa, a SchoolCenter disponibiliza **cursos de formação/profissão**, constituídos por:

- uma **componente teórica**, orientada para a aquisição de conhecimentos e competências de base;
- uma **componente prática obrigatória**, orientada para a aplicação em contexto real de trabalho ou, em alternativa, para a realização de um **Trabalho Final de Curso (TFC)** devidamente estruturado.

Nas modalidades **Formação Presencial, B-Learning e Formação a Distância (FAD/E-Learning)**, as disposições seguintes aplicam-se de forma análoga, com adaptação dos meios e procedimentos ao respetivo contexto, sem prejuízo de que a **Prática em Contexto de Trabalho (PCT)** se realize sempre em **contexto real de trabalho**, numa entidade de acolhimento.

9.1. Componente Teórica

A componente teórica desenvolve-se, em regra, através de sessões de formação em sala, em regime presencial, orientadas para a aquisição de conhecimentos teóricos e operacionais.

Sempre que adequado, o/a formador/a privilegia metodologias ativas, designadamente:

- exercícios práticos;
- role-play;
- simulações;
- estudos de caso;
- outras técnicas de dinamização que favoreçam a participação e a transferência da aprendizagem.

Na **modalidade a distância (FAD/E-Learning)**, a componente teórica é assegurada, nomeadamente, através de:

- vídeo-sessões pré-gravadas, disponibilizadas no **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)**;
- textos, recursos de leitura e apresentações em formato digital (PDF, slides interativos, entre outros);

- quizzes e exercícios assíncronos de consolidação de conceitos;
- sessões síncronas em horários pré-definidos, para esclarecimento de dúvidas, sínteses e debates temáticos;
- fóruns de discussão moderados pelo/a e-Formador/a, facilitando a interação entre formandos/as e a aplicação de conceitos em contexto colaborativo.

9.2. Componente Prática

Após a conclusão da componente teórica, o/a formando/a deve realizar, obrigatoriamente, a componente prática, podendo, consoante o curso e as condições definidas, optar entre:

a. **Formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT – Estágio Curricular)**; ou
b. **Trabalho Final de Curso (TFC)**.

9.2.1. Formação Prática em Contexto de Trabalho – Estágio Curricular

A **Formação Prática em Contexto de Trabalho (PCT)** consiste na realização de atividades profissionais numa **entidade de acolhimento**, sob coordenação da SchoolCenter, culminando na elaboração de um **Relatório Final de Estágio**.

Objetivos principais:

- proporcionar **contacto direto com a realidade do mundo do trabalho**, no domínio do curso frequentado;
- permitir a **aplicação prática** dos conhecimentos e competências adquiridos na componente teórica;
- reforçar competências transversais, como **autonomia, iniciativa, responsabilidade e trabalho em equipa**.

Aplicação às diferentes modalidades de formação

Independentemente do **regime ou modalidade** em que se desenvolva a componente teórica (Formação Presencial, B-Learning ou FAD/E-Learning), a **PCT realiza-se sempre em contexto real de trabalho**, numa entidade de acolhimento reconhecida, aplicando-se as mesmas regras de:

- acesso;

- duração;
- acompanhamento;
- avaliação;
- seguro de acidentes pessoais.

Nos cursos em B-Learning e FAD, a articulação com a componente a distância concretiza-se, sobretudo, através de:

- utilização do **AVA** para submissão de relatórios, registos de atividades e evidências de trabalho;
- realização de **reuniões de acompanhamento** (Tutor/Supervisor/Formando/a) presenciais ou por videoconferência;
- registo e arquivo digital dos documentos produzidos no âmbito da PCT.

Quando a entidade de acolhimento desenvolve parte das suas atividades em **regime remoto/teletrabalho**, as tarefas realizadas pelo/a formando/a nesse contexto **integram a PCT**, desde que:

- estejam associadas a **processos reais de trabalho** da entidade;
- exista **Tutor** designado pela entidade e **Supervisor** designado pela SchoolCenter;
- sejam produzidas **evidências verificáveis** das atividades realizadas (documentos, relatórios, registos de sistema, atas ou registos de reuniões, entre outros).

Quando, por razões devidamente fundamentadas, **não seja possível assegurar a realização da PCT em contexto real de trabalho** (presencial ou remoto) em entidade de acolhimento, a componente prática **não é realizada sob a forma de estágio**, devendo ser substituída por um **Trabalho Final de Curso**, nos termos do ponto 9.2.2.

Condições de acesso:

- O/A formando/a apenas pode iniciar a PCT após **aproveitamento e assiduidade** em todos os módulos da componente teórica, de acordo com o presente Regulamento e com o sistema de avaliação definido no ponto 8.

Prazos:

- O/A formando/a dispõe de **30 dias** após o termo da componente teórica para iniciar o estágio;
- a PCT deve ser concluída no prazo de **90 dias** a contar da data de início;
- caso o/a formando/a não disponha de condições para cumprir estes prazos, deverá, em substituição, elaborar um **Trabalho Final de Curso**, nos termos do ponto 9.2.2.

Condições específicas para formandos/as em cursos FAD/B-Learning:

Mantêm-se integralmente as regras anteriores, com as seguintes particularidades operacionais:

- demonstração de **aproveitamento na componente teórica** (classificação final ≥ 9,5 valores);
- cumprimento de **assiduidade mínima de 80 %**, nos termos definidos para a modalidade em causa;
- início da PCT (em regime presencial ou em regime remoto na entidade de acolhimento) no prazo de **30 dias** após a conclusão da componente teórica;
- submissão, através do AVA, de **relatórios periódicos** (por exemplo, semanais) descrevendo tarefas executadas, resultados e evidências de trabalho;
- conclusão da PCT no prazo de **90 dias** a partir do respetivo início;
- quando não seja possível cumprir estes prazos, por motivo fundamentado e aceite pela SchoolCenter, o/a formando/a deverá optar pelo **Trabalho Final de Curso**, nos termos do ponto 9.2.2.

9.2.2.Trabalho Final de Curso (TFC)

O **Trabalho Final de Curso (TFC)** constitui uma **alternativa à PCT** para os/as formandos/as que:

- não possam realizar estágio em contexto real de trabalho; ou
- se encontrem em situações específicas (por exemplo, trabalhadores-estudantes que pretendam desenvolver um projeto aplicado na entidade empregadora), devidamente fundamentadas.

A opção pelo TFC é **validada pela SchoolCenter**, em articulação com a Coordenação Pedagógica, devendo constar do **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)**.

O TFC consiste na elaboração de um **projeto ou relatório de investigação aplicada**, que demonstre a **integração e aplicação** dos conhecimentos e competências adquiridos ao longo do curso a uma problemática, contexto ou caso real.

Conteúdos mínimos:

- **contextualização teórica** dos temas abordados;
- **enquadramento do problema/tema** (objetivos, questões de investigação ou objetivos operacionais do projeto);
- **metodologia utilizada** (incluindo, quando aplicável, descrição de procedimentos, amostragem, instrumentos de recolha e tratamento de dados, fontes de informação, etc.);
- **resultados obtidos e análise crítica**, evidenciando a aplicação dos conhecimentos adquiridos;
- **conclusões e recomendações**, incluindo contributos para a prática profissional e/ou para a melhoria de processos na entidade ou área de atuação considerada.

Entrega e formato:

- Na modalidade **presencial**, o/a formando/a entrega o TFC em formato digital (PDF) e, quando exigido, em suporte impresso, dentro do prazo definido pela Coordenação Pedagógica e constante do DTP;
- na modalidade **a distância (FAD/B-Learning)**, o TFC é submetido **exclusivamente via AVA**, em formato digital (por exemplo, PDF, apresentação ou vídeo), devendo cumprir, no mínimo:
    - organização em seções claras (introdução, enquadramento teórico, metodologia, resultados, conclusões);
    - inclusão de elementos multimédia sempre que recomendado no DTP;
    - entrega dentro do prazo definido pelo/a e-Formador/a e/ou Coordenação Pedagógica;
    - avaliação na escala de **0 a 20 valores**, com registo no AVA e no DTP.

Defesa oral (quando aplicável):

Quando o curso preveja **defesa oral do TFC**, o/a formando/a realiza uma sessão de apresentação (presencial ou por videoconferência), seguida de discussão com o júri ou formador/es, em data e horário agendados pela Coordenação Pedagógica.

A classificação final do TFC pode resultar da ponderação entre:

- a **avaliação do documento escrito**; e
- a **avaliação da defesa oral**,

de acordo com a grelha e os pesos definidos no DTP.

9.3. Seleção da Entidade de Acolhimento

A SchoolCenter promove contactos com **entidades de acolhimento** com vista à realização da PCT, podendo igualmente receber propostas de entidades indicadas por formadores/as e formandos/as.

Em qualquer caso, a seleção de entidades de acolhimento obedece aos seguintes princípios:

- é obrigatório o **preenchimento da Ficha de Candidatura a Entidade Recetora de Estagiários**, para efeitos de avaliação e seleção por parte da SchoolCenter;
- a entidade de acolhimento deve desenvolver **atividade real** na área ou em domínio relevante para o curso, garantindo condições adequadas ao desenvolvimento de tarefas compatíveis com os objetivos da PCT;
- devem ser asseguradas **condições de enquadramento, supervisão, segurança e confidencialidade**, em conformidade com o presente Regulamento e com a legislação aplicável.

Nos cursos cuja componente teórica decorra, total ou parcialmente, em **modalidade a distância (FAD/B-Learning)**, podem ser consideradas entidades de acolhimento que disponibilizem PCT com **tarefas parcialmente realizadas em regime remoto**, desde que:

- assegurem **tarefas, recursos e ferramentas online adequadas** (por exemplo, software específico, plataformas colaborativas, repositórios de dados, sistemas de informação internos);

- designem um **Tutor** responsável pelo acompanhamento do/a formando/a, com meios de comunicação síncrona e assíncrona (reuniões presenciais e/ou por videoconferência, e-mail, plataformas colaborativas);
- disponibilizem **evidências verificáveis** das atividades desenvolvidas (registos, relatórios, documentos produzidos, logs de sistemas, atas ou registos de reuniões, entre outros);
- cumpram **requisitos mínimos de segurança, qualidade pedagógica e supervisão**, em linha com o Regulamento Interno da SchoolCenter e com as normas aplicáveis em matéria de proteção de dados e segurança e saúde no trabalho.

A aprovação final da entidade de acolhimento cabe à SchoolCenter, que pode recusar propostas que não assegurem condições adequadas à realização da PCT. Nesses casos, são equacionadas alternativas de colocação ou, quando não seja possível garantir contexto real de trabalho, a opção pelo **Trabalho Final de Curso**, nos termos do ponto 9.2.2.

9.4. Seleção de Formandos/as para Estágio

Em determinadas situações, as entidades de acolhimento podem pretender realizar um processo de seleção de formandos/as (por exemplo, entrevistas, triagem curricular).

Nesses casos:

- a SchoolCenter articula previamente com a entidade o **processo de seleção**;
- são agendadas **entrevistas ou outras provas**, às quais os/as formandos/as devem comparecer;
- a colocação em estágio depende da **aceitação da Entidade Recetora**, sem prejuízo do acompanhamento pela SchoolCenter.

9.5. Seguro de Acidentes Pessoais

Durante todo o período de PCT, os/as formandos/as estão abrangidos/as por seguro de acidentes pessoais, sendo a SchoolCenter o tomador da apólice e o/a formando/a o/a segurado/a, nos termos legais aplicáveis.

9.6. Protocolo de Estágio

A oficialização do estágio faz-se mediante a assinatura de um Protocolo de Estágio entre:

- a **SchoolCenter** (entidade formadora);
- a Entidade de Acolhimento;
- o/a formando/a.

O protocolo é elaborado em **triplicado**, ficando um exemplar para cada parte.

9.7. Plano Pedagógico de Estágio

Para cada formando/a estagiário/a é elaborado um **Plano Pedagógico de Estágio**, que define, nomeadamente:

- objetivos gerais e específicos;
- tarefas principais;
- duração e horário;
- critérios de acompanhamento e avaliação.

Este plano é elaborado com a participação ativa da Entidade Recetora e da SchoolCenter, sendo assinado pelo **Tutor**, pelo **Supervisor de Estágio** e pelo/a formando/a.

9.8. Acompanhamento do Estágio

A Entidade Recetora designa um **Tutor**, responsável pelo acompanhamento direto do/a formando/a. A SchoolCenter designa um **Supervisor de Estágio**, responsável pelo acompanhamento científico e pedagógico e pela articulação com a Entidade Recetora.

Funções do Tutor (Entidade Recetora):

- colaborar na elaboração do Plano Pedagógico de Estágio;
- participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação do estágio;
- planear e atribuir as tarefas a realizar pelo/a formando/a;
- esclarecer as dúvidas técnicas colocadas pelo/a formando/a;
- assegurar o enquadramento socioprofissional do/a formando/a na Entidade Recetora;
- intervir no processo de avaliação do estágio, preenchendo a grelha própria.

Funções do Supervisor (SchoolCenter):

- participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação do estágio;
- garantir a adequada formalização do Protocolo de Estágio;

- colaborar na elaboração e validação do Plano Pedagógico de Estágio;
- garantir que o estágio decorre de forma adequada em termos técnicos e pedagógicos;
- resolver ou encaminhar as questões colocadas pelo Tutor ou pelo/a formando/a;
- orientar o/a formando/a na elaboração do Relatório de Estágio;
- intervir na avaliação final do estágio.

9.9. Enquadramento do/a Formando/a em Estágio

Durante a PCT, o/a formando/a:

- mantém o seu **estatuto de formando/a da SchoolCenter**, sendo-lhe plenamente aplicável o presente Regulamento;
- deve respeitar o **regulamento interno da Entidade Recetora**, nomeadamente em matéria de segurança, sigilo profissional e proteção de dados;
- deve cumprir o **horário** definido no Protocolo e no Plano Pedagógico de Estágio;
- em caso de incumprimento das normas internas, o Tutor comunica a situação ao Supervisor, que poderá propor medidas adequadas;
- em caso de necessidade de falta por motivo de força maior, deve comunicar antecipadamente ao Tutor e ao Supervisor, apresentando a respetiva justificação.

9.10. Relatório de Estágio – Elaboração e Estrutura

Os/as formandos/as que realizam estágio apresentam um Relatório de Estágio baseado nas atividades desenvolvidas e nas aprendizagens realizadas.

- O relatório é revisto pelo **Supervisor** e pelo **Tutor** antes da entrega final;
- O relatório é apresentado em **formato digital** e/ou impresso, em número de exemplares definido internamente (com pelo menos um para o/a formando/a e outro para a SchoolCenter), sendo assinado pelo Tutor e pelo Supervisor;
- O prazo de entrega do relatório é, em regra, de **10 dias úteis** após a data de término do estágio.

Requisitos formais (podem ser ajustados no template interno):

- Formato digital (processador de texto), com:
    - tipo de letra: Calibri Light;

- tamanhos de letra orientadores: 16 (título de capítulo, bold), 14 (secções, bold), 12 (subsecções, bold), 11 (texto);
- espaçamento entre linhas: 1,5;
- margens adequadas e numeração de páginas.

Estrutura sugerida:

I. Capa e página de rosto
II. Agradecimentos
III. Índice
IV. Introdução
V. Corpo do Trabalho (descrição da entidade, atividades, análises, reflexão)
VI. Conclusão
VII. Bibliografia
VIII. Anexos

Devem ser observadas boas práticas de:

- clareza e objetividade na redação;
- correção linguística;
- organização em parágrafos e secções;
- uso adequado de citações e referências bibliográficas, **evitando plágio**.

9.11. Trabalho Final de Curso (TFC) – Especificidades

O **Trabalho Final de Curso** aplica-se aos/às formandos/as que optem por esta via em substituição do estágio, ou quando tal esteja previsto na estrutura do curso.

Deve resultar de uma **investigação aplicada** ou de um **trabalho de campo**, com relevância para a área profissional do curso, preferencialmente articulado com o contexto real (por exemplo, entidade empregadora).

As regras de **estrutura, prazos, formato e avaliação** são definidas no **DTP** e comunicadas no início da componente teórica.

9.12. Avaliação dos Cursos Formação / Profissão

A avaliação final dos cursos formação/profissão resulta da combinação das duas componentes:

- Componente Teórica – 70 %;
- Componente Prática – 30 %.

a) Componente Teórica (70 %)

Aplica-se o sistema descrito no ponto 8 – Sistema de Avaliação da Formação:

- em cada módulo, a nota resulta da conjugação de Avaliação Contínua (40 %) e Avaliação de Aprendizagem (60 %);
- a nota teórica final do curso corresponde, em regra, à **média ponderada** das classificações obtidas em cada módulo.

b) Componente Prática (30 %)

Quando a componente prática assenta em estágio (PCT), desdobra-se em:

- Avaliação em Contexto de Trabalho – 60 % da componente prática;
- Avaliação do Relatório de Estágio – 40 % da componente prática.

Avaliação em Contexto de Trabalho (Tutor + Supervisor):

- o Tutor avalia o/a formando/a numa escala de **0 a 20 valores**, considerando, entre outros critérios:
    - qualidade do trabalho;
    - rigor, método e destreza;
    - ritmo de trabalho;
    - conhecimentos profissionais e domínio da linguagem técnica;
    - capacidade de aprendizagem;
    - assiduidade e pontualidade;
    - responsabilidade;
    - espírito de iniciativa;
    - interesse;
    - relacionamento interpessoal;
- o Supervisor analisa a informação do Tutor e valida a **classificação final da PCT (0–20 valores)**.

Avaliação do Relatório de Estágio:

- realizada pelo Supervisor, na escala de **0 a 20 valores**;
- considera a organização e estrutura, a articulação teoria/prática, a descrição das tarefas e a reflexão crítica sobre o trabalho desenvolvido.

Cálculo da componente prática (30 % da nota final):

- Nota PCT – 60 % da componente prática;
- Nota Relatório – 40 % da componente prática.

Alternativa – Trabalho Final de Curso (TFC)

Quando o/a formando/a opte pelo TFC em alternativa ao estágio, a nota do TFC corresponde à totalidade dos 30 % da componente prática, sendo avaliada na escala de 0 a 20 valores, de acordo com grelha específica definida no DTP.

Nota Final do Curso Formação/Profissão

A classificação final do curso resulta, em regra, de:

Nota Final = (Nota Teórica × 70 %) + (Nota Prática × 30 %)

Sendo exigida, para aproveitamento, uma avaliação global ≥ 9,5 valores, sem prejuízo de requisitos adicionais definidos no DTP ou em normas específicas aplicáveis ao curso.

10.CERTIFICAÇÃO

A SchoolCenter, enquanto **entidade formadora certificada pela DGERT**, emite certificados de formação de acordo com o **enquadramento legal e regulamentar em vigor**, nomeadamente no que respeita à certificação de entidades formadoras e ao registo de formação no SIGO.

Os **certificados de formação profissional** são emitidos através da plataforma **SIGO – Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa**, no prazo máximo de **10 dias úteis** após o **encerramento e validação** da ação de formação.

Atualmente, a SchoolCenter é certificada nas seguintes **áreas de educação e formação**:

- **341 – Comércio**
- **344 – Contabilidade e Fiscalidade**
- **729 – Saúde – programas não classificados noutra área de formação**
- **815 – Cuidados de Beleza**

A SchoolCenter encontra-se em **processo de alargamento de certificação** (pendente de decisão da DGERT) às seguintes áreas:

- **724 – Ciências Dentárias**
- **727 – Ciências Farmacêuticas**

Quando o/a formando/a tenha participado na ação de formação, mas **não tenha reunido as condições para a sua conclusão** (por falta de aproveitamento e/ou incumprimento da assiduidade mínima), a SchoolCenter pode emitir uma **declaração de participação**, na qual consta, designadamente, o **número de horas efetivamente frequentadas**.

11. PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Todos os intervenientes no processo formativo (formandos/as, formadores/as, clientes, fornecedores, entidades parceiras ou outras partes interessadas) podem apresentar **reclamações** sempre que considerem que foram lesados nos seus direitos ou expectativas legítimas.

As reclamações podem ser apresentadas através de:

- **Impresso próprio de reclamação**, disponível no Dossier Técnico-Pedagógico e/ou nos serviços administrativos;
- **Livro de Reclamações** em formato físico;
- **Livro de Reclamações Eletrónico**, acessível através de ligação disponibilizada no sítio da SchoolCenter e no AVA (área do curso);
- **Correio eletrónico**: info@schoolcenter.pt.

A SchoolCenter compromete-se a:

- analisar e tratar todas as reclamações apresentadas, de forma imparcial e diligente;
- comunicar ao/à reclamante uma **resposta de resolução** no prazo máximo de **15 dias úteis**, salvo situações excecionais devidamente justificadas;
- **registar e arquivar** cada processo de reclamação em dossier próprio, integrando a informação resultante no **sistema de melhoria contínua** da qualidade da formação e dos serviços p

12.ACOMPANHAMENTO PÓS-FORMAÇÃO

A SchoolCenter realiza **acompanhamento pós-formação**, com o objetivo de **avaliar o impacto** das ações formativas na vida profissional e pessoal dos/as formandos/as e de recolher informação útil para a melhoria contínua da oferta formativa.

Em regra:

- Cerca de **6 meses após o término da ação**, são efetuados contactos (por telefone, e-mail e/ou questionário online) com uma amostra ou com a totalidade dos/as formandos/as;
- São avaliados, entre outros aspetos:
    - eventual **melhoria da empregabilidade** (acesso a emprego, progressão na carreira ou alteração de funções);
    - **aplicação dos conhecimentos e competências** adquiridos no contexto de trabalho ou em novas funções;
    - **perceção global de utilidade** da formação para o percurso profissional e desenvolvimento pessoal.

Os dados recolhidos são tratados em conformidade com o **Regime de Proteção de Dados** previsto no ponto 13, sendo utilizados **exclusivamente para fins estatísticos e de melhoria contínua**, não sendo cedidos a terceiros sem **base legal válida** ou **consentimento do/a titular dos dados**, quando aplicável.

13. PROTEÇÃO DE DADOS

A SchoolCenter cumpre o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)** e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, adotando medidas técnicas e organizativas adequadas à segurança da informação.

13.1. Finalidades do tratamento

Os dados pessoais de formandos/as, formadores/as, e-formadores/as, tutores/as, colaboradores/as internos/as e demais intervenientes são tratados, designadamente, para as seguintes finalidades:

- gestão de inscrições e contratos de formação;
- organização, execução e avaliação das ações de formação;
- controlo de assiduidade e gestão de certificados e declarações de participação;
- cumprimento de **obrigações legais e regulamentares**, nomeadamente perante a **DGERT**, **SIGO** e outras entidades oficiais;
- **melhoria contínua** dos serviços formativos, incluindo realização de **inquéritos de satisfação** e estudos de impacto pós-formação;
- **auditoria**, controlo de qualidade e reporte no âmbito de sistemas de certificação ou financiamento.

Na **modalidade a distância (FAD/E-Learning)**, são ainda tratados dados relativos a:

- credenciais de acesso ao AVA;
- **registos de atividade online** (acessos, tempo de ligação, submissão de trabalhos, participação em fóruns, resultados de quizzes e outras atividades avaliativas);
- eventual **gravação de sessões síncronas**, quando devidamente justificada para fins pedagógicos e/ou de auditoria e melhoria da qualidade, mediante **informação prévia** aos intervenientes e, quando necessário, obtenção de consentimento.

13.2. Bases legais do tratamento

O tratamento de dados pessoais pela SchoolCenter assenta, consoante os casos, nas seguintes bases de licitude:

- **execução de contrato** ou realização de **diligências pré-contratuais** (por exemplo, gestão de inscrições, execução de ações de formação, emissão de certificados);
- **cumprimento de obrigação legal**, nomeadamente em matéria de certificação, reporte no SIGO, obrigações fiscais e laborais, seguros e requisitos da DGERT e demais entidades oficiais;
- **interesse legítimo** da SchoolCenter na organização, gestão, monitorização e melhoria da atividade formativa, desde que não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais dos titulares;
- **consentimento** do titular dos dados, quando exigido por lei ou adequado à natureza do tratamento (por exemplo, utilização de imagem ou testemunhos em ações de divulgação, envio de comunicações de marketing não estritamente necessárias à execução do contrato).

13.3. Conservação dos dados

Os dados pessoais são conservados:

- durante os **prazos legalmente exigidos** para dossiers técnico-pedagógicos, registos de avaliação, certificação e demais obrigações legais;
- pelo **tempo estritamente necessário** ao cumprimento das finalidades para que foram recolhidos, findo o qual serão eliminados ou anonimizados, salvo se existir fundamento legal para conservação adicional;
- no caso de dados de **utilização do AVA** (logs de acesso, participação, resultados), pelo período necessário à **gestão da formação, avaliação e auditoria**, podendo ser posteriormente **anonimizados para fins estatísticos** e de análise de desempenho.

13.4. Direitos dos titulares de dados

Nos termos da legislação aplicável, os titulares de dados pessoais têm direito a:

- **aceder** aos seus dados pessoais;
- solicitar a **retificação** ou **atualização** dos dados inexatos ou incompletos;
- solicitar o **apagamento** dos dados ou a **limitação do tratamento**, nos casos legalmente previstos;
- exercer o direito à **portabilidade dos dados**, quando aplicável;

- **opor-se ao tratamento** dos seus dados, nos termos legalmente admitidos, designadamente quando o mesmo se basear em interesse legítimo ou em certas formas de comunicação.

Os pedidos relativos ao exercício de direitos em matéria de proteção de dados podem ser dirigidos à SchoolCenter, designadamente através do e-mail: info@schoolcenter.pt, ou por outro canal indicado no sítio web ou no AVA.

13.5. Comunicação de dados a terceiros e medidas de segurança

A SchoolCenter assegura que:

- os dados pessoais **não são transmitidos a terceiros**, salvo quando tal resulte de:
  - **obrigação legal** (por exemplo, reporte em SIGO ou obrigações fiscais/seguradoras);
  - **consentimento** explícito do titular;
  - ou se mostre estritamente necessário à **execução da formação**, nomeadamente a **entidades subcontratadas** (por exemplo, fornecedores de plataformas tecnológicas ou serviços de alojamento), com as quais são celebrados **acordos de subcontratação/ tratamento de dados** em conformidade com o RGPD;
- são adotadas **medidas técnicas e organizativas adequadas** à proteção dos dados pessoais, incluindo, entre outras:
  - controlo de acessos e perfis de utilizador;
  - utilização de credenciais individuais e confidenciais;
  - encriptação e proteção de comunicações, quando aplicável;
  - realização de **cópias de segurança** e planos de recuperação;
  - sensibilização e formação interna em matéria de proteção de dados.

Em caso de dúvida ou para esclarecimentos adicionais sobre o tratamento de dados pessoais, os/as titulares podem contactar a SchoolCenter através dos canais de comunicação habituais.

14. NOTAS FINAIS

Os casos omissos, bem como as situações supervenientes não previstas no presente Regulamento Interno, serão apreciados e decididos pela **Gerência da SchoolCenter**, em conformidade com a **legislação em vigor**, com os **referenciais de qualidade aplicáveis** e com os **princípios gerais** estabelecidos neste documento.

ANEXO I

PERFIS FUNCIONAIS, DIREITOS E DEVERES DOS INTERVENIENTES

1. GESTOR/A DE FORMAÇÃO

Função geral

O/a Gestor/a de Formação é responsável pelo **planeamento, conceção, organização e promoção** da atividade formativa, assegurando a articulação com a **Gerência**, a **Coordenação Pedagógica** e os restantes intervenientes no processo formativo.

Principais funções e responsabilidades

Compete, designadamente, ao/à Gestor/a de Formação:

- Definir, em articulação com a Gerência, a **política de formação** da SchoolCenter;
- Realizar **diagnósticos de necessidades de formação**, analisando e caracterizando o meio, as organizações e as atividades profissionais;
- Elaborar **propostas de planos de intervenção formativa**, identificando perfis de formação, negociando prioridades e metas e apresentando orçamentos;
- Desenvolver e elaborar o Plano Anual de Formação (PAF);
- Planificar a atividade formativa, calendarizando intervenções e prevendo os **meios físicos, recursos humanos e financeiros** a afetar;
- Criar e propor **regulamentos internos de funcionamento** e outros normativos associados à formação;
- Conceber ou adaptar **programas de formação**, a partir de objetivos operacionais, garantindo coerência entre objetivos, conteúdos, metodologias e critérios de avaliação;
- Elaborar **referenciais de formação**, identificando destinatários, definindo objetivos, estruturando conteúdos e orientações metodológicas;
- Realizar o **recrutamento e seleção de formadores/as**, assegurando a adequação das respetivas competências técnico-pedagógicas aos referenciais de formação;
- Desenvolver, junto dos destinatários, **ações de divulgação e promoção da formação**, através de contacto direto e utilização de meios de comunicação adequados;
- Assegurar as **condições logísticas e materiais** para a execução da formação, nas diferentes modalidades (presencial, B-Learning e FAD);

- Acompanhar a conceção e elaboração dos **suportes didáticos**, garantindo a sua adequação aos objetivos e às modalidades de formação;
- Ser interlocutor com as entidades responsáveis pelo sistema de certificação, reguladores e financiadores;
- Supervisionar a **abertura, acompanhamento e encerramento** das ações de formação, garantindo as condições necessárias ao seu bom desenvolvimento;
- Supervisionar e selecionar entidades recetoras de Prática em Contexto de Trabalho (PCT), quando aplicável;
- Acompanhar a PCT, em articulação com a Coordenação Pedagógica e os tutores, nos cursos que integrem essa componente;
- Elaborar o balanço de atividades de formação e apresentar resultados à Gerência, identificando oportunidades de melhoria contínua.

2. COORDENADOR/A PEDAGÓGICO/A

Função geral

O/a Coordenador/a Pedagógico/a, com vínculo contratual à entidade, é responsável pela coordenação técnico-pedagógica das ações de formação.

Principais funções e responsabilidades

Compete, em particular, ao/à Coordenador/a Pedagógico/a:

- Coordenar e organizar as ações de formação, garantindo a **articulação pedagógica** entre formandos/as, formadores/as e restantes intervenientes;
- Zelar pela organização do processo administrativo-pedagógico dos cursos;
- Garantir o **funcionamento adequado do Centro de Formação**, assegurando as condições materiais e pedagógicas necessárias;
- Verificar a **documentação de apoio à formação** (programas, planos de sessão, recursos didáticos, instrumentos de avaliação);
- Acompanhar a realização da formação e verificar a concretização dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas previstas;
- Verificar o **cumprimento dos regulamentos internos**, concebendo e aplicando instrumentos de controlo administrativo, pedagógico e, quando aplicável, financeiro;

- Assegurar o **enquadramento e orientação técnico-pedagógica** dos recursos humanos afetos à formação (formadores/as, e-formadores/as, tutores/as, técnicos/as de apoio);
- Elaborar e supervisionar o **Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)** de cada ação de formação;
- Gerir os **meios físicos e tecnológicos** necessários à realização da formação (salas, equipamentos, AVA, plataformas de videoconferência);
- Conceber e aplicar **modelos e instrumentos de avaliação da formação** (diagnóstica, formativa, sumativa e de impacto);
- Proceder aos **ajustamentos necessários**, tendo em conta a análise quantitativa e qualitativa do processo e dos efeitos da formação;
- Acompanhar a abertura, desenvolvimento e encerramento das ações de formação, incluindo a avaliação de impacto;
- Selecionar entidades recetoras de PCT e acompanhar a sua implementação nos cursos que integrem essa componente.

3. GESTOR/A DE AÇÕES DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA (FAD / E-LEARNING)

Função geral

O/a Gestor/a de Ações de Formação a Distância, com vínculo contratual, é responsável por **gerir integralmente as ações formativas em modalidade a distância**, garantindo a qualidade técnico-pedagógica e tecnológica da FAD.

Principais funções e responsabilidades

- Configurar e manter o **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)**, garantindo que cada turma e formando/a tem acesso correto aos conteúdos, atividades e funcionalidades;
- Coordenar e organizar **turmas online**, assegurando a boa interação entre formandos/as, formadores/as, e-formadores/as e tutores/as virtuais;
- Zelar pela **organização do processo administrativo-pedagógico** dos cursos a distância, desde a abertura de turmas até ao encerramento e emissão de certificados;
- Verificar e validar a **documentação e recursos digitais de apoio** (vídeos, apresentações, quizzes, guias, manuais), em conformidade com o projeto pedagógico aprovado;
- Acompanhar a realização da formação a distância, **monitorizando objetivos, conteúdos e metodologias** através de relatórios de participação e desempenho;

- Verificar o **cumprimento dos regulamentos internos** e dos requisitos DGERT na modalidade a distância, aplicando instrumentos de controlo técnico, pedagógico e, quando relevante, financeiro;
- Elaborar e supervisionar o **DTP das ações em FAD**, definindo cronogramas, atividades síncronas e assíncronas, critérios de avaliação e métricas de desempenho;
- Conceber e apoiar a aplicação de **modelos e instrumentos de avaliação próprios do ensino online** (quizzes, trabalhos colaborativos, fóruns, exames remotos);
- Analisar dados **quantitativos** (taxas de acesso, conclusão, participação) e **qualitativos** (feedback de formandos/as e formadores/as) e propor **ajustamentos e melhorias**;
- Acompanhar as ações FAD em todas as fases (abertura, implementação, encerramento), incluindo a avaliação de impacto pós-formação;
- Acompanhar as **sessões síncronas**, verificando a logística de videoconferência, gravações e respetiva disponibilização no AVA, em conformidade com o Regulamento Interno e o RGPD;
- Garantir **suporte técnico-pedagógico** a formadores/as e formandos/as, respondendo a solicitações em prazo adequado (em regra, até 24 horas úteis);
- Colaborar com o/a Gestor/a de Formação e o/a Coordenador/a Pedagógico/a na implementação de **melhorias contínuas** (funcionalidades, integrações, estratégias de engagement, gamificação).

4. FORMADOR/A (PRESENCIAL E B-LEARNING)

Função geral

O/a Formador/a assegura o planeamento, execução, acompanhamento e avaliação da formação nas modalidades presencial e B-Learning, em alinhamento com o DTP e os referenciais aprovados.

Requisitos gerais

- Formação científica, técnica e pedagógica adequada às áreas em que intervém;
- Experiência profissional mínima de **3 anos** nas áreas certificadas;
- Ser portador/a de Certificado de Competências Pedagógicas (CCP/CAP).

Deveres

- Disponibilizar-se para entrevista/briefing com a SchoolCenter, quando solicitado;

- Entregar a **documentação pessoal necessária** (documento de identificação, certificado de habilitações, CCP/CAP, CV);
- Conhecer e cumprir os **regulamentos internos** e procedimentos em vigor;
- Elaborar e entregar, com **antecedência mínima de 5 dias úteis** face ao início da ação, a documentação pedagógica (planos de sessão, manuais, fichas, testes, etc.);
    - Em ações com carga horária superior a 20 horas, entregar a documentação 5 dias úteis antes do início de cada módulo e comunicar, com 24 horas de antecedência, os materiais a imprimir;
- Cumprir os **objetivos do programa** e a metodologia pedagógica definida, tendo em consideração o perfil dos destinatários;
- Cumprir, com **assiduidade e pontualidade**, as suas obrigações, comunicando ausências ao/à Coordenador/a Pedagógico/a com a antecedência possível;
- Requisitar, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência, os **recursos didáticos** necessários;
- Zelar pelos **meios materiais e técnicos** disponibilizados, comunicando de imediato qualquer anomalia;
- Elaborar **sumários descritivos** da matéria ministrada e registar presenças/faltas dos/as formandos/as;
- Proceder à **avaliação dos/as formandos/as**, preenchendo e assinando os impressos/instrumentos de avaliação definidos;
- Comunicar qualquer **ocorrência disciplinar** à Coordenação Pedagógica;
- Garantir a **confidencialidade** da informação relacionada com a ação;
- Efetuar **seguro de acidentes de trabalho**, quando aplicável à natureza da sua prestação;
- Assinar e cumprir o **Contrato de Prestação de Serviços** com a SchoolCenter;
- Exercer a sua atividade com **competência, rigor, zelo e lealdade** para com a SchoolCenter, colaboradores/as e formandos/as;
- Participar nas reuniões da equipa técnico-pedagógica.

Direitos

- Apresentar **propostas de melhoria** de programas, metodologias e instrumentos de avaliação;
- Receber, em tempo útil, os **templates e modelos** da SchoolCenter para elaboração de materiais;
- Solicitar e obter **declaração de experiência formativa**, com indicação da designação do curso e da duração da intervenção, quando pedida até 15 dias após o final da ação;

- Integrar a **bolsa de formadores internos**, de acordo com os critérios da entidade;
- Ser remunerado/a nos termos definidos no **Contrato de Prestação de Serviços**;
- Ter acesso a **apoio técnico, material e pedagógico** necessário ao cumprimento dos objetivos da formação.

5. E-FORMADOR/A (E-LEARNING / COMPONENTE FAD DO B-LEARNING)

Função geral

O/a e-Formador/a assegura a condução do processo de ensino-aprendizagem em contexto E-Learning/FAD, podendo igualmente intervir nas componentes a distância de cursos B-Learning.

Requisitos gerais

- Habilitações adequadas e **CCP/CAP**;
- Formação ou experiência comprovada em E-Learning/FAD;
- Domínio de **ferramentas de ensino online** e do AVA utilizado.

Deveres

- Disponibilizar-se para entrevista com o/a responsável da empresa, demonstrando **domínio das ferramentas e metodologias de ensino online**;
- Entregar a documentação pessoal solicitada (documento de identificação, Ficha DGERT, certificados, CCP, CV, evidências de experiência em E-Learning);
- Conhecer e cumprir o **Regulamento Interno** e as diretrizes específicas da modalidade a distância;
- Adaptar e entregar, com **antecedência mínima de 5 dias úteis**, os **recursos digitais** (video-sessões, apresentações, quizzes, guias, etc.) organizados por módulos, de acordo com o DTP;
- Cumprir os **objetivos do programa** e a metodologia pedagógica definida para FAD, observando as orientações da entidade;
- Cumprir, com **assiduidade e pontualidade**, as sessões síncronas previstas, comunicando impedimentos ao/à Gestor/a de Ações FAD;
- Zelar pelos **meios tecnológicos** e pela integridade dos conteúdos digitais, reportando anomalias no AVA;
- Moderar **fóruns de discussão**, respondendo a dúvidas em prazo adequado (em regra, até 24 horas úteis);

- Conduzir **sessões síncronas**, garantindo condições técnicas (som, imagem, partilha de ecrã) e disponibilizando as gravações no AVA, quando previsto;
- Elaborar **relatórios de participação e progresso**, registando frequência (logins, participação, submissões) e avaliações;
- Proceder à **avaliação online**, preenchendo e assinando os formulários eletrónicos de avaliação;
- Comunicar **ocorrências disciplinares** ou uso indevido de recursos ao/à Gestor/a de Ações FAD;
- Garantir a confidencialidade de dados pessoais e resultados de avaliação, em conformidade com o RGPD;
- Efetuar **seguro de acidentes de trabalho**, quando a atividade implique deslocações para gravações ou sessões presenciais complementares;
- Assinar e cumprir o Contrato de Prestação de Serviços;
- Demonstrar **lealdade** à SchoolCenter, seus colaboradores/as e formandos/as;
- Participar em **reuniões da equipa técnico-pedagógica** e em **ações de formação interna** sobre metodologias de E-Learning, quando convocado/a.

Direitos

- Apresentar **propostas de inovação** nas metodologias e ferramentas de E-Learning;
- Receber atempadamente **templates e guias** para elaboração de recursos digitais;
- Solicitar e receber **declaração de experiência formativa em E-Learning**, identificando curso, duração e modalidade;
- Integrar a bolsa de e-formadores internos;
- Ser remunerado/a de acordo com o **Contrato de Prestação de Serviços**;
- Ter acesso a **apoio técnico-pedagógico** (Gestor/a de Ações FAD);
- Receber **feedback institucional** (relatórios de indicadores de E-Learning, avaliações de satisfação) e participar em reuniões de **melhoria contínua** da modalidade a distância.

6. FORMANDO/A (PRESENCIAL E B-LEARNING)

Deveres

Compete ao/à formando/a, designadamente:

- Entregar a **documentação solicitada** para frequência da formação;

- Comunicar, por escrito, qualquer **alteração dos dados pessoais** fornecidos, no prazo de 2 dias úteis;
- Frequentar com **assiduidade e pontualidade** o curso, participando nas sessões de acordo com o cronograma;
- Registar a sua presença, **assinando a folha de presenças** (hora de entrada e saída), quando aplicável;
- Submeter-se às **provas de avaliação** definidas;
- Zelar pela **conservação e boa utilização** dos bens, equipamentos e instalações;
- Não instalar, reproduzir ou eliminar software sem autorização em equipamentos da SchoolCenter;
- Não reproduzir ou divulgar **materiais pedagógicos** colocados à sua disposição sem autorização da entidade;
- Cumprir o **sistema de pagamento** acordado, quando aplicável;
- Assinar e cumprir o **contrato de formação**, quando exista.

Direitos

O/a formando/a tem direito a:

- Participar na ação de formação e **adquirir conhecimentos e competências** de acordo com o programa e metodologias definidos;
- Receber o **Kit de Formando**, de acordo com o curso frequentado;
- Receber, gratuitamente, no final, **certificado de formação profissional**, desde que:
    - tenha, em regra, **assiduidade mínima de 80 %** da duração total;
    - obtenha avaliação final positiva;
    - tenha regularizado os **pagamentos devidos**, quando aplicáveis;
- Beneficiar de **seguro de acidentes pessoais** nas atividades de formação;
- Faltar a sessões, sem perder o direito à permanência, desde que as faltas **não excedam 20 %** do total de horas, nos termos do regime de faltas;
- Informar a Coordenação Pedagógica sobre **anomalias** que prejudiquem o bom funcionamento da formação;
- Tomar conhecimento das suas **avaliações** e receber feedback;
- Comunicar a sua **satisfação** e apresentar **sugestões de melhoria**, através dos formulários próprios;
- Receber **informação atualizada** sobre a oferta formativa da SchoolCenter.

7. E-FORMANDO/A (E-LEARNING / COMPONENTE FAD DO B-LEARNING)

Deveres

São deveres específicos do/a e-formando/a:

- Aceder regularmente ao **AVA**, cumprindo as regras de **assiduidade em FAD** (mínimo de 80 % global, incluindo 75 % das sessões síncronas, quando existam);
- Justificar, nos prazos definidos, **falhas relevantes de conexão ou participação**, apresentando, quando necessário, comprovativos;
- Registar a sua "presença" online através de **logins**, submissão de atividades, participação em fóruns e trabalhos colaborativos;
- Não instalar, reproduzir ou eliminar extensões, plugins ou software não autorizados no AVA;
- Não reproduzir ou divulgar gravações de sessões síncronas, quizzes, vídeos ou outros materiais digitais sem autorização;
- Cumprir pontualmente as **obrigações de pagamento**, quando aplicáveis, garantindo o acesso ao AVA nos prazos definidos;
- Comunicar ao/à Gestor/a de Ações FAD quaisquer **anomalias técnicas ou pedagógicas** no AVA;
- Respeitar as normas de **integridade académica** (proibição de plágio, uso não autorizado de IA, recurso a terceiros para realização de atividades avaliativas);
- Cumprir as normas de **netiqueta e conduta** em fóruns, chats e sessões síncronas.

Direitos

O/a e-formando/a tem direito a:

- Receber **instruções claras sobre requisitos técnicos** (hardware, software, credenciais) para acesso ao AVA;
- Aceder, conforme cronograma, a **video-sessões, quizzes, fóruns e materiais interativos**, bem como a sessões síncronas e tutorias online;
- Receber **Kit de Formando Digital** (manuais, links, recursos complementares, credenciais de acesso);
- Receber, gratuitamente, **certificado de formação profissional**, desde que:
    - cumpra a regra de assiduidade a distância (80 %);
    - obtenha **avaliação final positiva**, nos termos do sistema de avaliação;
- Beneficiar de **seguro de acidentes pessoais** quando sejam exigidas deslocações a sessões presenciais complementares;

- Faltar a sessões síncronas dentro dos **limites definidos** (até 20 % das horas síncronas), sem perda de direito à permanência, observadas as regras de justificação;
- Tomar conhecimento das suas **avaliações no AVA**, recebendo feedback em prazo adequado;
- Comunicar a sua **satisfação** e apresentar **sugestões de melhoria** por meio de questionários de avaliação online.