Regulamento da Formação

Índice

Requisitos de acesso e formas de inscrição 3
Confirmação e cancelamento de cursos 3
Funcionamento da formação 4
Deveres de assiduidade 4
Formação a distância 5
Proteção de dados pessoais 5
Critérios e métodos de avaliação da formação 6
Emissão de documentos 7
Certificados de formação 7
Procedimento de tratamento de reclamações 7
Descrição genérica de funções e responsabilidades no âmbito da formação 8
UnYLeYa e ASFAC 8
Formandos 8
Informações, comentários e/ou sugestões 9

REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

O Curso Comercialização de Crédito Hipotecário poderá ser frequentado por qualquer pessoa interessada desde que se enquadre num dos perfis de destinatários. A saber:

- Pessoas, maiores de idade, que exercem ou pretendem exercer a atividade de intermediário de crédito e de prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito, na qualidade de Intermediário de crédito (pessoa singular);
- Membro de órgão de administração de intermediário de crédito (pessoa coletiva);
- Trabalhadores de intermediário de crédito afeto à atividade de intermediação de crédito ou de prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito à habitação.

Deve ainda cumprir o requisito definido para o curso: deter, no mínimo, a escolaridade obrigatória, de acordo com o ano de nascimento.

As inscrições no curso poderão ser realizadas através de formulário próprio a disponibilizar às entidades interessadas (ficha de inscrição) ou através do preenchimento de formulário de inscrição *online* disponível no portal da ASFAC.

Em qualquer momento da inscrição o formando poderá entrar em contacto com a equipa técnica através de telefone e/ou por e-mail.

Em situações excecionais, as decisões tomadas pelo Examinador e/ou pelo Gestor da Formação poderão prevalecer sobre o que consta no regulamento, desde que devidamente fundamentadas e registadas em documento próprio (relatórios, folha de ocorrências, entre outros). Os processos e/ou procedimentos, relacionados com a gestão da formação, que estejam omissos no presente regulamento, serão alvo de análise e decisão dos gestores da formação.

CONFIRMAÇÃO E CANCELAMENTO DE CURSOS

A confirmação do curso é realizada seguindo um conjunto de normas, nomeadamente:

- Comunicação aos responsáveis pela inscrição dos formandos, uma semana antes do início do curso;
- Os formandos são informados do início do curso, data e local (localidade);
- No caso de o número de inscrições ser superior ao definido, a Entidade Formadora compromete-se a realizar uma nova ação de formação;
- Após confirmada a realização da ação, a Entidade Formadora garante a realização da mesma, salvo casos de força maior;

- Em casos excecionais, a Entidade Formadora pode propor aos responsáveis pelas inscrições o adiamento do curso, sendo necessária a confirmação por parte destes das novas datas.

Caso seja necessário cancelar a ação de formação, os formandos serão avisados com a maior brevidade possível.

Em situações de cancelamento de inscrições:

- A Entidade Formadora deve ser informada até 5 dias úteis antes da data de início do curso, garantindo o reembolso dos pagamentos realizados;
- Após os 5 dias úteis referidos no ponto anterior, não será realizado o reembolso, existindo a possibilidade de os formandos transitarem para a edição seguinte;
- O pedido de transição para a edição seguinte, mencionado no ponto anterior, deverá ser realizado até ao final da semana de início do curso, desde que os formandos não tenham acedido ao curso.

Caso se pretenda substituir inscrições, esta informação deverá ser comunicada à Entidade Formadora num prazo de um dia útil antes do início do curso.

FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Deveres de assiduidade

Embora a formação seja ministrada em regime *e-learning,* existe um controlo da assiduidade dos formandos que pode ser verificada através da:

- Consulta no Portal do acesso ao curso: através de registos de histórico individual de formação dos formandos e em relatórios disponibilizados pela plataforma colaborativa de aprendizagem;
- Frequência do curso nas datas propostas;
- Realização de todas as avaliações formativas e sumativas.

Os formandos dispõem de um ano para terminar a formação, a contar da data de termina da edição em que se encontram inscritos.

Consideram-se desistentes, os formandos que não terminem a atividade formativa no espaço de um ano após a data de término da edição em que se encontram inscritos.

Formação a distância

No início de cada edição, após inscrição de todos os formandos, é enviado um *e-mail* com as orientações iniciais e os passos a realizar para se aceder corretamente ao curso.

Para todos os cursos é definido um novo cronograma com o propósito de ajudar o formando a organizar-se. Durante todo o período definido no cronograma, o formando tem acesso aos conteúdos da formação, não tendo horas ou datas específicas para aceder aos mesmos. Neste sentido, a formação adota uma metodologia que permite que o percurso formativo seja definido por cada formando e ao seu ritmo.

Durante todo o percurso formativo está disponível uma linha de apoio telefónica e um endereço de *e-mail* pronto a responder a todas as questões colocadas, no horário das 9h-13h e 14h-18h, dias úteis. Para além do apoio prestado, a equipa de e-tutoria intervém em diversos momentos:

- Envio de *e-mails* com as orientações iniciais para que se aceda corretamente ao curso;
- Envio de *e-mails* de acompanhamento previamente definidos tendo em conta o início de cada módulo, alertando os formandos para o início de uma nova etapa;
- Esclarecimento de dúvidas (telefone e *e-mail*);
- Envio de *feedback* ao formando;
- Contacto personalizado com o formando caso não aceda ao curso;
- Envio de *e-mails* de conclusão e não conclusão, no final da formação;
- Envio do Questionário de Avaliação da Satisfação (QAS);
- Recolha e análise das respostas ao QAS com o objetivo de melhoria da formação.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Entidade Formadora garante a confidencialidade de todos os dados recolhidos no decorrer da formação, respeitando a Lei em vigor. Estes dados não serão transmitidos a outras entidades, destinando-se apenas à organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para a inscrição e emissão do Certificado de Qualificações.

A Entidade Formadora garante a salvaguarda do direito à proteção e tratamento de todos os dados pessoais, nos termos do disposto da Legislação Nacional e Comunitária em vigor em matéria de tratamento e proteção de dados pessoais. Os dados pessoais são tratados de forma confidencial e exclusiva, através de funcionários ou representantes devidamente autorizados para o efeito.

A Entidade Formadora adota medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a segurança e confidencialidade dos dados pessoais, bem como a integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento de dados, consistentes com as melhores práticas de informações nacionais e internacionais.

Estas medidas incluem o portal e a tecnologia *online* que exige medidas administrativas, técnicas, físicas e organizativas para proteger os dados pessoais da utilização incorreta, o acesso não autorizado ou a divulgação, perda, alteração ou destruição dos mesmos.

CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

No final de cada módulo são disponibilizadas avaliações sumativas, constituídas por um conjunto de questões, permitindo aos formandos testarem os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso formativo.

É ainda disponibilizado um último módulo, facultativo, onde os formandos poderão realizar novos testes para uma melhor preparação da avaliação sumativa presencial.

Para que os formandos possam prosseguir no estudo devem responder às 25 questões colocadas no final de cada módulo e obter, em todas as avaliações sumativas, uma classificação igual ou superior a 70%. Apesar das atividades serem classificadas, estas não contam para nota final, tendo como principais objetivos verificar a evolução do formando no seu estudo e garantir ao próprio que se sente preparado ou não para prosseguir.

A Avaliação Sumativa Presencial e Individual realizada no final da formação, apenas deverá ser realizada pelos formandos que tiverem concluído todas as avaliações dos módulos com sucesso. Esta avaliação será constituída por um conjunto de 25 questões, de escolha única, que abrangem todos os conteúdos do curso. Cada formando terá de obter uma classificação igual ou superior a 70%, dispondo de mais duas tentativas, a realizar em dias diferentes, caso não obtenha a classificação indicada anteriormente.

Após o término do curso será solicitado aos formandos o preenchimento, facultativo, de um Questionário de Avaliação da Satisfação (QAS), com o propósito de verificar o seu grau de satisfação relativamente a toda a formação. O questionário engloba os seguintes temas: o acesso, a navegação, os conteúdos e o apoio fornecido pela equipa de e-tutoria.

Os dados fornecidos no questionário são confidenciais sendo apenas usados para fins internos. Após análise das respostas dos formandos é desenvolvido um relatório final por ação. Este relatório tem o propósito de recolher informações para melhorias a aplicar em futuras ações.

EMISSÃO DE DOCUMENTOS

Certificados de formação

No final da formação será emitido um Certificado de Qualificações aos formandos que a concluam com sucesso. Ou seja, todos os formandos que:

- Acedam a todos os conteúdos programáticos;
- Realizem todas as avaliações sumativas, obtendo uma classificação igual ou superior a 70%;
- Sejam aprovados na Avaliação Sumativa Final Presencial.

Para a emissão dos certificados serão utilizados os dados recolhidos na ficha de inscrição. Os certificados serão emitidos e assinados digitalmente, e enviados para o e-mail indicado na ficha de inscrição num prazo máximo de 30 dias úteis após comunicação escrita da classificação obtida na avaliação sumativa presencial.
A versão impressa com assinatura manuscrita poderá ser solicitada para levantamento nas instalações da Entidade Formadora ou enviada por correio, mediante agendamento, sendo o pagamento suportado pelo formando.

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Todos os intervenientes no processo formativo, nomeadamente, formandos, formadores e demais agentes intervenientes no processo, poderão, a qualquer momento, apresentar uma reclamação e/ou sugestão de melhoria. A mesma pode ser transmitida através dos seguintes meios:

- *E-mail* – asfac@unyleya.com
- Telefone – 210 417 485;
- Questionário de Avaliação da Satisfação (no espaço destinado a “Comentário e Observações”);
- Presencialmente ou *Online*, no Livro de Reclamações.

Todas as ocorrências serão tomadas em conta e tratadas com maior brevidade possível, sendo analisadas pela Entidade Formadora. Todas as reclamações são essenciais para a melhoria contínua dos serviços prestados.

DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO

UnYLeYa e ASFAC

A UnYLeYa tem como principais funções realizar a gestão da formação e gestão tecnológica, garantido a melhor frequência por parte dos formandos no curso, e adaptar os conteúdos para formato *e-learning*.

Responsabilidades

- Divulgar as ofertas de formação;
- Gerir a lista de inscritos;
- Facultar ao formando acesso aos conteúdos programáticos e cronogramas da ação de formação;
- Garantir o acompanhamento na gestão da formação, desde o processo de inscrição até à emissão dos certificados de formação;
- Garantir que todas as funcionalidades associadas ao curso estão operacionais;
- Enviar um Questionário de Avaliação da Satisfação (QAS) a todos os formandos e elaborar um relatório de QAS no final de cada formação;
- Garantir a confidencialidade dos dados obtidos no decorrer da ação de formação, respeitando a legislação em vigor;
- Desenvolver o conteúdo programático da formação respeitando as disposições legais e regulamentares em vigor e as condições de aprovação do curso;
- Garantir a qualidade, veracidade, atualização e relevância/pertinência dos conteúdos programáticos;
- Rever os conteúdos programáticos da formação com vista à sua melhoria/atualização.
- Manter o conteúdo da formação atualizado.

Formandos

A principal função dos formandos é a realização do curso com sucesso, cumprindo as regras da formação.

Responsabilidades

- Transmitir informações pessoais verdadeiras e relativas unicamente à sua pessoa, no âmbito da inscrição nas ações.
- Garantir que a utilização da inscrição no curso é individual e intransmissível e apenas utilizada pelo formando em causa não podendo ser cedida ou utilizada por terceiros;
- Frequentar regularmente o curso com vista à sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- Responder a todas as atividades e exercícios propostos, bem como a todos os processos avaliativos da formação;

- Comparecer no espaço, dia e hora indicados para a realização da avaliação sumativa final;
- Ser portador do Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou outro documento de identificação que o substitua, no dia da avaliação sumativa final;
- Cumprir as regras indicadas no momento de avaliação sumativa presencial;
- Responder ao Questionário de Avaliação da Satisfação entregue no final da ação;
- Cumprir os pressupostos indicados no Regulamento da formação.

INFORMAÇÕES, COMENTÁRIOS E/OU SUGESTÕES

Todos os intervenientes no processo formativo, nomeadamente, formandos, formadores, ASFAC e demais agentes intervenientes no processo, poderão, sempre que o desejarem e em qualquer momento, apresentar sugestões e/ou propostas de melhoria. Caso o interveniente pretenda dar uma sugestão poderá enviá-la através dos seguintes meios:

- *E-mail* – asfac@unyleya.com
- Telefone – 210 417 485;
- Questionário de Avaliação da Satisfação (no espaço destinado a "Comentário e Observações").

As informações recolhidas serão alvo de tratamento e análise com o sentido de retirar elementos de melhoria a aplicar em futuras ações, sendo comunicadas aos intervenientes, sempre que oportuno, as alterações efetuadas.