REGULAMENTO DO FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

Versão 1 | Julho 2026

Este documento pertence à empresa **WINIBE BUSINESS CONSULTING, LDA** que usa a marca **Diretriz Academy** para designar o serviço de formação, sendo assim referida ao longo deste documento, bem como outros relacionados com a atividade formativa da empresa.

Índice:

1. ÂMBITO 3

2. IDENTIFICAÇÃO E CONTATOS 3

3. SERVIÇOS DA DIRETRIZ ACADEMY 3

3.1. Sistema de certificação 4

3.2. Caraterísticas dos cursos de formação profissional 4

3.3. Divulgação da formação profissional 5

4. REQUISITOS DE ACESSO E INSCRIÇÃO 6

4.1. Requisitos 6

4.2. Inscrição 6

4.3. Dados pessoais 7

4.4. Proteção de dados 8

5. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS 8

5.1. Critérios 8

5.2. Métodos 8

5.3. Contrato de formação 9

6. PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES 9

6.1. Pagamentos 9

6.2. Devoluções 10

7. CANCELAMENTOS / DESISTÊNCIAS 10

8. INTERRUPÇÕES / SUSPENSÕES 11

9. REPETIÇÕES 11

10. DEFINIÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMAS 11

10.1. Horários 11

10.2. Locais de formação 12

10.3. Cronograma 12

11. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA FORMAÇÃO A DISTÂNCIA ..... Erro! Marcador não definido.

11.1. Serviços técnico-pedagógicos assegurados 12

11.2. Atividades desempenhadas pelos formadores na formação a distância 13

11.3. Tutoria ativa 13
11.4. Trabalho individual e/ou em equipa dos formandos 14
11.5. Regras de netetiqueta 15
11.6. Requisitos sistema / equipamentos para formação a distância 15
12. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA FORMAÇÃO PRESENCIAL 16
13. DEVERES DE ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE 16
13.1. Presenças 16
13.2. Pontualidade 16
13.3. Faltas / atrasos 17
14. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação 17
14.1. Avaliação da satisfação 17
14.2. Avaliação do desempenho da equipa pedagógica 17
14.3. Avaliação das aprendizagens 17
14.4. Classificação final 18
14.5. Certificado 18
14.6. Acompanhamento pós-formação 18
15. Funções e responsabilidades na formação 18
15.1. Diretriz Academy 18
15.2. Gestão da Formação 19
15.3. Coordenação Pedagógica 19
15.4. Gestão formação a distância 19
15.5. Atendimento ao público 19
15.6. Formadores 19
15.7. Clientes / Formandos 20
16. Procedimento de Tratamento de Reclamações 20
17. Disposições Finais 21

1. ÂMBITO

O presente Regulamento define as normas de organização, funcionamento e desenvolvimento da atividade de formação profissional da Diretriz Academy, aplicando-se exclusivamente às ações de formação profissional cuja conceção, organização e desenvolvimento sejam da responsabilidade da Diretriz Academy, independentemente da respetiva forma de organização.
Encontram-se abrangidos pelo presente Regulamento todos os intervenientes no processo formativo, designadamente formandos, entidades clientes, formadores e elementos das equipas de gestão, coordenação e acompanhamento pedagógico.
Para efeitos do presente Regulamento, os participantes nas ações de formação profissional são designados por **"formandos"**.

A Diretriz Academy poderá igualmente disponibilizar ou comercializar outros produtos e serviços de aprendizagem, incluindo conteúdos digitais autónomos, eventos, workshops e produtos ou serviços desenvolvidos por entidades terceiras. Estas ofertas não se encontram abrangidas pelo presente Regulamento, salvo quando expressamente identificadas como ações de formação profissional cuja organização e desenvolvimento sejam da responsabilidade da Diretriz Academy.

As condições aplicáveis aos restantes produtos e serviços encontram-se previstas nos **Termos e Condições** disponíveis no website da Diretriz Academy e, quando aplicável, nas condições específicas comunicadas relativamente a cada produto ou serviço.

Ao longo do presente documento (e outros na Diretriz Academy) os participantes nas ações de formação podem ser referidos como "alunos" ou "formandos". Assim, seja qual for o termo usado, estamos sempre a referir-nos à pessoa que frequenta um curso na Diretriz Academy.

2. IDENTIFICAÇÃO E CONTATOS

- **Entidade:** WINIBE BUSINESS CONSULTING, LDA, NIPC 514 752 222
- **Morada:** Rua Castilho, 39, 8ºD 1250-068, Lisboa (situada no Edifício Castil)
- **Horário de atendimento ao público:** Segunda a Sexta das 10h00 às 17h00 (fecho para almoço das 13h às 14h)
- **Site:** www.diretrizacademy.com
- **E-mail:**
    - info@diretrizacademy.com - contacto para formandos e formadores.
    - comercial@diretrizacademy.com – contacto para pedidos de informação e outros assuntos.
- **Contacto telefónico:** +351 967236324 ou + 351 218086912

3. SERVIÇOS DA DIRETRIZ ACADEMY

A Diretriz Academy desenvolve e promove iniciativas relacionadas com a aprendizagem, formação e desenvolvimento de competências, nomeadamente:

• Workshops, seminários, conferências e outros eventos de partilha de conhecimento, boas práticas e tendências nas áreas da educação, tecnologia, saúde, inovação e desenvolvimento profissional;
• Conceção, organização e desenvolvimento de cursos de formação profissional;
• Produção, desenvolvimento e comercialização de conteúdos pedagógicos e materiais didáticos destinados a empresas e outras entidades;
• Produção e comercialização de conteúdos digitais de aprendizagem, de acesso autónomo e independente, que, pela sua natureza, não correspondem a cursos de formação profissional;
• Divulgação e/ou comercialização de cursos, conteúdos e outras soluções de aprendizagem desenvolvidos ou disponibilizados por entidades terceiras, devidamente identificadas enquanto responsáveis pela respetiva oferta, quando aplicável;

• Consultoria, investigação e desenvolvimento nas áreas da educação, formação e inovação pedagógica;
• Prestação de serviços de apoio à empregabilidade, orientação profissional e desenvolvimento de competências;
• Estabelecimento de parcerias com instituições de ensino, entidades públicas e privadas, empresas e organizações nacionais e internacionais para o desenvolvimento de projetos educativos e formativos.

O presente Regulamento aplica-se exclusivamente às ações de formação profissional cuja organização e desenvolvimento sejam da responsabilidade da Diretriz Academy.

As condições aplicáveis aos restantes produtos e serviços disponibilizados ou comercializados através do website da Diretriz Academy, designadamente conteúdos digitais, eventos e produtos ou serviços de terceiros, encontram-se previstas nos **Termos e Condições** e/ou nas condições específicas apresentadas ao cliente antes da respetiva aquisição.

Sempre que a Diretriz Academy disponibilize ou comercialize um curso, conteúdo ou serviço desenvolvido ou prestado por uma entidade terceira, será identificada, quando aplicável, a entidade responsável pela respetiva prestação, organização da formação, acompanhamento pedagógico, avaliação e/ou certificação.A informação acima é apresentada para mais conhecimento sobre a Diretriz Academy, sendo que o conteúdo deste regulamento apenas se aplica às iniciativas de "**Conceção, organização e desenvolvimento de cursos de formação profissional".**

As condições específicas e aplicáveis a outros serviços que podem ser adquiridos através do nosso site, nomeadamente conteúdos digitais, ingressos para eventos, estão expressas no documento "Termos e Condições".

3.1. Sistema de certificação

A empresa WINIBE BUSINESS CONSULTING, LDA (**Diretriz Academy**) candidata-se em 2026 à certificação enquanto entidade formadora pela DGERT, nas áreas de formação 482 – Informática na ótica do utilizador, 723 – Enfermagem, e 090 – Desenvolvimento Pessoal. Em caso de parecer positivo, a certificação será divulgada através das designações e logotipos para o efeito, e apenas será aplicada nos cursos de formação profissional, enquadrados nas áreas de formação identificadas na candidatura, cumprindo assim padrões de transparência e clareza para todos os interessados nos serviços da Diretriz Academy. Não obstante, a Diretriz Academy acompanha de forma contínua a procura e necessidades manifestadas pelos clientes (atuais e potenciais) a evolução nos diversos setores profissionais no sentido de adequar a usa oferta formativa às necessidades do mercado. Sempre que novas áreas surgem como necessidade e se alinhem com a estratégia da empresa, a Diretiz Academy tratará dos procedimentos para o alargamento do perfil de certificação em novas áreas.

3.2. Caraterísticas dos cursos de formação profissional

Para efeitos do presente Regulamento, os cursos de formação profissional distinguem-se dos conteúdos digitais de aprendizagem de acesso autónomo pela existência de uma estrutura pedagógica formal, objetivos de aprendizagem, programa, duração definida, acompanhamento por formador(es), mecanismos de participação e assiduidade, avaliação das aprendizagens e condições de certificação, nos termos definidos para cada curso.

- **Público-alvo**: indivíduos e organizações que busquem desenvolver competências a aplicar em contexto profissional.
- **Modalidade formativa**: formação contínua não inserida no catálogo nacional das qualificações.
- **Forma de organização da formação:**

A Diretriz Academy deseja promover cursos compatíveis com a atual realidade, em que as inovações tecnológicas permitem formas mais eficientes de aprendizagem e optimizadora de recursos (tempo, deslocações). Assim, pretendemos desenvolver cursos que idealmente combinem a vertente online e conforme o cariz prático do curso, com a vertente presencial. Assim, os cursos podem ser desenvolvidos usando apenas uma das formas de organização a seguir descritas, ou combinando-as:

- **A distância / online**: os formandos e formadores estão distantes fisicamente, mas em contacto através da tecnologia, com sessões síncronas e/ou assíncronas:
  - **Sessões síncronas**: realizadas em tempo real, com a presença simultânea de formadores e formandos, permitindo interação direta através de videoconferência ou outras ferramentas de comunicação online;
  - **Sessões assíncronas**:

Realizadas sem necessidade de participação em tempo real, permitindo ao formando aceder aos conteúdos, realizar atividades (na plataforma de e-learning) e cumprir tarefas no seu próprio ritmo, dentro dos prazos definidos e com o apoio/orientação dos formadores.

- **Presencial**: as sessões são realizadas em **sala de formação**, com a **presença simultânea** de formandos e formadores, podendo incluir sessões teóricas e/ou práticas, podendo estas ser "práticas simuladas".
- **Híbrido**: combinando uma ou mais das formas acima.

- **Forma de organizar as turmas de cada curso**:

- **Cursos abertos:** são cursos divulgados pela Diretriz Academy em que qualquer pessoa ou organização possa inscrever trabalhadores, desde que enquadrados no público-alvo e cumpram os requisitos de acesso que estejam definidos. A Diretriz Academy divulga as datas, angaria e processa inscrições e desenvolve as ações de formação.
- **Cursos à medida**: são cursos organizados em exclusivo para uma entidade cliente, também referidos como "formação intraempresa", em que a turma é constituída apenas por trabalhadores da entidade cliente.

- **Locais de desenvolvimento dos cursos**:
  - **Online**: plataforma de e-learning, acedida via do nosso site https://diretrizacademy.com que ferramenta de comunicação síncrona (Big Blue Button) usando a área de aluno, através de credenciais individuais e exclusivas para cada formando.
  - **Espaços físicos:** sala de formação nas instalações Diretriz Academy para turmas mais reduzidas, em instalações externas de fornecedores (ex: hotéis que alugam salas de formação) e na formação à medida, a formação é desenvolvida nas instalações dos clientes, excetuando nos casos em que estes não tenham as condições para tal e aí será mobilizado um fornecedor externo (ex: hotel que aluga salas).

3.3. Divulgação da formação profissional

A Diretriz Academy divulga o serviço de formação de uma forma geral, e de forma específica publicitando os cursos e datas de realização para que os interessados possam pedir informações e se inscreverem. A divulgação pode ser feita de diversas formas, tais como através do website da Diretriz Academy, de publicações em redes sociais que sejam relevantes para o público-alvo, de campanhas de email marketing, de parcerias que sejam estabelecidas com instituições e empresas e podem ainda ser usadas plataformas / portais especializados na divulgação da formação.

Todos os interessados devem contatar a Diretriz Academy pelos meios acima indicados e durante o horário de atendimento ao público. Os emails ou mensagens recebidas fora do horário de atendimento ao público, serão respondidas com a maior brevidade possível, durante o horário de atendimento.

4. REQUISITOS DE ACESSO E INSCRIÇÃO

4.1. Requisitos

- **Gerais:** Podem candidatar-se às ações de formação os candidatos:
  - **Adultos**, ou seja, com idade igual ou superior a 18 anos. Menores com 16 ou 17 anos podem ser aceites, desde que comprovadamente integrados no mercado de trabalho e com autorização do encarregado de educação);
  - Detentores da **escolaridade mínima obrigatória**;
  - Com **domínio da língua portuguesa**, ou seja, com compreensão e produção oral e escrita que permita a frequência do curso, sem dificuldades.
  - Com **motivação profissional** adequada, ou seja, o formando exerce atividade profissional ou pretende vir a exercer em área/atividade onde aplique os resultados da aprendizagem e conteúdos visados no curso.
- **Digitais/Tecnológicos:** aplicável apenas em cursos com componente "a distância" – os formandos devem ter acesso a computador com microfone, sistema som, câmara, ligação de internet, conta de email e domínio básico de informática na ótica do utilizador (saber navegar na internet, usar email, guardar e editar documentos, aceder a links para reuniões/ sessões síncronas usando Zoom ou Microsoft Teams, interagir com atividades no Moodle, desde que acompanhados de instruções). A Diretriz Academy sugere o site https://academiaportugaldigital.pt para não só testar/diagnosticar as competências digitais atuais, como também para melhorar as competências digitais através de cursos gratuitos.
- **Específicos**: Em alguns cursos podem ser aplicados outros requisitos específicos, como por exemplo, necessidade de formação prévia, ou uma condição profissional específica (ex: ser profissional de saúde no ativo).

Todos os requisitos são comunicados no programa de curso. A verificação destes requisitos faz-se através da interação com cada candidato (por telefone, email ou presencialmente), verificação da informação na ficha de inscrição e consulta de documentação fornecida pelo formando, e é utilizada para o processo de seleção para cada ação de formação.

4.2. Inscrição

A inscrição numa ação de formação profissional poderá ser realizada através do website da Diretriz Academy ou presencialmente nas suas instalações.
Antes de formalizar a inscrição, o candidato deverá consultar o Regulamento da Formação, bem como o Programa do curso que está disponível na página do curso.
No processo de inscrição através do website, o candidato deverá selecionar a ação de formação pretendida, proceder ao registo ou autenticação da sua conta, preencher os elementos solicitados, declarar que tomou conhecimento dos termos e condições aplicáveis e efetuar o pagamento nos termos comunicados.
A inscrição terá **caráter provisório** até à conclusão do processo de verificação dos requisitos de acesso e seleção do candidato.
A Diretriz Academy poderá posteriormente solicitar o preenchimento de informação complementar, documentação comprovativa e, sempre que necessário, realizar contacto telefónico, reunião ou entrevista com o candidato para aferir o cumprimento dos requisitos de participação.

Caso o candidato não seja aceite no processo de seleção, serão aplicadas as condições de devolução previstas no presente Regulamento.
Após a aceitação da inscrição, serão facultadas ao formando as informações e credenciais necessárias para acesso à área reservada e aos recursos associados à ação de formação.
Na formação à medida, a ficha de inscrição poderá ser substituída por uma lista nominativa dos participantes fornecida pela Entidade Cliente, sendo posteriormente recolhidos pela Diretriz Academy os dados necessários à gestão administrativa e pedagógica da formação e ao cumprimento das obrigações legalmente aplicáveis.

Para candidaturas através do site, segue o passo a passo:

- No nosso site - www.diretrizacademy.com – pesquise os cursos com inscrições abertas, clique no curso para ver mais informações, e se desejar inscreve-se clique em "inscrever-se agora" e se ainda não é utilizador registado no nosso site, deve criar conta e nesta fase apenas terá que inserir o seu nome completo, email, criar a sua password, lê os termos e condições de utilização do site e proceda ao pagamento mediante as opções solicitadas. Recordamos que deve contactar-nos caso tenha dúvidas ou necessite mais informações.
- Posteriormente, a Diretriz Academy irá entrar em contacto para solicitar mais informações e detalhes na inscrição, nomeadamente o preenchimento do formulário de inscrição mais detalhado, cópias de documentos que sejam necessárias bem como poderá ser necessário agendar reunião/entrevista com o candidato para aferir o cumprimento dos requisitos de participação.
- A inscrição é considerada provisória até à conclusão do processo de seleção conforme descrito no ponto "Critérios e métodos de seleção de formandos" e nos casos de não ser aceite, são aplicadas devoluções conforme descrito no ponto "Pagamentos e devoluções" neste regulamento.
- Sendo a inscrição aceite, o email e a palavra-passe usada para se registar inicialmente, são os mesmos que deve usar para aceder à área reservada de aluno no site da Diretriz Academy.

Na formação à medida, a ficha de inscrição pode ser substituída por lista nominativa dos participantes, que a Entidade Cliente use para convocar para a formação, e a Diretriz Academy procederá à recolha dos dados pessoais dos formandos, através do formulário "Recolha Dados", para proceder ao registo em SIGO (nos casos em que a Entidade Cliente não possa fornecer diretamente os dados dos seus trabalhadores).

4.3. Dados pessoais

Os dados pessoais solicitados na ficha de inscrição são necessários para registar os formandos na plataforma SIGO, onde é obrigatório emitir os certificados comprovativos da formação concluída com aproveitamento (Sistema Nacional das Qualificações - Artigo 7º do Decreto-lei nº 396/2007 de 31 de dezembro, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº 14/2017 de 26 de janeiro). Os dados obrigatórios são:

- Nome completo;
- Género;
- Data de nascimento;
- Tipo de documento de identificação (Cartão de cidadão; Autorização de residência, indicando o subtipo; Cartão Militar; Passaporte – este documento apenas é aceite no caso de cidadãos estrangeiros que estejam legalmente em Portugal, a aguardar a emissão de autorização de residência pelas entidades competentes);
- Número e data de validade do documento de identificação;
- Número de identificação fiscal
- Nacionalidade
- País onde nasceu
- Código postal da morada em Portugal

4.4. Proteção de dados

Os dados pessoais recolhidos serão tratados nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016), em vigor em Portugal desde 25 de maio de 2018), exclusivamente para fins administrativos e pedagógicos relacionados com a cabal execução dos contratos associados a cada ação de formação e cumprimento das obrigações legais associadas, designadamente, da apresentação de informação perante entidades como a DGERT, Autoridade Tributária, Entidades Seguradoras fornecedoras da Entidade Formadora bem como Contabilistas, Advogados e Consultores que à última prestem serviços, ou entidades judiciais e policiais, sendo recolhidos e tratados ao abrigo do disposto no artigo 6.º, n.º 1 do RGPD, para atender a propósitos lícitos e apenas serão utilizados para os fins pelos quais foram inicialmente solicitados, não devendo ser mantidos ou utilizados para outros propósitos. Os dados serão tratados pelo encarregado de proteção de dados nomeado pela Entidade Formadora, em observância das regras aplicáveis em matéria de proteção de dados, designadamente o RGPD, sendo conservados enquanto tal for exigido por lei. Os dados pessoais recolhidos serão conservados pelo período mínimo necessário para a prossecução das finalidades que motivaram a sua recolha ou tratamento, salvaguardando-se os prazos de conservação previstos na lei, e sempre em respeito pelas garantias de sigilo e confidencialidade previstas no Regulamento Geral de Proteção de Dados. O titular dos dados reconhece que **a recusa da comunicação e informação dos dados impossibilitaria a celebração e execução normal e nos termos da lei, do contrato associado a cada ação de formação**. O titular dos dados, que considere terem sido violadas as regras previstas no Regulamento Geral de Proteção de Dados, tem o direito e poderá apresentar reclamação junto da autoridade de controlo - a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), morada: Av. D. Carlos I, 134, 1200-651 Lisboa, Telefone: 213928400, Fax: 213976832, E-mail: geral@cnpd.pt.

5. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS

Os critérios e métodos de seleção de formandos apenas se aplicam aos cursos abertos. Nos cursos à medida, a Diretriz Academy não intervém no processo, sendo o mesmo da competência da Entidade Cliente, que solicita o serviço de formação profissional à Diretriz Academy. A favor da qualidade formativa é necessário analisar todas as inscrições, com o objetivo de selecionar os formandos que constituirão a turma da ação de formação.

5.1. Critérios

Assim, a Diretriz Academy considera os seguintes critérios para decidir sobre a seleção:

- **Cumprimento de prazos:** preenchimento da ficha de inscrição e documentação que seja solicitada, o mais tardar até à data de início do curso (ou outra anterior, que seja comunicada na divulgação da ação de formação);
- **Cumprimento dos requisitos de acesso:** apenas podem ser selecionados os formandos que cumprirem com os requisitos gerais, tecnológicos e/ou específicos que estejam definidos em cada programa de curso.
- **Cumprimento dos procedimentos administrativo-financeiros**: apenas poderão ser selecionados os formandos que tenham facultado toda a informação e cópias de documentos necessários bem como tenham procedido ao pagamento, conforme o que tenha sido comunicado na divulgação do curso.

5.2. Métodos

A Diretriz Academy recolhe informação para selecionar os formandos através:

- Da análise dos documentos fornecidos (incluindo a ficha de inscrição);
- Da interação com o formando de forma presencial, telefónica ou email, podendo sempre que necessário ser agendada uma entrevista / reunião exploratória adicional para verificar critérios relacionados com o domínio da língua portuguesa ou com competências digitais;

- Poderão ser aplicados testes ou exercícios ou ainda solicitados certificados comprovativos para aferir competências prévias, que possam ser definidas como critérios específicos de acesso ao curso.

A Coordenação pedagógica da Diretriz Academy analisa todas as candidaturas, e **selecionará os formandos que cumpram com os critérios, por ordem de chegada, enquanto existirem vagas**. O resultado do processo de seleção é comunicado a cada candidato com os seguintes:

- Selecionado -> assinatura de contrato -> integra turma e aguarda início da formação. Pode aceder à área reservada de aluno no site https://diretrizacademy.com usando as credenciais (email e password) que usado para registar aquando da candidatura para inscrição no curso pretendido;
- Não selecionado:
    - Por falta de vagas -> pode ficar em lista de espera para próxima ação (ou em caso de desistência de candidatos na atual ação antes do seu início);
    - Por incumprimento de um ou mais requisitos -> poderá candidatar-se a futura ação apenas após regularizar os incumprimentos.

5.3. Contrato de formação

Todos os formandos que sejam selecionados, assinam um contrato de formação com WINIBE BUSINESS CONSULTING, LDA (Diretriz Academy é a marca). No caso de formação à medida ou nos cursos abertos em que a inscrição seja promovida pela entidade empregadora, o contrato é celebrado entre a Diretriz Academy e a Entidade Cliente. Os itens do contrato obedecem ao estipulado no referencial do sistema de certificação das entidades formadoras, e constitui um dever a ser cumprido pela Diretriz Academy. Os contratos são assinados de forma digital ou presencial, antes da formação iniciar.

6. PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES

As disposições do presente capítulo aplicam-se exclusivamente aos cursos de formação profissional cuja organização e desenvolvimento sejam da responsabilidade da Diretriz Academy.

Não se aplicam automaticamente a conteúdos digitais autónomos, eventos, workshops, produtos, cursos ou serviços de terceiros ou a outras ofertas disponibilizadas através do website.

As condições de pagamento, cancelamento e devolução aplicáveis a esses produtos e serviços encontram-se previstas nos Termos e Condições e/ou nas condições específicas comunicadas ao cliente antes da aquisição.

Pagamentos

Todos os cursos de formação profissional estão sujeitos a pagamento, sendo o valor e condições de pagamento comunicadas na divulgação e validadas no ato de inscrição.

De uma forma geral, a Diretriz Academy aceita pagamentos das seguintes formas: por transferência bancária, por MBWay, Referência multibanco, e numerário.

Os cursos abertos podem ser pagos na totalidade (no ato de inscrição) ou de forma faseada (plano de pagamento), conforme comunicação específica feita pela Diretriz Academy na divulgação de cada curso. Os valores e condições de pagamento são explicitados no contrato de formação assinados entre a Diretriz Academy e cada formando. No caso de se aplicar plano de pagamento, e caso o formando desista durante a formação os montantes já pagos não são reembolsáveis e mantêm-se as condições contratuais relativas às prestações já

vencidas. Em caso de suspensões, o plano de pagamentos mantém-se, e poderão ser feitos reajuste de preço caso haja alterações ao programa do curso.

Na formação à medida os valores e condições de pagamento são apresentados em proposta pela Diretriz Academy à Entidade Cliente e o que ficar acordado entre as partes, é vertido no contrato de formação.

A Diretriz Academy emite os documentos contabilísticos associados aos valores a pagar e a valores recebidos.

6.1. Devoluções

A Diretriz Academy procederá à devolução da totalidade dos valores pagos pelo formando nas seguintes condições:

- Quando um formando não seja aceite no processo de seleção, após análise da candidatura de inscrição.
- Quando a ação de formação não avance por motivos imputáveis à Diretriz Academy;
- Se o formando solicitar o cancelamento no prazo de 14 dias após a assinatura do contrato de formação, fazendo-o por escrito para o email info@diretrizacademy.com ou por carta registada para a morada da sede da Diretriz Academy, com informação inequívoca da desistência (nome completo do formando, da ação de formação e datas de realização). Para exercer este direito de cancelamento com devolução total das quantias pagas, o formando não pode usufruir do curso, ou seja, não pode participar nas sessões de formação presenciais ou a distância síncrona, nem aceder à área reservada do curso na plataforma Moodle, através das suas credenciais. Caso o faça, pode desistir na mesma, mas perde o direito à devolução.
- Nos casos em que a Diretriz Academy tenha de fazer alterações ao cronograma, e em que formando não tenha meios de continuar no novo cronograma proposto e seja forçado a desistir, serão devolvidos os valores pagos e que digam respeito ao tempo da formação não frequentada.

Não se realizam devoluções nos seguintes casos:

- De valores não recebidos pela Diretriz Academy (em caso de dúvida, compete ao formando / entidade cliente apresentar comprovativo do pagamento para um dos meios indicados pela Diretriz Academy.
- Se não houver comunicação por escrito do cancelamento no prazo de 14 dias indicado acima.
- Se o formando iniciar a formação, participando em uma ou mais sessões, ou acedendo à área reservada do curso, independentemente do prazo de comunicação para o cancelamento.
- Das prestações já pagas, no caso de plano de pagamentos e em que o formando desista durante a formação.

A Diretriz Academy poderá analisar situações excecionais (doença prolongada ou outro motivo de força maior apresentado pelo formando e que seja aceite pela Diretriz Academy) e decidir sobre devolução ou crédito para uma ação futura.

Na formação à medida outras condições de pagamento e devoluções podem ser definidas por comum acordo entre as partes, com registo no contrato de formação.

7. CANCELAMENTOS / DESISTÊNCIAS

Qualquer formando pode, a qualquer momento, cancelar a sua inscrição (antes do início da ação) ou desistir da frequência da ação (após o início da ação). A comunicação deve ser feita **por escrito**, de forma inequívoca (informação clara do nome formando, nome da ação de formação e datas de realização) através de um dos seguintes meios:

- Em texto de e-mail enviado para info@diretrizacademy.com ou,

- Entregue presencialmente na sede da Diretriz Academy.

Nos cursos abertos, os formandos que sejam inscritos pelas entidades empregadoras e que solicitem cancelamentos ou desistências – os mesmos são comunicados à Entidade Cliente.

Os formandos que não compareçam ao início do curso e/ou que ultrapassem o limite de faltas permitido, sem apresentarem comunicação de cancelamento / desistência e que não atendam aos contactos posteriores por parte da Diretriz Academy, serão considerados desistentes.

Apenas se aplicam devoluções nos casos descritos no ponto "devoluções".

8. INTERRUPÇÕES / SUSPENSÕES

A Diretriz Academy poderá ter de interromper / suspender temporariamente uma ação de formação por motivos que impossibilitem a realização da mesma, nomeadamente falta de formador, falta de condições técnicas na sala, falhas no servidor associado à plataforma de e-learning ou ferramentas de comunicação síncrona, não previstas pela Diretriz Academy. Nestes casos, a equipa pedagógica da Diretriz Academy encetará todos os esforços para retificar a situação e retomar a formação, com a atualização do cronograma. No caso de algum formando não poder continuar mediante as alterações propostas, terá de desistir (aplicando-se o disposto no ponto "devoluções") caso não deseje continuar com o curso. Caso deseje continuar com o curso mas noutra ação, pode solicitar a suspensão. Em situações devidamente justificadas (ex.: motivos profissionais, doença ou razões pessoais relevantes), o formando pode solicitar suspensão da frequência da ação de formação e retomar noutra ação futura, desde que as seguintes condições sejam cumpridas de forma cumulativa:

- Exista vaga na ação de formação futura que inicie nos próximos 12 meses;
- O programa da ação de formação se mantenha em termos de objetivos, conteúdos e carga horária.

O pedido de suspensão deve ser feito por escrito (conforme o disposto no ponto "cancelamentos/desistências") e é sujeito a aprovação por parte da Diretriz Academy.

9. REPETIÇÕES

Os formandos poderão repetir cursos, frequentando ações futuras, caso desejem recordar / atualizar conhecimentos e capacidades, mas deverão seguir o processo normal de inscrição.

Nos cursos com formação assíncrona, os formandos podem aceder aos conteúdos e atividades as vezes que quiserem, desde que dentro dos prazos em que têm acesso ao curso e que sejam atividades que permitam a repetição. Alguns instrumentos / atividades de avaliação das aprendizagens poderão não permitir a repetição, ou limitar o número de vezes a repetir. A informação consta sempre na instrução da atividade.

10. DEFINIÇÃO DE HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMAS

Compete à Diretriz Academy a definição dos horários, locais e cronogramas de cada ação de formação, divulgando os mesmos aos envolvidos. No caso de formação à medida, estes elementos são definidos em acordo entre a Diretriz Academy e a Entidade Cliente.

10.1. Horários

As sessões presenciais e à distâncias síncronas podem ser em horário laboral ou pós-laboral, sendo que no caso de formação à medida, por norma é de acordo com o horário de trabalho da entidade cliente.

As sessões a distância assíncronas, decorrem numa lógica 24/7 (o formando pode aceder 24h por dia e 7 dias por semana), ou seja, o formando pode aceder a qualquer hora, adequando assim à sua disponibilidade e ritmo, desde que cumpra os prazos fixados para a realização das atividades.

10.2. Locais de formação

As sessões presenciais decorrem em salas de formação (na sala Diretriz Academy ou em fornecedores externos ou nos clientes na formação à medida) e a morada é indicada na divulgação e no cronograma;

As sessões à distância síncronas ou assíncronas decorrem em ambiente virtual, nomeadamente na plataforma de e-learning da Diretriz Academy, acedida através da área de aluno no nosso site https://diretrizacademy.com. A plataforma tem o recurso Big Blue Button integrado, que permite a realização das sessões síncronas (em tempo real) Deste modo, o acesso às sessões síncronas é efetuado exclusivamente através da área reservada do formando na plataforma da Diretriz Academy, não sendo necessária a utilização de aplicações ou plataformas externas, como Google Meet, Microsoft Teams, Zoom ou similares.

10.3. Cronograma

Este documento, elaborado para cada ação de formação, expõe de forma clara informação sobre datas e horários das sessões presenciais e à distância síncronas, bem como os dias / períodos das sessões assíncronas e prazos a cumprir. Informa também da distribuição dos módulos pelo tempo, as atividades a realizar e os formadores associados a cada módulo.
Nos cursos à medida, as condições são previamente acordadas entre as partes, procurando a Diretriz Academy ir ao encontro das necessidades e disponibilidades da Entidade Cliente. As condições podem ser alteradas apenas mediante acordo prévio entre as partes.

11. Condições específicas da Formação à Distância

Na formação a distância (ou online) o processo de ensino-aprendizagem decorre através da plataforma Moodle da Diretriz Academy e meios digitais, sem exigência de presença física simultânea de formadores e formandos, assegurando acompanhamento pedagógico, monitorização da participação e avaliação das aprendizagens, podendo integrar sessões síncronas e assíncronas. É assim um modelo mais flexível da aprendizagem, em que cada formando pode gerir o seu tempo, ajustar o seu ritmo de aprendizagem, acedendo à plataforma a qualquer hora e a partir de qualquer lugar, desde que tenha uma ligação de internet, para realizar o estudo e atividades que são propostas pelo formador. Este modelo de aprendizagem implica uma maior autonomia e responsabilidade por parte do formando, mas conta sempre com a orientação, apoio e feedback de formadores, que acompanham e motivam os formandos na sua progressão nas atividades, praticando uma tutoria ativa. A aprendizagem a distância combina atividades diversas entre as quais: estudo de documentos, pesquisas online, visualização / interação com vídeos, navegação em conteúdos interativos, participar em fóruns, sondagens, submissão de trabalhos, realização de testes, etc.

11.1. Serviços técnico-pedagógicos assegurados

A Diretriz Academy, através da equipa técnico-pedagógica é responsável pela criação de condições e mecanismos para o desenvolvimento, com qualidade, de formação a distância, assegurando:

- Disponibilização e manutenção de plataforma e-learning (sistema Moodle), com acesso seguro, através de credenciais individuais para cada utilizador;
- Criação de sessões síncronas com recurso a ferramenta de comunicação que não requeira instalação de aplicação (pode ser acedido no browser usando o Moodle) e disponibilização de link e informações para acesso seguro à sessão;
- Construção de uma área reservada para cada ação de formação, onde apenas os formandos e formadores associados à ação podem aceder e interagir, com uma estrutura lógica e progressiva alinhada com a estrutura do curso;

- Disponibilização dos cursos de forma estruturada na plataforma de e-learning, com materiais didáticos em suporte digital, bem como acesso a recursos complementares adequados ao desenvolvimento das competências previstas;
- Tutoria e acompanhamento pedagógico, incluindo esclarecimento de dúvidas, apoio personalizado e monitorização regular do percurso formativo, conforme detalhado no ponto "tutoria ativa" deste regulamento;
- Gestão pedagógica do percurso formativo, incluindo a calendarização, o registo de assiduidade nas sessões síncronas, a monitorização da participação e o acompanhamento da execução das atividades assíncronas;
- Controlo e extração de relatórios que permitem validar a participação / assiduidade, realização de atividades e resultados obtidos;
- Formas de apoio à integração no ambiente virtual de aprendizagem, através de guias de apoio, realização de sessões de integração / demonstração dos sistemas, esclarecimento de dúvidas, etc.

11.2. Atividades desempenhadas pelos formadores na formação a distância

Os formadores são muitas vezes designados de tutores porque o seu papel vai muito além da transmissão direta de conteúdos. A designação resulta da evolução pedagógica própria da modalidade e da forma como a aprendizagem é mediada pela tecnologia. O papel principal não é ensinar no sentido tradicional, mas sim orientar, acompanhar e facilitar o processo de aprendizagem — uma função de tutoria pedagógica, com maior evidência nas sessões / trabalho assíncrono.

As atividades desempenhadas pelos formadores na formação a distância incluem:

- Acompanhar o percurso individual de aprendizagem dos formandos.
- Monitorizar a participação em sessões síncronas e assíncronas.
- Identificar absentismo, atrasos e dificuldades de aprendizagem.
- Verificar o cumprimento de prazos e atividades obrigatórias.
- Esclarecer dúvidas sobre conteúdos, tarefas e metodologias.
- Orientar a realização de trabalhos, exercícios e atividades.
- Ajudar o formando a planear o estudo e gerir o ritmo de aprendizagem.
- Estabelecer contacto regular com os formandos através dos meios digitais.
- Promover sessões de esclarecimento ou momentos de interação.
- Moderar fóruns de discussão e incentivar a participação.
- Enviar mensagens de orientação, lembretes e avisos de prazos.
- Avaliar atividades formativas submetidas na plataforma.
- Emitir feedback individualizado, claro e construtivo.
- Propor atividades de reforço pedagógico quando necessário.
- Ajudar na utilização da plataforma e dos recursos digitais.
- Encaminhar problemas técnicos para o suporte adequado.
- Articular com a coordenação pedagógica quando necessário.
- Sugerir melhorias no curso ou no funcionamento da formação.

11.3. Tutoria ativa

Na formação a distância, a proximidade física (no mesmo espaço físico) não existe e por isso é necessário garantir um acompanhamento próximo. Para tal, a Diretriz Academy implementa um modelo de tutoria ativa. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por tutoria ativa o acompanhamento pedagógico sistemático, contínuo e

orientado prestado pelo formador (podendo também ser designado por "tutor"), visando apoiar os formandos no cumprimento do percurso formativo, promover o desenvolvimento das competências previstas no programa e assegurar a qualidade do processo de aprendizagem. A Diretriz Academy, através dos formadores e da coordenação pedagógica, acompanha e monitoriza a atividade de cada formando, criando cursos com atividades que requeiram a participação de forma ativa dos formadores e dos formandos, e também para garantir que cada formando está a conseguir realizar o seu percurso de aprendizagem e por outro lado, para responder dúvidas, motivar, apoiar. Em suma, a tutoria ativa caracteriza-se por uma intervenção estruturada, regular e proativa, distinta da mera resposta a pedidos ocasionais de esclarecimento. Tem como finalidades:

- Monitorizar o progresso individual dos formandos, assegurando o alinhamento com os objetivos e conteúdos do curso;
- Identificar precocemente dificuldades, lacunas ou obstáculos à aprendizagem e intervir de forma orientadora;
- Facilitar a participação ativa doas formandos nas atividades propostas;
- Promover a autonomia, o envolvimento e a motivação ao longo do curso;
- Contribuir para a melhoria contínua da formação, através de feedback pedagógico fundamentado.

A tutoria ativa é posta em prática da seguinte forma:

- Contacto regular com os formandos, através dos fóruns de apoio, sessões síncronas, ou até por outros meios como email, telefone ou presencialmente nas instalações da Diretriz Academy;
- Orientação na realização de tarefas, estudos autónomos, navegação / progressão no curso e interação com a plataforma de e-learning;
- Criação de atividades que promovam a interação dos formandos e feedback dos formadores, como por exemplo um desafio lançado num fórum, em que os formandos devem comentar / participar;
- Avaliação e devolução de feedback individualizado sobre trabalhos, exercícios, atividades, de forma automática (ex: testes com correção e feedback após a submissão) ou diretamente pelo formador nas atividades e/ou sessões síncronas;
- Registo sistemático da evolução e participação de cada formando, através dos relatórios gerados pela plataforma de e-learning e relatórios das ferramentas das sessões síncronas;
- Intervenção proativa sempre que sejam verificadas ausências injustificadas, quebras de desempenho ou dificuldades de aprendizagem;
- Proposta de atividades complementares ou de reforço pedagógico adequadas ao perfil e às necessidades dos formandos.

11.4. Trabalho individual e/ou em equipa dos formandos

Na formação a distância todos os formandos têm de desenvolver trabalhos / atividades a nível individual, e consoante a dinâmica pensada pelo formador da ação, poderá ser também proposta trabalhos / atividades em grupo. Estes trabalhos são sempre realizados através da plataforma de e-learning da Diretriz Academy e terão sempre as instruções associadas e comunicação de prazos a cumprir, bem como se é um trabalho para a avaliação sumativa, ou seja, é contabilizado para o apuramento do aproveitamento no curso. Todos os trabalhos devem ser feitos seguindo as orientações do formador e demais regras da Diretriz Academy aqui expostas.

- No trabalho individual, cada formando deve:
    - Assegurar que o trabalho reflete contributo pessoal, original e autónomo;
    - Cumprir prazos de entrega, formatos e requisitos definidos para cada atividade;

- Submeter os trabalhos exclusivamente nas ferramentas disponibilizadas pela plataforma de e-learning da Diretriz Academy;
- Utilizar adequadamente os recursos digitais e materiais pedagógicos disponibilizados;
- Proceder às adaptações solicitadas pelo formador após feedback;
- Solicitar esclarecimentos e apoio quando identificarem dificuldades na realização da atividade.

- No trabalho em grupo, os formandos devem:
  - Cooperar de forma ativa e responsável com os demais elementos da equipa;
  - Utilizar os meios de comunicação indicados pelo formador;
  - Manter comunicação clara, respeitosa e orientada para os objetivos do trabalho;
  - Distribuir tarefas de modo equitativo e cumprir a parte que lhes compete, contribuindo para o sucesso do trabalho e cumprimento dos prazos;
  - Notificar o formador de conflitos, dificuldades de colaboração ou incumprimento de tarefas por membros da equipa.

Apenas são aceites trabalhos submetidos na plataforma de e-learning da Diretriz Academy dentro dos prazos comunicados.

11.5. Regras de netetiqueta

Na utilização da plataforma de formação e dos canais de comunicação digital:

- Todos os participantes devem adotar uma postura de respeito, cordialidade e profissionalismo, utilizando linguagem adequada e evitando comentários ofensivos, discriminatórios ou inadequados.
- Deve ser respeitado o direito à opinião dos outros intervenientes, promovendo um ambiente de aprendizagem seguro e colaborativo.
- As intervenções devem ser claras, objetivas e relacionadas com os conteúdos da formação, evitando spam ou mensagens irrelevantes.
- É proibida a partilha de conteúdos protegidos por direitos de autor, dados pessoais de terceiros ou informação confidencial.
- Os formandos devem respeitar as regras de utilização da plataforma, cumprir prazos definidos e utilizar os recursos digitais de forma responsável, não comprometendo o bom funcionamento das atividades formativas nem a participação dos restantes intervenientes.
- Os formadores devem utilizar os recursos digitais de forma responsável, cumprir os horários e prazos definidos, apoiar pedagogicamente os formandos e zelar pelo bom funcionamento da formação e da plataforma utilizada.

11.6. Requisitos sistema / equipamentos para formação a distância

Para participar em cursos com formação a distância, é essencial que cada formando (ou a sua entidade empregadora, se for esta a responsável pela inscrição), garanta o seguinte:

- A utilização da plataforma de e-learning e ferramentas de comunicação à distância requer acesso a um computador/smartphone/tablet com ligação à internet e um browser (ex: Chrome, Internet Explorer, Firefox), câmara e microfone (apenas para sessões síncronas), sendo cada formando (ou entidade empregadora) responsável por garantir os equipamentos, o acesso e suportar os respetivos custos, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos fornecidos apenas em formato digital.
- O computador, tablet ou smartphone deve ter microfone, auriculares, câmara (apenas para sessões a distância síncronas).

- Não é necessário instalar softwares adicionais para aceder à plataforma de e-learning e /ou de comunicação síncrona.
- A Diretriz Academy não se responsabiliza por problemas de natureza técnica nos equipamentos dos formandos (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, problemas de acesso à Internet, entre outros), que ocorram durante o período da formação e que impossibilitem completar todo o percurso formativo.

12. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA FORMAÇÃO PRESENCIAL

Na formação presencial, os formandos devem dirigir-se à morada comunicada para o desenvolvimento da formação, nos dias e horários comunicados. As sessões são desenvolvidas sob orientação do formador, sendo dever dos formandos participar de forma ativa nas atividades propostas pelo formador, adotando uma postura adequada, respeitosa e colaborativa, contribuindo para um ambiente de aprendizagem saudável e profissional. As atividades propostas devem ser desenvolvidas durante as sessões se formação (excetuando se a formação for combinada com online, e possa ser articulado o desenvolvimento do trabalho na plataforma) e por isso os formadores preparam o desenvolvimento das sessões tendo em conta a sua duração e horários. Os manuais e documentação de suporte é fornecida, por norma em formato digital, distribuída por email, em servidor online ou através do Moodle. No caso da formação decorrer em instalações de fornecedores da Diretriz Academy, poderão existir regras específicas de funcionamento das instalações e das normas de segurança aplicáveis, previamente comunicadas pela Diretriz Academy a todos os intervenientes, que estão obrigados ao seu cumprimento. Não é permitido qualquer comportamento perturbador, discriminatório ou desrespeitoso para com formadores, colegas ou outros intervenientes. A utilização de equipamentos eletrónicos pessoais deve ser feita de forma responsável, não interferindo com o normal decorrer da formação. Os formandos devem preservar os espaços, equipamentos e materiais disponibilizados, responsabilizando-se por eventuais danos causados por uso indevido.

13. DEVERES DE ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

13.1. Presenças

Todos os cursos exigem o mínimo de 90% de assiduidade sobre a duração total do curso (ou seja, apenas se pode faltar a 10% da duração do curso), para garantir que consegue atingir os objetivos de aprendizagem. Caso seja definido outro limite, a informação constará no programa de cada curso. A assiduidade é aplicável às sessões presenciais, remotas / síncronas a distância, e às atividades assíncronas realizadas na plataforma.
A Diretriz Academy controla hora de entrada e saída das sessões, bem como o estado de conclusão das atividades e cumprimento de prazos, para efeitos de verificação do cumprimento do regime de assiduidade. Este controlo é feito da seguinte forma:

- Folha de presenças nas sessões presenciais.
- Relatório da sessão síncrona a distância.
- Relatório da plataforma de e-learning.

13.2. Pontualidade

Todos os intervenientes devem ser pontuais nas sessões presenciais e a distância síncronas. Nas sessões assíncronas, devem cumprir os prazos definidos para a conclusão de atividades, realização de testes e/ou entrega de trabalhos.

13.3. Faltas / atrasos

Caso se veja obrigado a faltar, o formando deve comunicar a falta (sempre que previsto, de forma prévia) à Diretriz Academy e apresentar a justificação de forma escrita (através de email para info@diretrizacademy.com ou através de formulário fornecido pela Diretriz Academy). No caso de faltas dadas por formandos inscritos pela sua entidade empregadora, as mesmas serão comunicadas pela Diretriz Academy à entidade cliente. No caso das atividades assíncronas, a não realização de uma determinada atividade, conta como falta.
Nas sessões presenciais e/ou a distância síncronas são admitidos atrasos de no máximo 10 minutos e desde que não sejam recorrentes, tendo o formando que apresentar justificação ao formador responsável pela sessão de formação. A extensão de prazos nas atividades assíncronas, podem implicar custos acrescidos, pelo que os interessados devem contatar previamente a Diretriz Academy.

14. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

Todos os cursos de formação profissional preveem um processo de avaliação com o objetivo de determinar a qualidade da formação, a sua eficácia e identificar oportunidades de melhoria. É assim realizada uma avaliação incidindo sobre diferentes dimensões e atores, como a seguir descrito.

14.1. Avaliação da satisfação

No final do curso, os formandos, formadores e coordenação avaliam a globalidade do processo formativo, através do preenchimento de um questionário, preferencialmente em formato eletrónico.

14.2. Avaliação do desempenho da equipa pedagógica

O desempenho dos formadores é avaliado pelos formandos através do feedback dado no questionário de satisfação no final do curso, bem como pela coordenação pedagógica no final de cada ação de formação em que o formador participe.
Os formandos e formadores avaliam também o desempenho da equipa pedagógica que acompanha e dá suporte, através dos questionários de satisfação no final do curso.

14.3. Avaliação das aprendizagens

Todos os cursos de formação profissional da Diretriz Academy preveem a avaliação das aprendizagens, e a aferição do aproveitamento, sendo assim uma atividade essencial para determinar o sucesso no alcance dos objetivos visados em cada programa do curso.
O modelo de avaliação da aprendizagem é detalhado no programa de cada curso, sendo adaptado aos seus objetivos gerais e específicos, conteúdos, metodologias e forma de organização da formação.

Em termos de momentos e propósitos a avaliação pode ser:

- **Diagnóstica / inicial:** aplicada no início do curso ou de um módulo, com o objetivo de identificar o que os formandos já sabem sobre os temas a abordar e o seu nível face aos objetivos de aprendizagem. Pode ser usada de forma simples para enquadrar / introduzir temáticas durante o curso. A avaliação diagnóstica não tem peso na decisão sobre o aproveitamento no final do curso.
- **Formativa / contínua:** realizada de forma contínua e natural ao longo das sessões, em que o formador incita os formandos à participação para verificar o seu progresso face aos objetivos de aprendizagem, esclarecer dúvidas, limar falhas / dificuldades, sendo assim um processo regulativo.
- **Sumativa / final:** feita no final do curso (ou de cada módulo, conforme a organização de cada curso), através da verificação do nível atingido em cada parâmetro que contribuiu para a decisão do aproveitamento e emissão do certificado.

Para tal os formadores poderão usar instrumentos como testes escritos (em papel ou digital), exercícios diversos como simulações, resolução de problemas, casos práticos, etc. Os formadores constroem e aplicam os

instrumentos de avaliação das aprendizagens e dão feedback construtivo aos formandos. A coordenação pedagógica reúne os resultados e registos, para efeitos de aferição da classificação final.

14.4. Classificação final

A classificação final é expressa numa escala de 0 a 20 valores, sendo necessário ter classificação final igual ou superior a 10 para obter aproveitamento. Os parâmetros considerados incidem sobre domínio dos conhecimentos e capacidades, considerando os resultados nos instrumentos de avaliação sumativa. A ponderação / valor de cada elemento na nota final, é esclarecida no programa de cada curso.

14.5. Certificado

Os formandos que cumpram o regime de assiduidade previsto, concluam a ação de formação com aproveitamento e tenham regularizada a sua situação financeira relativamente ao curso frequentado têm direito à emissão de um certificado comprovativo da formação realizada.

O certificado é emitido gratuitamente pela Diretriz Academy, através da plataforma SIGO**,** em conformidade com a legislação aplicável à respetiva modalidade de formação.

No caso de um formando não concluir com aproveitamento, poderá solicitar a emissão de uma declaração informativa das horas frequentadas.
Os certificados ou declarações são emitidos sem qualquer custo para o formando ou entidade cliente. Os certificados são preferencialmente enviados por via eletrónica e/ou disponibilizados na plataforma Moodle (mediante acesso reservado de forma individual a cada formando), para que mais celeremente cheguem aos seus destinatários. Os interessados podem solicitar os originais em papel, que são devem ser levantados nas instalações Diretriz Academy, após comunicação por parte da Diretriz Academy.

14.6. Acompanhamento pós-formação

A Diretriz Academy procura aferir o impacto que a formação frequentada teve no formando, nomeadamente na capacidade de aplicar as aprendizagens em contexto real de trabalho e na satisfação com as competências adquiridas, e sempre que possível em que medida é que a formação impactou a entidade onde o formando colabora (neste caso, quando a formação é solicitada pela entidade empregadora). Este acompanhamento é feito em média 6 meses (podendo no máximo ir até 1 ano) após a data de fim da ação de formação. Este acompanhamento é feito, por defeito, através de um questionário em formato eletrónico. Outros instrumentos poderão ser utilizados (ex: análise de resultados, de trabalhos, observação, etc) em função de cada curso e no caso de formação à medida, do que ficar acordado com a entidade cliente.

15. Funções e responsabilidades na formação

15.1. Diretriz Academy

Somos a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nos temas em que nos especializamos. As nossas responsabilidades são:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com Clientes, formadores e demais fornecedores.
- Proporcionar formação interna aos colaboradores de forma direta ou de outra forma, com vista ao sucesso nas suas tarefas.
- Assegurar os sistemas, instalações e suportes exigíveis ao bom funcionamento da atividade formativa e fomentar uma gestão de recursos didáticos que promova o equilíbrio entre o desenvolvimento da atividade e o ambiente, nomeadamente assegurando o bem-estar e as devidas condições de saúde,

segurança e higiene no local da formação presencial, bem como normas de segurança nos acessos online, cumprimento de normas internacionais que permitam interatividade, autonomia e navegabilidade interna.

- Emitir os certificados de formação de acordo com a modalidade formativa dos cursos.
- Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos, Clientes Entidade, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

15.2. Gestão da Formação

É a pessoa responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação; a promoção de formação interna na utilização dos sistemas/tecnologias associados à formação.
É ainda a pessoa interlocutora com o sistema de certificação DGERT, garantindo que as práticas formativas estão alinhadas com o sistema de certificação. Estabelece parcerias contribuidoras para o desenvolvimento da atividade formativa. Avalia a Diretriz Academy e atividade desenvolvida.

15.3. Coordenação Pedagógica

É responsável pela gestão operacional da formação e pela gestão pedagógica da formação presencial e a distância, assegurando:

- Articulação com a equipa de formadores na conceção de programas de formação e validação dos materiais/documentos de suporte, incluindo as atividades e recursos na plataforma de e-learning.
- Acompanhamento pedagógico a formandos e formadores na execução das ações de formação presenciais e à distância nas fases antes durante e após a formação, incluindo o apoio na utilização das ferramentas digitais para a frequência formativa.
- Monitoriza a atividade nos sistemas tecnológicos, extraindo os relatórios e evidências necessárias pela coordenação pedagógica para os Dossiers Técnico-Pedagógicos de cada ação de formação.
- A resolução de questões pedagógicas organizativas das ações de formação, entre outras.
- O controlo do acompanhamento dado a formandos por formadores na formação à distância.
- Gere a equipa de formadores.

15.4. Gestão formação a distância

É responsável pela dinamização da formação a distância, trabalhando com os formadores na conceção de cursos adequados à forma de aprender a distância e respetivos recursos e atividades a serem acedidas através de uma plataforma de e-learning e outros meios complementares para as sessões síncronas. Garante que a plataforma de e-learning está atualizada e disponível, articulando com suporte técnico / tecnológico conforme necessário. Apoia os formandos na navegação e interação da plataforma, de forma direta (presencialmente nas instalações Diretriz Academy ou por meios digitais ou telefónicos) e através de documentos do tipo “guia” que contenham instruções úteis para utilizar a plataforma de e-learning.

15.5. Atendimento ao público

- Atendimento e prestação de esclarecimentos ao público durante o horário de atendimento.
- Apoio no processo de inscrição.
- Trabalho administrativo.

15.6. Formadores

São os responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação presenciais e à distância, assegurando o seguinte:

- A preparação do programa de formação em colaboração com a coordenação pedagógica.
- A elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, tais como planos de sessão, manuais, exercícios entre outros e ainda a criação das atividades e recursos na plataforma de e-learning que dão suporte às atividades assíncronas da formação à distância.
- A tutoria ativa das ações de formação acompanhando os formandos no desenvolvimento das atividades de cada curso, esclarecendo dúvidas, elaborando atividades de avaliação das aprendizagens e respetivas correções, dando feedback aos formandos e demais atividades indicadas neste regulamento sempre que associadas aos formadores;
- A dinamização das sessões de formação, através de métodos e técnicas pedagógicas promotoras das aprendizagens e adequados à forma de organização de cada ação de formação.

15.7. Clientes / Formandos

Os formandos são os legítimos frequentadores dos cursos de formação e são responsáveis por uma conduta conducente com a frequência de adultos motivados para a aprendizagem de saberes a aplicar na sua realidade profissional.

Além do enunciado neste regulamento, são direitos dos formandos:

- Frequentar a formação em condições pedagógicas adequadas conforme o divulgado e programa de curso;
- Receber documentação de apoio;
- Beneficiar de acompanhamento pedagógico;
- Ser avaliados de forma justa e transparente;
- Apresentar sugestões ou reclamações;
- Estar abrangido por seguro de acidentes pessoais, durante o período da formação, assegurado pela Diretriz Academy - aplicável às inscrições nos cursos abertos. Na formação à medida, os formandos são abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho;
- Receber um certificado de formação profissional emitido através do SIGO, nos casos em que cumpra todas as condições para o obter conforme definido neste regulamento. Caso não tenha direito ao certificado, poderá ser emitida uma declaração que ateste a frequência.

Além do enunciado neste regulamento, são **deveres dos formandos**:

- Cumprir o regime de assiduidade;
- Participar ativamente nas atividades, incluindo as que contribuem para a avaliação das aprendizagens;
- Respeitar formadores, colegas e equipa pedagógica;
- Utilizar adequadamente equipamentos, instalações e tecnologias;
- Não reproduzir, divulgar ou comercializar conteúdos pedagógicos sem autorização;
- Comunicar à Diretriz Academy qualquer alteração dos seus dados pessoais ou de contacto que possa afetar a correta gestão administrativa e pedagógica da formação;
- Para as formações a distância, o formando reconhece que as credenciais de acesso à plataforma são pessoais e intransmissíveis, sendo proibida a sua partilha com terceiros;
- O formando reconhece que determinadas sessões síncronas poderão ser gravadas para fins pedagógicos, de controlo de qualidade e evidência formativa, comprometendo-se a respeitar a confidencialidade dos conteúdos e participantes.

Na formação à medida, a entidade cliente tem o dever de fazer chegar toda a informação aos seus trabalhadores que vão participar nas ações de formação, nomeadamente o programa de curso, cronograma e o presente regulamento.

16. Procedimento de Tratamento de Reclamações

A Diretriz Academy dispõe de Livro de Reclamações físico e eletrónico e de procedimento interno de tratamento de reclamações, conforme legislação em vigor. Adicionalmente, as reclamações podem ser apresentadas por escrito (carta para a sede da Diretriz Academy, em texto de e-mail para o secretaria@diretrizacademy.com, ou

ainda através de formulário fornecido pela Diretriz Academy, que pode ser entregue presencialmente ou enviado por email.

Qualquer pessoa pode apresentar a reclamação, sendo que é útil que o fala com a maior proximidade possível face aos factos ocorridos (que motivaram a reclamação). Para que a reclamação possa ser devidamente tratada, é essencial que a mesma contenha:

- Identificação do reclamante (quando não anónima);
- Descrição clara dos factos;
- Data da ocorrência;
- Sempre que possível, documentação de suporte.

Após a receção, a coordenação pedagógica regista a mesma no plano de melhoria contínua, que confirmará ao reclamante, a receção da reclamação no prazo máximo de 5 dias úteis. A reclamação é analisada pela Coordenação Pedagógica que envolverá outros elementos conforme necessário e poderão ser feitos contatos adicionais às partes envolvidas para mais esclarecimentos. Todo o processo será tratado com imparcialidade e com uma postura de identificação de oportunidades de melhoria.

A Diretriz Academy compromete-se a dar resposta, por escrito, ao reclamante (caso se tenha identificado) no prazo máximo de 15 dias úteis a partir da data de receção da mesa. Sempre que a complexidade da situação o justifique, o prazo poderá ser prorrogado, sendo o reclamante informado dessa circunstância.

17. Disposições Finais

Qualquer situação omissa neste regulamento será interpretada pela Diretriz Academy.

Este regulamento será revisto e atualizado, sem necessidade de aviso prévios aos envolvidos, tendo a Diretriz Academy a responsabilidade de atualizar a versão nos suportes de divulgação do mesmo.

Este regulamento foi aprovado pela Gestora da Formação em 20 de Julho de 2026.