

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

AIM



The logo consists of the lowercase letters 'eslo' in a dark blue, cursive script. A vertical line descends from the top of the 'o' and extends below the text.

EUROPEAN SCHOOL OF LIFESTYLE ONCOLOGY

Designação do documento:	Regulamento da formação profissional da European School of Lifestyle Oncology - ESLO (Aim Life, Lda)
Âmbito:	Formação profissional
Referência e nº de revisão	FP.03 Revisão 3
Em vigor desde:	20/09/2024

Índice

1. Disposições iniciais	3
2. Inscrição e seleção de formandos	3
2.1. Divulgação e informações	3
2.2. Critérios de seleção	4
2.3. Inscrição	4
3. Proteção de dados pessoais	5
4. Proteção dos recursos pedagógicos e credenciais	5
5. Condições de funcionamento da atividade formativa	6
5.1. Modelo pedagógico	6
5.2. Tutoria / Acompanhamento a formandos	6
5.3. Ambientes de formação	6
5.4. Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância	7
5.5. Horários e calendarização das formações	7
5.6. Locais de realização das ações de formação	8
5.7. Alterações e interrupções	8
5.8. Repetições	9
5.9. Substituições	9
5.10. Isenções/equivalências	10
5.11. Cancelamentos e desistências	10
5.12. Pagamentos e devoluções	11
6. Deveres de assiduidade e participação	12
7. Avaliação da formação	13
7.1. Satisfação e desempenho	13
7.2. Aprendizagens	14
7.3. Classificação final	14
7.4. Certificado	15
7.5. Acompanhamento pós-formação	15
8. Funções e responsabilidades na formação	15
8.1. Entidade formadora	15
8.2. Gestor formação	15
8.3. Coordenador pedagógico	16

8.4.	Atendimento ao público	16
8.5.	Coordenadores científicos	16
8.6.	Formadores – direitos e deveres	16
8.7.	Formandos – direitos e deveres	18
9.	<i>Tratamento de reclamações, sugestões e/ou elogios</i>	18
10.	<i>Outras informações</i>	19
11.	<i>Disposições finais</i>	19

1. Disposições iniciais

A AIM LIFE, LDA é uma empresa dedicada aos cuidados de saúde e estilo de vida em oncologia. A nossa abordagem é preferencialmente multidisciplinar porque só assim se conseguem os melhores resultados. A formação profissional faz também parte dos nossos serviços, e na comunicação para esta linha de serviços, usamos a designação “European School of Lifestyle Oncology”, sumariamente “ESLO” neste regulamento e noutros documentos da nossa formação profissional.

O presente Regulamento estabelece as orientações e regras de atividade formativa, sendo aplicável a todas as ações de formação profissional concebidas, desenvolvidas e executadas, e aos seus intervenientes (formandos, entidades clientes, formadores e equipa pedagógica).

A nossa formação centra-se na área 729 – Saúde - programas não classificados noutra área de formação (segundo a classificação nacional das áreas de educação e formação) e pode decorrer em formato presencial e/ou à distância. A ESLO é uma entidade formadora certificada pela DGERT.

Promovemos a formação de forma calendarizada, na qual se podem inscrever pessoas singulares, bem como colaboradores através das suas entidades empregadoras. A ESLO poderá também desenvolver formação à medida para entidades, organizando ações de formação de forma exclusiva para a entidade.

Endereços:

- Sede e Atendimento ao Público: Largo Rodrigues Sampaio, 37, 4740-281 Esposende
- Site: <https://aim.clinic/> e <http://www.esloncology.com/>
- Plataforma de e-learning acedida através dos sites

Contactos:

- email: esloncology@gmail.com
- telemóvel: 928520300 (chamada para a rede móvel nacional)

Horário atendimento ao público:

- De 2ª a 5ª das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h00

2. Inscrição e seleção de formandos

2.1. Divulgação e informações

A ESLO planeia a atividade formativa para cada ano, com as atualizações conforme necessário, divulgando a mesma através dos seguintes meios:

- Site
- Redes sociais
- Newsletter e listas de contactos de clientes, potenciais clientes
- Email Marketing
- Eventos das especialidades (ex: congressos, etc)

Todos os interessados, com motivação profissional, podem consultar a informação, pedir informações e inscrever-se nos cursos que estejam disponíveis e divulgados, recorrendo aos contactos e moradas que constam neste regulamento. A ESLO prestará todas as informações solicitadas pelos clientes, relacionadas com a oferta formativa.

Os programas de cada curso contêm toda a informação acerca da estrutura do curso (conteúdos, objetivos, duração, etc), informação sobre a forma de desenvolvimento, avaliação e recursos mobilizados, bem como informação sobre os destinatários e eventuais requisitos de acesso que possam existir.

Assim, todos os interessados devem consultar o programa de curso e informação divulgada e, em caso de dúvida, contactar a ESLO.

2.2. Critérios de seleção

Todas as candidaturas são analisadas, no sentido de validar requisitos de acesso que existam definidos para cada curso, com o objetivo de alcançar as condições ótimas de uma turma de formação.

Para que possam ser selecionados, os formandos têm que:

- Ter idade igual ou superior a 18 anos;
- Enquadramento/motivação profissional (poderão ser solicitados documentos comprovativos das habilitações académicas e/ou atividade profissional desenvolvida);
- Cumprimento dos requisitos de acesso que estejam definidos em cada programa de curso;
- Preencher a ficha de inscrição, cumprir com os pagamentos e /ou entrega de documentos que sejam solicitados na divulgação de cada curso;
- Para os cursos com componente de formação à distância:
 - Competências informáticas na ótica do utilizador (navegação na internet, uso de email, interação com documentos, utilização de ferramentas para comunicação síncrona e assíncrona);
 - Acesso a computador com ligação de internet, sistema de som e vídeo (para as sessões síncronas).
- Sempre que existirem mais inscrições do que as vagas disponíveis, a seleção será realizada com base na ordem de chegada da inscrição.

No caso de formação exclusiva para entidades em que os cursos sejam elaborados à medida, os critérios de seleção não se aplicam, uma vez que o curso é feito à medida das necessidades.

2.3. Inscrição

Para proceder à inscrição:

- Todos os interessados devem consultar previamente os requisitos de cada curso e em caso de dúvida, contactar a ESLO;
- Preencher a ficha de inscrição de forma eletrónica;
- Anexar cópias dos documentos que sejam solicitados;
- Aguardar validação da inscrição por parte da ESLO, que ocorre sempre por email e nos casos de não seleção, os motivos são apresentados no email;
- No email de validação da inscrição, é remetido o contrato de formação, que cada formando (ou entidade patronal, no caso de inscrições via entidades) deve ler e devolver assinado. Caso tenha alguma dúvida ou questão, deve contactar a ESLO.

- Após a validação deve efetuar pagamentos consoante a modalidade que tenha selecionado na ficha de inscrição;
- Para cursos FaD¹: Os formandos podem registar-se diretamente na plataforma de e-learning, com posterior validação da ESLO e associação ao curso em que se inscrevem. A ESLO pode também inscrever / registar o formando na plataforma, e ao fazer o 1º acesso, o formando tem que alterar forçosamente a password.
- A ESLO fornece o Guia do Formando, útil para os cursos FaD e presta o apoio/esclarecimentos conforme as necessidades / solicitações dos clientes.

3. Proteção de dados pessoais

Na recolha dos dados pessoais dos participantes nas ações de formação, a ESLO cumpre com a legislação em vigor – 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), relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Os dados fornecidos pelos formandos, clientes e/ou formadores são exclusivamente processados para 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 e outras entidades certificadoras, 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, que passa a identificar: **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

4. Proteção dos recursos pedagógicos e credenciais

Todos os materiais / recursos pedagógicos que são criados pelos formadores para a dinamização das sessões, partilha de conteúdos e atividades propostas são propriedade da ESLO, não podendo ser usadas para outros fins que não as formações ESLO.

Todos os utilizadores, formandos e formadores, não podem partilhar os conteúdos, recursos, materiais e /ou atividades com terceiros nem usá-los para outros fins que não os relacionados com o curso a que estejam afetos.

¹ FaD: formação à distância

Todos os utilizadores estão igualmente impedidos de partilhar as credenciais de acesso aos ambientes de formação, sejam as credenciais de acesso à plataforma de e-learning, sejam os links para acessos a sessões síncronas ou ainda qualquer outro sistema proporcionado pela ESLO para a dinamização de cada curso. Em caso de cedência indevida, a ESLO reserva-se ao direito de cancelar os acessos.

5. Condições de funcionamento da atividade formativa

5.1. Modelo pedagógico

As ações de formação poderão ser em modelo à distância e/ou presencial:

- **Modelo à distância:** a como o nome indica, os formandos e formadores estão distantes fisicamente, mas próximos através da tecnologia. Na ESLO, os nossos cursos têm aulas síncronas complementadas com trabalho assíncrono, recorrendo à plataforma de e-learning e a ferramenta de comunicação síncrona (com áudio e imagem).
- **Modelo presencial:** os formandos e formadores estão presentes em sala de formação, e o formador conduz a sessão através de métodos pedagógicos adequados à natureza dos conteúdos e objetivos a atingir. Todas as atividades são feitas durante o período de presença nas sessões de formação.
- Os formandos são sempre acompanhados pelos formadores, seja de forma direta/imediata nas aulas presenciais ou à distância síncronas, seja de forma assíncrona através da plataforma de e-learning (consultando os registos na plataforma, usando chats, mensagens, etc).

Esclarecimentos sobre terminologia:

- **Aulas/sessões presenciais (P):** o formando tem de se deslocar até às instalações onde decorre a formação (conforme divulgação de cada ação) e cumprir os horários definidos para cada sessão.
- **Aulas/sessões à distância síncronas (ADS):** o formando acede às sessões por via remota (videoconferência), através dos links disponibilizados na plataforma de e-learning e cumulativamente enviados pela ESLO e deve cumprir os horários definidos para as sessões. O acesso pode ser feito a partir de qualquer local, desde que tenha acesso à internet e permita um ambiente que favoreça a sua participação, ou seja sem ruído e sem elementos que distraiam o formando da sua participação na sessão síncrona. Nestas sessões podem ainda ser organizadas atividades em grupo, organizando-se os formandos por salas virtuais com o acompanhamento do formador.
- **Aulas/sessões à distância assíncronas / trabalho assíncrono (ADA):** o formando tem flexibilidade para gerir o tempo e disponibilidade para aceder à plataforma e realizar as atividades previstas no curso. Pode aceder a qualquer hora do dia e dia da semana, bem como a partir de qualquer lugar, desde que tenha acesso à internet. Deve cumprir os prazos que estão definidos no cronograma para cada ação de formação. O formando acede à plataforma de e-learning através das suas credenciais pessoais.

5.2. Tutoria / Acompanhamento a formandos

Os nossos cursos com formação à distância, preveem uma tutoria ativa, ou seja, os formandos e sua evolução é acompanhada pelos formadores e coordenação pedagógica, da seguinte forma:

- De forma assíncrona, através de funcionalidades (envio mensagens, mural, notificações) da plataforma que permitem contacto assíncrono entre formandos e formadores, formandos e formandos, ou ainda através de email;
- De forma síncrona nas sessões síncronas, questionando e respondendo em tempo real, através de sessões por videoconferência;
- Monitorando os acessos e participação nas atividades do curso, como forma de apoiar o formando, orientar na sua gestão do tempo, etc;

- De forma automática, os formandos recebem as correções / feedbacks de testes ou outros instrumentos que permitam a construção com correção automática, com indicação clara das respostas corretas e comentários necessários.

5.3. Ambientes de formação

Componente formação à distância

- Plataforma de e-learning ESLO, que está disponível 24/7 e permite o seguinte:
 - Acesso a área reservada do curso em que cada formando se inscreve, onde acede aos links para sessões síncronas, acede a conteúdos, recursos e atividades para desenvolver o estudo, podendo descarregar todo o material de estudo;
 - Participar em murais/chats, seja para esclarecimentos de dúvidas ou atividades de desenvolvimento da formação;
 - Controlar a progressão das atividades a realizar e prazos a cumprir;
 - Realização de atividades de avaliação das aprendizagens, com feedback automático (parametrizado previamente pelo formador) ou de forma manual pelo formador;
 - Ter formas de conversação em direto ou diferida;
 - Interação dos intervenientes (formandos e formadores) e conteúdos;
 - Participação em questionários de avaliação da satisfação;
- Ferramenta de videoconferência com links inseridos na área reservada do curso e também enviados por email, para participar nas sessões síncronas à distância. Esta ferramenta permite o contacto em direto dos formandos entre si e com os formadores.
- Links para acesso às sessões síncronas remotas que ficam gravadas para posterior revisão ou participação em diferido.

Componente presencial

- As sessões de formação decorrem em salas de formação de acordo com a natureza dos conteúdos, objetivos e metodologia de cada curso.

5.4. Requisitos de utilização da plataforma de formação à distância

- 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.
- O formando deverá possuir competências básicas no domínio das tecnologias de informação e comunicação;
- A ESLO 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;
- O formando deve seguir regras de boa conduta online e seguir as instruções nesse sentido, do formador e da coordenação pedagógica.

5.5. Horários e calendarização das formações

Como forma de ir ao encontro das disponibilidades do público-alvo de cada ação, aplicamos previamente uma sondagem para aferir as preferências em termos de horário e frequência das sessões. Assim, os horários e frequência das sessões, serão decididos com base na manifestação do nosso público-alvo.

Com base nesta informação, a ESLO define os horários e divulga-os em cada ação de formação e podem ocorrer da seguinte forma:

- As sessões presenciais e à distância síncronas: em qualquer dia (semana e fins de semana), durante o dia ou ao final do dia, não havendo previsão de ações a concluir após a meia-noite.
- Trabalho assíncrono: em qualquer dia e a qualquer hora (dia ou noite), desde que seja dentro dos prazos comunicados.

Em termos de duração de cada sessão:

- São realizados intervalos ao longo das sessões, de acordo com a estrutura de cada curso. Pode o intervalo ser ao fim de uma ou duas horas ou conforme a mudança de temas e/ou formador. Por defeito por cada hora, aplica-se um tempo de 5 minutos de intervalo.
- As sessões presenciais e à distância síncrona em horário diurno têm uma duração máxima de 8h, com intervalo para almoço (o tempo de almoço não é considerado no tempo da formação);
- As sessões presenciais em horário noturno, devem ter uma duração máxima de 4h, podendo ser feitas exceções de acordo com os horários definidos.

Todos os formandos recebem informação clara do cronograma, com a indicação clara dos dias, horários e prazos da ação de formação.

5.6. Locais de realização das ações de formação

Formação com componente presencial

As sessões decorrerão nas salas de formação onde a ESLO está instalada ou noutras por si contratadas. No caso de formação à medida para entidades clientes, a formação pode decorrer nas suas instalações e/ou em outras indicadas pelo cliente.

Todos os locais assegurados para a realização de formação estão sempre devidamente identificados, e possuem todos os recursos pedagógicos e mobiliários em conformidade. Na sala de formação é sempre garantido que:

- Área mínima de 2m² por formando, ou seja, para uma turma de 10 pessoas, a sala terá de ter no mínimo 20m².
- Exista iluminação natural e artificial (como reforço da luz natural sempre que possível);
- Condições de higiene e segurança em conformidade;
- Conforto acústico e climatização;
- Mesas e cadeiras confortáveis (ou cadeiras com palmatória);
- Quadro branco e/ou Flipchart;
- Outros equipamentos necessários devido à especificidade de cada ação.

Formação com componente à distância

As ações FaD decorrem na nossa plataforma de e-learning, acedida através de uma ligação de internet no site e ferramenta de videoconferência. A plataforma é responsiva, por isso os formandos podem aceder a partir de computador, tablet ou smartphone. O acesso é feito através de credenciais pessoais e exclusivas de cada formando, que as pode mudar a qualquer momento. Para o acesso à plataforma de e-learning e ferramenta de videoconferência, os formandos não precisam instalar softwares / aplicações adicionais, bastando que

acedam através de computador e site. Para usar a ferramenta de videoconferência através de telemóvel, é necessário instalar a aplicação. A ESLO recomenda que os acessos à plataforma de e-learning e ferramenta de videoconferência sejam feitos através de computador, para uma experiência de aprendizagem otimizada.

5.7. Alterações e interrupções

A ESLO reserva-se ao direito de interromper o acesso à plataforma de e-learning e/ou outras ferramentas de suporte à formação pelo período que determine como necessário, por quaisquer razões de ordem técnica, administrativa, de força maior ou outras que possam surgir e não estar aqui referidas, procurando que o restabelecimento do serviço seja feito com a maior brevidade possível.

A ESLO reserva-se ao direito de proceder a alterações no calendário dos cursos e dos formadores, assim como a anular ações de formação para as quais não exista um número mínimo de participantes, ou por qualquer motivo de gestão, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível e procedendo ao reembolso dos valores que tenham sido pagos referentes à sua frequência na ação de formação, não estando incluídos valores referentes a despesas de deslocação, estadia, acesso a computador e internet ou outras incorridas pelo formando ou pela sua entidade patronal (se inscrito pela entidade), que são da sua responsabilidade.

No decorrer das ações de formação, sempre que surgirem impedimentos, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, e a ação de formação tenha de ser interrompida, a ESLO reserva-se ao direito de proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificá-los aos envolvidos.

Os formandos podem solicitar à ESLO a interrupção da sua frequência, desde que seja por motivos de força maior e devidamente justificados. Sendo os motivos aceites pela ESLO, o formando poderá continuar a sua frequência noutra ação de formação de acordo com a calendarização disponível da ESLO. Neste caso, o formando continua obrigado a proceder ao pagamento da totalidade do curso de acordo com a modalidade contratualizada e da taxa de alteração de inscrição de 150€ (cento e cinquenta euros).

5.8. Repetições

É permitida a repetição de um ou mais módulos dos cursos presenciais e/ou com sessões online síncronas (nos cursos que pela sua estrutura curricular o permita) em que o formando não o pôde frequentar/concluir ou simplesmente porque quer rever/recordar os conteúdos, sendo que a repetição apenas poderá acontecer em ação futura calendarizada e desde que existam vagas. Também é permitida a repetição de testes de avaliação. As repetições de módulos e/ou testes implicam custos por parte do interessado e são previamente comunicados ao cliente. As repetições têm um custo de 100€ + IVA (cem euros mais IVA).

Nas atividades online assíncronas as pessoas podem aceder às atividades as vezes que entenderem dentro do período em que as suas credenciais estão ativas, excetuando as que tenham definidas regras de acesso (por exemplo a realização de um teste de avaliação que só permita até um determinado nº de tentativas).

IMPORTANTE: caso o formando não consiga concluir as atividades de cada módulo dentro do prazo, apenas poderá repetir as mesmas noutra ação que venha a ser calendarizada. As repetições devem ser solicitadas pelos formandos à equipa de coordenação da ESLO.

5.9. Substituições

Os formandos que cancelem inscrições, podem solicitar que a sua vaga seja preenchida por pessoa do seu conhecimento, tem direito a propor essa pessoa para sua substituição, até 15 dias antes do início do curso, via email para esloncology@gmail.com. A nova pessoa candidata passará pelo processo de seleção de modo a verificar os requisitos de acesso, e a sua elegibilidade para a vaga da pessoa que deseja ser substituída.

Não são aceites substituições nas seguintes condições:

- no decorrer da ação de formação, na medida em que não se garante o cumprimento do programa de curso, em concreto as condições para que o participante atinja os objetivos/competências visados.
- nos casos em que as credenciais de acesso à plataforma de e-learning já tenham sido disponibilizadas ao formando.

Toda e qualquer situação excecional é analisada e passível de autorização pela Coordenação Pedagógica.

5.10. Isenções/equivalências

Em determinados cursos podem ser permitidas isenções de frequência de módulos através da atribuição de equivalências. Este processo é realizado pela equipa de coordenação da ESLO/AIM em conjunto com os formadores de cada área/tema a ser analisado para equivalência. Será solicitado aos interessados o seguinte:

- Se pela via da experiência: currículo com descritivo das funções/tarefas realizadas.
- Se formação profissional: comprovativos de que tenham frequentado e concluído com aproveitamento os mesmos temas (mesmo que noutra entidade), sendo necessário apresentar o conteúdo programático e o certificado do curso.

O processo de pedido de equivalência/isenção deve ser manifestado pelo interessado à ESLO, com pelo menos 30 dias de antecedência antes da data de início do curso.

A equivalência dada a um ou mais módulos, fica registada por escrito em email enviado pela ESLO ao interessado, sendo um registo inserido no dossier técnico-pedagógico de cada ação. Esta equivalência isenta o formando de ter que participar nas atividades (incluindo a avaliação de aprendizagens) do módulo a que tenha tido equivalência, e o mesmo surgirá no certificado.

5.11. Cancelamentos, desistências e alteração da inscrição

A ESLO poderá cancelar uma determinada formação, comunicando os motivos a todos os inscritos com a maior celeridade possível.

Qualquer cliente pode solicitar o cancelamento, desistência ou suspensão da sua inscrição, devendo ser inequívoco e fazê-lo por escrito (suporte duradouro) via correio postal ou e-mail para:

- Morada: Largo Rodrigues Sampaio, 37, 4740-281 Esposende
- E-mail: esloncology@gmail.com

Esta comunicação deve ser feita com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data de início do mês no qual a suspensão terá efeito, indicando os motivos que justificam a mesma.

Para efeitos de cancelamentos, desistências ou alteração da inscrição pelos clientes, importa esclarecer o seguinte:

- “Cancelamento” corresponde à manifestação por parte do formando (ou da sua entidade patronal) em não querer iniciar o curso, sendo esta manifestação antes de aceder à plataforma e/ou da sessão presencial ou síncrona que marque o arranque do curso.
- “Desistência” corresponde à manifestação por parte do formando (ou da sua entidade patronal) em querer desistir do curso, após ter iniciado o mesmo, ou seja, após a primeira sessão presencial e/ou à distância assíncrona, ou ainda após o registo eletrónico gerado do primeiro acesso à plataforma com as credenciais fornecidas.
- “Alteração da inscrição” corresponde à manifestação por parte do formando (ou da sua entidade patronal) em querer alterar a sua inscrição na edição atual do curso para a edição seguinte, após ter

iniciado o mesmo, ou seja, o formando pode suspender a sua inscrição e reinscrever-se na edição seguinte do curso, mediante disponibilidade e o pagamento da taxa de alteração de inscrição de 150€ (cento e cinquenta euros).

O compromisso estabelecido via contrato de formação responsabiliza tanto a ESLO como o cliente (individual ou entidade), na medida em que este deverá observar se dispõe das condições (sejam horárias, financeiras, tecnológicas, etc) para a frequência do curso para o qual se inscreve.

5.12. Pagamentos e devoluções

Todos os serviços de formação (cursos e respetivos módulos) estão sujeitos a pagamento (podendo existir exceções que serão sempre comunicadas), sendo os valores, modalidades de pagamento específicas ou eventuais vantagens, comunicadas nos canais de divulgação da nossa oferta formativa, acima indicados. Todos os interessados, em caso de dúvidas, devem entrar em contacto com a ESLO.

Os valores associados a cada ação de formação são saldados pelo cliente (individual ou entidade) após a validação/aceitação da sua inscrição. Os cursos podem ser pagos via transferência bancária, referência multibanco, MBWAY ou ainda por débito direto. O cliente pode indicar outra entidade/pessoa para a faturação, sendo emitido o documento contabilístico após a confirmação do pagamento.

A ESLO poderá apresentar diferentes modalidades de pagamento (pronto pagamento ou pagamentos faseados). A informação completa dos valores associados a cada modalidade é comunicada na divulgação de cada curso. Em caso de dúvida deve sempre entrar em contacto com a ESLO.

Os clientes que escolham a modalidade de pagamentos faseados, devem cumprir com os prazos de pagamento definidos, que por norma são da seguinte forma:

- O pagamento das mensalidades começa no ato de inscrição. Ao inscrever-se no curso, o formando deverá efetuar o pagamento da inscrição e mais 2 mensalidades;
- Os posteriores pagamentos devem ser realizados até ao dia 8 de cada mês (ou seja, as primeiras 3 mensalidades são na inscrição, a subsequente mensalidade será no mês seguinte e assim sucessivamente);
- Até à data de início do curso o formando deverá ter pago 2 mensalidades mais o valor da inscrição.

Nos casos em que o cliente não cumpra com o pagamento até ao 8º dia de cada mês (ou outro prazo conforme o que for divulgado), a ESLO reserva-se ao direito de solicitar o pagamento adicional de 10€ (dez euros) por cada semana de atraso. No caso de se verificar que o cliente não procedeu ao pagamento, sem apresentar qualquer justificação aceite pela ESLO, esta reserva-se no direito de excluir o/a formando/a da ação de formação, removendo todos os acessos e links que lhe tenham sido fornecidos. A ESLO tentará o contacto com o formando e na impossibilidade de o contactar, enviará mensagem escrita (por email e/ou sms) para os contactos que tenham sido fornecidos no ato de inscrição com informação sobre sua exclusão da ação de formação e dos motivos;

Os valores pagos pela ação de formação **incluem**:

- Participação na totalidade das horas de formação do curso, compreendendo todo o trabalho de preparação, organização, acompanhamento e conclusão feito pela equipa;
- Acesso à sala de formação e respetivas áreas comuns nas formações com componente presencial, e/ou plataforma e/ou links de sessões síncronas, de acordo com a forma de desenvolvimento de cada curso;

- Material de apoio ao estudo distribuído em formato digital;
- Certificado comprovativo da conclusão com aproveitamento do curso. O certificado é entregue preferencialmente em formato digital;
- Outros benefícios poderão ser incluídos em função de cada curso, e serão comunicados na divulgação específica de cada ação de formação e descritos no contrato de formação associado à respetiva ação de formação.

Os valores pagos pela ação de formação **não incluem**:

- Acesso a instalações, recursos ou materiais que não estejam afetos à ação de formação;
- Despesas de deslocação ou alojamento dos formandos para os locais de formação;
- Despesas de internet, equipamentos informáticos que o formando / entidade cliente tenha de suportar para aceder à plataforma de e-learning;
- Despesas de correio postal para o envio de certificados,
- Repetições de cursos.

Na formação intraempresa os valores e condições de pagamento são descritas em proposta comercial, existindo acordo entre as partes (ESLO e Organização Cliente), plasmado em contrato.

A ESLO procederá à **devolução dos valores** nos seguintes casos:

- 100% do valor pago, sempre que no processo de análise da inscrição, o formando não for selecionado;
- 100% do valor pago, sempre que o curso não se realize por motivos imputáveis à ESLO;
- 100% do valor pago nos casos em que o formando/cliente cancele até 14 dias a contar a partir da data em que foi celebrado o contrato associado a cada ação de formação, devendo de forma inequívoca (indicar o seu nome completo e o nome do curso que adquiriu e do qual pretende cancelamento/desistência) e em suporte duradouro (carta escrita ou e-mail) comunicar a sua decisão à ESLO pelos meios acima indicados;
- Para efeitos do ponto anterior, o formando e/ou entidade cliente está impedido de frequentar uma sessão presencial ou síncrona, bem como de utilizar os conteúdos e/ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros, ou seja, não pode utilizar as credenciais que lhe foram fornecidas para aceder ao curso na plataforma de e-learning, para o qual solicita o cancelamento. Caso o formando não cumpra com este ponto, no caso de desejar o cancelamento, perde o direito a qualquer devolução;
- Em caso de desistência ou suspensão da inscrição, o formando e/ou entidade cliente tem o dever de comunicar mediante comunicação escrita por email para esloncology@gmail.com com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data de início do mês no qual a suspensão terá efeito, indicando os motivos que justificam a mesma. Em caso de desistência ou suspensão da inscrição não há lugar à devolução dos valores já pagos e é dever do formando / entidade cliente regularizar os valores a pagamento até à data de efeito da desistência ou suspensão da matrícula;
- Não serão devolvidos quaisquer valores nas desistências após os prazos indicados nos pontos anteriores;
- Nos casos em que se verifique a ausência do formando na ação de formação (presencial ou à distância) ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à ESLO não se fará qualquer devolução das quantias pagas.
- Todas as devoluções a serem efetuadas pela ESLO, serão feitas através de transferência bancária para o IBAN facultado pelo cliente, no prazo máximo 30 dias a contar da data em que a ESLO tiver sido informada pelo formando / entidade cliente do cancelamento ou desistência.

Não há lugar a devolução dos valores pagos nos seguintes casos:

- Nos casos em que o/a FORMANDO/A comunique a desistência/impossibilidade de frequentar a ação fora do prazo indicado na alínea c) do nº1 desta cláusula;
- Nos casos em que se verifique a ausência do/a FORMANDO/A na ação de formação ou o seu abandono, sem qualquer comunicação feita à ENTIDADE FORMADORA não se fará qualquer devolução das quantias pagas;
- Se o/a FORMANDO/A pretender desistir no decorrer da formação, poderá fazê-lo, sendo que não poderá ser ressarcido dos valores já pagos e fica obrigado ao pagamento das mensalidades em falta até perfazer o total do valor do curso.

As credenciais de acesso à plataforma de e-learning são de utilização exclusiva pelo formando a quem foram atribuídas. Nos casos em que se confirme que o formando cedeu as suas credenciais a terceiros sem a devida autorização por parte da ESLO, as credenciais serão canceladas, perdendo o formando o acesso a todas as ações em que esteja inscrito/a frequentar.

6. Deveres de assiduidade e participação

De uma forma geral, os formandos estão obrigados a uma assiduidade e participação em pelo menos 90% das horas do curso. Todas as sessões síncronas são gravadas e ficam disponíveis através da plataforma. Caso algum formando se veja impossibilitado de frequentar parte ou totalidade de uma sessão, poderá compensar a sua participação através da assistência da sessão gravada. O programa de cada curso tem a informação sobre o regime de assiduidade e participação e em caso do mesmo ser diferente do apresentado neste ponto, o formando deve cumprir com o regime definido no programa de curso e contrato de formação associado à ação de formação.

Sessões presenciais e/ou online síncronas:

A assiduidade e pontualidade é registada e controlada através da assinatura dos intervenientes na folha de Sumários e Presenças disponível em cada sessão de formação presencial e/ou online síncrona (registo de acesso na plataforma).

Os formandos e formadores devem ser assíduos e pontuais, cumprindo com o regime definido no programa de curso e com os horários estabelecidos, sendo que:

- Os formadores devem comparecer na sala de formação ou ferramenta de sessão síncrona online com 15 minutos de antecedência;
- E os formandos devem comparecer com 10 minutos de antecedência, em particular nas sessões à distância síncronas, de modo a poder admitir todos os participantes sem atrasos para a sessão de formação;
- São admitidos atrasos não recorrentes, por parte dos formandos, no máximo de 15 minutos, sendo obrigatória a justificação verbal ao formador que esteja a orientar a sessão de formação presencial e/ou à distância síncrona.

Atividades assíncronas:

- As atividades devem ser realizadas dentro dos prazos associados a cada ação de formação e comunicados no cronograma de cada ação de formação;
- A plataforma regista o acesso e realização das atividades por parte do formando, produzindo informação simples e objetiva ao formando, indicando o número de atividades /tarefas a realizar no número total de atividades / tarefas previstas em cada curso;

- **IMPORTANTE:** Caso o formando não conclua uma ou mais atividades a que está obrigado, será considerado “sem aproveitamento” no módulo e caso pretenda realizar/concluir o mesmo com aproveitamento, poderá fazê-lo através do mecanismo de repetição (ver ponto “repetições” acima).
- **Não são permitidas extensões de prazos para a conclusão das atividades assíncronas**, pois as mesmas já são pensadas com um prazo bastante confortável que permita a todos os formandos a sua realização, tendo em conta as responsabilidades profissionais e pessoais da vida de cada um. **Assim, se não respeitar os prazos estipulados para a conclusão das atividades de cada módulo, será considerado como não tendo aproveitamento no módulo em questão.** Tal não impossibilita que continue para o módulo seguinte.

Todas as faltas ou incumprimento de realização de atividades e respetivos prazos, devem ser justificados à coordenação pedagógica, que poderá aceitar a justificação e em conjunto com o formador, decidirem sobre a viabilidade do formando compensar a falta. A viabilidade dependerá do número de faltas face à duração do curso, disponibilidade do formando e teor das atividades / tarefas em falta. O processo de justificação de falta deve ser feito, com a maior brevidade possível, através de formulário próprio fornecido pela ESLO ou ainda por e-mail ou por telefonema dirigido à coordenação pedagógica.

Aceitam-se os seguintes motivos como justificação de faltas: baixa por doença, casamento, e acompanhamento de terceiros doentes. Outros motivos carecem de análise por parte da ESLO, na pessoa da Coordenadora Pedagógica.

7. Avaliação da formação

7.1. Satisfação e desempenho

Satisfação com o processo formativo:

- No final do curso, os formandos e formadores avaliam a globalidade do processo formativo, através do preenchimento de um questionário eletrónico;
- Todas as informações recolhidas são tratadas e analisadas, com vista à melhoria contínua da nossa atividade.

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.

7.2. Aprendizagens

Todos os cursos da ESLO 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. De uma forma geral, o modelo de avaliação das aprendizagens assenta no seguinte:

- Avaliação diagnóstica: poderá ser implementada como medida de seleção em determinados cursos e/ou para enquadrar / introduzir temáticas durante o curso. A avaliação diagnóstica não tem peso na decisão sobre o aproveitamento no final do curso;

- **Avaliação formativa:** através da participação nas atividades promovidas pelo formador, colocação de questões/dúvidas, sendo assim um processo regulativo que permite ao formando dissipar dúvidas, retificar erros, etc, e introduzir melhorias nas ações de formação em curso e futuras.
- **Avaliação sumativa:** feita no final do curso (módulos e/ou atividades), através da verificação do nível atingido em cada parâmetro que contribuiu para a decisão do aproveitamento e emissão do certificado.
- **IMPORTANTE:** A participação nas atividades de avaliação sumativa é obrigatória para que possa concluir o módulo. Caso não realize uma ou mais atividades de avaliação das aprendizagens (ex: teste final ou submissão de um trabalho) que estejam definidas nos módulos (no apenas no final de cada curso, conforme a estrutura de cada curso), será considerado como “sem aproveitamento” nesse módulo, ou seja, não é considerado o módulo como concluído (pois não realizou todas as atividades definidas no módulo). Apenas poderá voltar a fazer elemento de avaliação das aprendizagens através do mecanismo de repetição (ver ponto “repetições” para mais informações).

7.3. Classificação final

A classificação final é, por norma, expressa numa escala de 1 a 100%, sendo necessário ter classificação final igual ou superior a 60% para obter aproveitamento. Outras situações (diferentes escalas ou ausência de escala) podem ser aplicadas e constam no programa de cada curso.

Para a aferição do aproveitamento são considerados os parâmetros e respetivas ponderações que estiverem definidos no programa de cada curso, bem como é esclarecida a forma de cálculo/aferição da classificação final. De uma forma geral, os parâmetros abrangem o domínio das competências (controlada através de instrumentos de avaliação das aprendizagens), e a dimensão comportamental da assiduidade/participação nas atividades e pontualidade/cumprimento de prazos (controlado através das presenças e relatórios de conclusão de atividades e prazos).

Estes parâmetros têm a seguinte ponderação:

- 60% da nota advém dos instrumentos de avaliação
- 40% da nota advém da assiduidade/participação
- (outras ponderações poderão ser aplicadas e deverá ser considerada como superior, a informação que constar no programa de curso em que o formando se inscreve)

Em cursos que pressupõem nota final em cada módulo, a classificação final do curso será calculada através de uma média aritmética simples dos resultados de todos os módulos.

Em caso de não aproveitamento o formando pode recorrer a uma avaliação de segunda fase, mediante o pagamento de uma taxa administrativa de 150€ (cento e cinquenta euros), realizando um teste de avaliação que engloba todos os módulos, a realizar em data publicada no final do curso. O formando deverá ter uma classificação igual ou superior a 50% para passar na avaliação de segunda fase.

7.4. Certificado

É emitido um Certificado de Formação Profissional no SIGO (conforme modelo na Portaria n.º 474/2020, de 8 de julho, e Sistema Nacional das Qualificações) aos formandos que cumpram com as seguintes condições:

- Conclusão com aproveitamento;
- Cumprimento do regime de assiduidade/participação;
- Estejam cumpridos os pagamentos devidos pela frequência da formação.

Os formandos que não concluírem com aproveitamento, podem requerer uma declaração que ateste a frequência do curso e os motivos da não conclusão com aproveitamento.

7.5. Acompanhamento pós-formação

Em média, 3 meses após o final de cada ação de formação, a ESLO 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, por norma, através da aplicação de um questionário e os dados daí recolhidos contribuem para a melhoria contínua da nossa atividade formativa.

8. Funções e responsabilidades na formação

8.1. Entidade formadora

A ESLO é a entidade formadora com competências de conceção e organização da formação profissional nas áreas em que opera. São suas responsabilidades:

- Cumprir os contratos de formação celebrados com os Clientes, formadores e demais fornecedores;
- Proporcionar formação interna aos seus colaboradores de forma direta ou de outra forma, com vista ao sucesso nas suas tarefas;
- Assegurar as instalações (físicas ou tecnologias) 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 Organização, formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos.

8.2. Gestor formação

- 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 (para formadores ESLO) na utilização dos sistemas/tecnologias associados à formação;
- Interlocutor 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, incluindo com os fornecedores;
- Avalia a ESLO e atividade desenvolvida.

8.3. Coordenador pedagógico

- Responsável pela gestão operacional da formação e pela gestão pedagógica da mesma, 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 dos formandos e dos formadores na execução das ações de formação presenciais e à distância nas fases antes durante e após a formação;
- A resolução de questões pedagógicas organizativas das ações de formação, questões técnicas na utilização dos sistemas digitais, entre outras;
- O controlo do acompanhamento dado aos formandos pelos formadores na formação à distância;
- A verificação da disponibilidade e funcionalidade da plataforma, cursos e acessos aos intervenientes de cada curso;
- Apoio aos formadores e formandos na utilização dos sistemas digitais (videoconferência, plataforma de e-learning, etc)

8.4. Atendimento ao público

- Atendimento e prestação de esclarecimentos ao público durante o horário de atendimento;
- Apoio no processo de inscrição
- Trabalho administrativo
- Suporte ao trabalho de Mkt

8.5. Coordenadores científicos

- São responsáveis pelo rigor e atualização científica dos programas de formação da ESLO, em articulação com os formadores;
- Apoiam o desenvolvimento das ações de formação no suporte direto aos formadores, convidados e formandos;
- Identificam novos formadores através do acompanhamento de profissionais de referência;
- Estabelecem contactos com entidades diversas para parcerias, patrocínios científicos e promoção dos cursos.

8.6. Formadores – direitos e deveres

Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação presenciais e à distância, assegurando:

- 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 dado formandos;
- 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;

São direitos do formador:

- Ser tratado com respeito e correção por qualquer colaborador da ESLO, bem como pelos clientes desta e formandos;
- Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas;
- Estabelecer um contrato de prestação de serviço com a ESLO;
- Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função, no local (físico ou virtual) onde se desenvolver a formação;

- Ter acesso a apoio técnico, tecnológico, material ou documental necessário ao cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação da ESLO;
- Ter acesso através de credenciais pessoais à plataforma de e-learning bem como suporte na sua utilização por parte da ESLO;
- Obter previamente informações sobre as condições de realização da ação, nomeadamente características do grupo de formação, conteúdos a abordar, objetivos pedagógicos a atingir, recursos didáticos, meios audiovisuais, meios tecnológicos e materiais disponíveis;
- Apresentar à coordenação pedagógica quaisquer pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações.

São deveres do formador:

- Deter formação científica ou técnica, e formação pedagógica de acordo com os temas de formação em que opera e respetiva forma de organização (presencial e/ou à distância);
- Facultar toda a documentação à ESLO tais como; currículo, certificado de habilitações e outros certificados pertinentes necessárias no âmbito da atividade formativa;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, elaborando os planos de sessão, documentação de apoio, instrumentos de avaliação atendendo às características dos destinatários, modalidade e forma de organização, promovendo a melhoria contínua da formação;
- Cumprir na íntegra o tempo destinado à formação, sendo assíduo e pontual no cumprimento de horários de sessões presenciais e/ou à distância síncronas, bem como prazos de feedback no acompanhamento da formação assíncrona;
- Controlar as atividades realizadas de forma assíncrona na plataforma de e-learning, praticando uma tutoria ativa com os formandos;
- Dar feedback a todas as atividades, participações ou questões colocadas pelos formandos, desde que relacionadas com a matéria do curso que está a ministrar;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação nas sessões presenciais, podendo ser imputadas despesas de recuperação ou reparo por falta manifesta destes;
- Não instalar software/aplicações não autorizadas na plataforma de e-learning nem usar esta plataforma como meio de promoção/publicidade de outras atividades que não as diretamente relacionadas com o curso;
- Tratar com respeito qualquer elemento da ESLO e seus clientes e assumir padrões comportamentais que favoreçam a conceção de um clima de confiança e compreensão;
- Ser simpático, comunicativo e criar empatia com o grupo de formação;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação e ao seu enquadramento profissional.

Nas sessões poderão também participar convidados, especialistas em determinadas matérias/temas, com o propósito de enriquecer as sessões de formação e contribuir para a aprendizagem dos formandos.

8.7. Formandos – direitos e deveres

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.

São direitos dos formandos:

- Auferir de uma formação que vá ao encontro das suas expectativas de acordo com os programas, metodologias formativas e formas de organização definidos e divulgados;
- Ter acesso às instalações, tecnologias, equipamentos e materiais compatíveis com a ação de formação e receber documentação de apoio relativa à ação frequentada;

- No caso de formação à distância, ter acesso às credenciais que possibilitam o acesso à plataforma de e-learning, links de acesso a sessões síncronas e apoio no acesso e utilização dos ambientes virtuais de aprendizagem;
- Tomar conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
- Ser tratado com respeito e educação por qualquer elemento da ESLO;
- Apresentar sugestões e/ou reclamações no decorrer da formação, relativas ao funcionamento da ESLO de acordo com o procedimento em vigor e obter resposta por parte da ESLO;
- Obter certificado comprovativo do aproveitamento na ação de formação frequentada, e em caso de não aproveitamento, pode solicitar uma declaração comprovativa da sua frequência;
- Assinar contrato de formação com a empresa ESLO beneficiando de seguro de acidentes pessoais durante o período em que está presente nas sessões presenciais. No caso da formação ser suportada pela Entidade Empregadora, o contrato é assinado com a Entidade, estando os participantes abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho;
- Confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.

São deveres dos formandos:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, participando ativamente nas sessões e realizando as provas de avaliação previstas pelo formador, cumprindo os prazos comunicados no cronograma da ação de formação;
- Renunciar a prática de qualquer ato que origine prejuízo ou descrédito para a ESLO ou para a ação de formação;
- Ter uma conduta cívica tanto nas instalações a cargo da ESLO, ou noutras onde decorra a formação, incluindo os ambientes virtuais de aprendizagem no caso de formação à distância, seguindo as orientações do formador;
- Não instalar software/aplicações não autorizadas na plataforma de e-learning nem usar esta plataforma como meio de promoção/publicidade de outras atividades que não as diretamente relacionadas com o curso;
- Zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações assim como de todos os equipamentos e materiais didáticos postos à sua disposição nas sessões presenciais;
- Transmitir por escrito qualquer alteração dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- Efetuar o pagamento do curso ou de outros custos associados (e comunicados) à frequência da ação, nos períodos estabelecidos;
- Ver cumprido por parte da ESLO as condições do contrato de formação, bem como do Regulamento da formação profissional em vigor da ESLO.

9. Tratamento de reclamações, sugestões e/ou elogios

A ESLO cumpre com a legislação em vigor em respeito ao Livro de Reclamações e tem procedimento próprio para que qualquer interveniente na atividade formativa possa apresentar reclamações:

- As reclamações podem ser apresentadas em qualquer altura por qualquer parte interessada nos nossos serviços através do preenchimento no Livro de Reclamações nas nossas instalações de atendimento ao público ou no Livro de Reclamações eletrónico acessível via site. O tratamento das reclamações é de acordo com o definido na Legislação em vigor (Decreto-Lei nº 371/2007, de 06 de novembro e alterações subsequentes);
- Pode usar o Livro de reclamações eletrónico para apresentar uma sugestão ou elogio;
- Via formulário da ESLO - disponível no dossier de cada formação, na plataforma de e-learning, fornecido em mãos ou via email, devendo ser enviado para esloncology@gmail.com ou através de carta para a morada da sede. Pode usar estes meios para apresentar sugestões e/ou elogios;

- As reclamações podem ser apresentadas em qualquer altura (mas recomendamos que seja com a maior brevidade possível face aos factos que motivaram a reclamação), devendo ser claras na sua exposição, para que a ESLO possa analisar o conteúdo e fazer o tratamento adequado;
- As reclamações serão tratadas pela Gestão da formação, no prazo máximo de até 30 dias após a receção da reclamação;
- Todas as reclamações serão acolhidas como oportunidades de melhoria e terão um tratamento imparcial;
- Todas as sugestões e elogios que nos sejam apresentados, são devidamente acolhidos e procuraremos dar feedback a todos com a maior celeridade possível.

10. Outras informações

Todos os interessados devem complementarmente aceder ao site da ESLO e lá, consultar a informação sobre:

- Política de privacidade
- Política de Cookies
- Termos e condições

Em alternativa, estes documentos também podem ser consultados nas instalações da ESLO e/ou enviados por email, desde que solicitado.

11. Disposições finais

Este regulamento encontra-se disponível para consulta nas instalações da ESLO, estará no site e pode ser enviado por email sempre que solicitado. Igualmente está sujeito a revisão e alterações na sequência de alteração de legislação ou regras da ESLO.

Qualquer dúvida de interpretação do atual documento é esclarecida e resolvida pela Gestão de Formação.