



Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial

O presente Regulamento foi elaborado tendo em vista a qualidade da formação desenvolvida pela NBCC Academy, Lda. O Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial assume-se como um referencial que normaliza de forma eficiente, o processo formativo presencial.

Objetivos

O presente regulamento de funcionamento da formação | presencial tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos da NBCC Academy, Lda.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela NBCC Academy, Lda.

Constituição dos Grupos de Formação

1. É da responsabilidade da própria entidade cliente a seleção e alocação dos formandos ao curso a desenvolver. Ainda assim, a NBCC Academy, Lda. disponibiliza-se para apoiar a entidade cliente neste processo.
2. Cada formando deverá preencher uma Ficha de Identificação do Formando, no sentido de a NBCC Academy, Lda. recolher todos os dados necessários à respetiva emissão do certificado de formação profissional, respeitando a legislação em vigor, na Plataforma SIGO.
3. É assegurada a confidencialidade de todos os dados recolhidos sobre os formandos.

Direitos dos Formandos

Os formandos têm direito a:

1. Participar no curso a que foram alocados e receber os ensinamentos em harmonia com o programa de formação do mesmo;
 - a. Aceder à área do curso via plataforma de gestão de formação onde estará acessível toda a documentação de apoio disponibilizada pelo formador referente à ação de formação frequentada. O acesso à área do curso implica um registo na plataforma.

2. Receber informação sobre o funcionamento da plataforma de Gestão da Formação Mestreclique, através do Manual de Introdução à Plataforma - Formando.
3. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à frequência do curso (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas aplicável), à obtenção de aproveitamento na avaliação feita pelo formador.
4. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% da duração total da ação de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.
5. Reclamar junto da NBCC Academy, Lda. sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo que esta reclamação pode ser apresentada através do questionário de avaliação do processo formativo ou em formato livre oral e escrito.
6. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos através da ficha de identificação do formando.

Deveres dos Formandos

Os formandos ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados, obrigando-se a uma assiduidade mínima de 90% da carga total da ação de formação.
2. Realizar todos os trabalhos solicitados pelo/a formador/a, cumprindo os prazos de entrega estipulados, quando aplicável.
3. Participar nas sessões de formação de forma interessada e dedicada.
4. Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os elementos que representam e trabalham para a NBCC Academy, Lda.
5. Consultar a NBCC Academy, Lda. sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
6. Prestar provas de avaliação, de acordo com o definido no programa de formação do curso.
7. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.

8. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação, quer da NBCC Academy, Lda. quer das entidades clientes.
9. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela NBCC Academy, Lda.
10. Preencher toda a informação necessária no modelo disponível “Ficha de Inscrição do Formando”, com vista a obtenção do Certificado de competência pedagógica.

Deveres da NBCC Academy, Lda.

Compete à NBCC Academy, Lda., enquanto entidade formadora:

1. Fornecer documentação de apoio relativa a cada curso.
2. Elaborar e reunir os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação presencial.
3. Disponibilizar instalações, equipamento e material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da formação realizada presencialmente.
4. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação do processo formativo, reclamações e sugestões que sejam apresentados, tendo em vista a melhoria da gestão da atividade formativa.
5. Supervisionar e acompanhar o cumprimento do programa de formação de cada curso.
6. Emitir os Certificados de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.
7. Respeitar e garantir a integridade de cada formando e a proteção dos seus dados pessoais.

Assiduidade e Pontualidade

1. São justificadas as faltas que o formando vier a dar desde que sejam motivadas por:
 - a. Doença comprovada ou acidente;
 - b. Falecimento de parentes ou afins, nos termos estabelecidos na lei;
 - c. Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
 - d. Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;
 - e. Licença de casamento;

- f. Licença de maternidade/ paternidade;
- g. Outros casos de força maior devidamente comprovados mediante aprovação pela Direção da NBCC Academy, Lda.
2. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento não serve para efeitos de anulação da falta.
3. Tendo a formação um carácter presencial tem associada uma tolerância permitida de 10 minutos após o início definido para a sessão de formação.
4. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os 10% do total de horas da carga horária do curso.
5. No caso de o formando registar uma assiduidade inferior a 90% (faltas superiores a 10% do total de horas da carga horária do curso) receberá apenas uma Declaração de Frequência do curso relativa ao número de horas em que esteve presente.

Interrupções e Repetição de Cursos

1. Sempre que, por motivos de força maior, a NBCC Academy, Lda. se veja obrigada a interromper uma ação de formação, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível. As novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a NBCC Academy, Lda. e a própria entidade cliente.
2. Sempre que um formando tenha de interromper a ação de formação que se encontra a frequentar, a NBCC Academy, Lda. analisará a situação com a entidade cliente, no sentido de se encontrar a melhor solução.
3. No que respeita à possibilidade de os formandos repetirem um curso, a Coordenação Pedagógica analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, juntamente com a pessoa responsável pela entidade cliente.

Condições de Funcionamento e Rescisão de Contrato

1. A definição do local, cronograma e horário da formação será acordada entre a NBCC Academy, Lda. e a entidade cliente. Uma eventual alteração do local, horário e cronograma da formação será decidido entre a entidade cliente e a NBCC Academy, Lda. e atempadamente divulgado aos formandos (máximo 48 horas).
2. A NBCC Academy, Lda. reserva-se no direito de rescindir o contrato com a entidade cliente, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas para o funcionamento da formação. A rescisão do contrato será comunicada pela Direção

da NBCC Academy, Lda. à entidade cliente através de carta registada, tornando-se efetiva no dia seguinte ao da sua expedição.

Pagamentos e Devoluções

1. O pagamento do serviço é efetuado por transferência bancária a pronto pagamento, mediante a apresentação da respetiva fatura por parte da NBCC Academy, Lda.
2. Em caso de desistência de um formando, comunicada por uma entidade cliente até 3 dias antes da data prevista para o início do curso, a NBCC Academy, Lda. autoriza a devida substituição desse formando por outro colaborador da entidade cliente, não existindo qualquer impacto ao nível do valor do serviço de formação. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso, a NBCC Academy, Lda. já não autoriza a substituição do formando por outro colaborador da entidade cliente, sendo o valor do mesmo creditado em 50%. Caso a desistência ocorra após o primeiro dia do curso, a NBCC Academy, Lda. cobrará à entidade cliente o valor do formando desistente.

Metodologias de avaliação

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos formandos é definida para cada curso, em articulação com cada entidade cliente, encontrando-se explicitada no programa de formação do curso. No final da formação será atribuída ao formando uma classificação final, de acordo com a escala de avaliação aplicada ao curso: 1 = Insuficiente, 2 = Suficiente, 3 = Bom, 4 = Muito bom, 5 = Excelente.
2. Ao nível da avaliação do processo formativo: 1) os formandos avaliam o curso, através de questionário, quando terminam o mesmo (avaliação da satisfação relativamente ao processo formativo) e 2) os responsáveis pela entidade cliente avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de avaliação pós-formação, realizado 3 meses após a finalização do curso.

Certificação

1. No final do curso, aos formandos será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no presente Regulamento.

3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, se assim solicitar, com a indicação do número de horas que frequentou.

Sugestões e Reclamações

1. As sugestões poderão ser apresentadas de forma livre à equipa da NBCC Academy, Lda. (e-mail, telefone ou oralmente) ou através do questionário de avaliação do processo formativo.
2. Para efeitos de receção de reclamações, a apresentação de uma reclamação poderá ser concretizada por duas vias:
 - a. Através de livro de reclamações físico ou eletrónico. O tratamento das reclamações apresentadas por esta via será efetuado de acordo com a legislação em vigor.
 - b. Oralmente ou enviada em formato escrito para os contactos da NBCC Academy, Lda., ao cuidado da Gestão da Formação. Seguindo esta via, as reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 30 dias após a ocorrência que motiva a reclamação. A resposta final às reclamações será dada num prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

Responsabilidades e deveres dos intervenientes na atividade formativa

Gestão da Formação:

1. Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da NBCC Academy, Lda.;
2. Responder pela atividade formativa da NBCC Academy, Lda. perante as entidades externas e as entidades clientes;
3. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades clientes;
4. Garantir a conceção do Plano de Atividades da NBCC Academy, Lda., em articulação com as orientações da Direção da NBCC Academy, Lda.;
5. Garantir a seleção de formadores altamente qualificados;
6. Dar resposta a reclamações associadas à atividade formativa da NBCC Academy, Lda.

Coordenação Pedagógica:

1. Garantir validação dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com os coordenadores técnicos, formadores e com a entidade cliente;
2. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores;
3. Garantir a validação dos suportes pedagógicos;
4. Participar em reuniões da equipa pedagógica, em diferentes fases do desenvolvimento dos cursos;
5. Conceber e/ou adaptar estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os coordenadores técnicos e os formadores, sempre que se justifique;
6. Acompanhar o desenvolvimento dos cursos;
7. Coordenar e acompanhar todo o processo de avaliação do processo, incluindo a elaboração de relatórios de avaliação.

Coordenadores Técnicos:

1. Conceber os programas de formação, em articulação com os formadores, a Coordenação Pedagógica e as entidades clientes;
2. Estruturar os planos e as atividades para as sessões de formação;
3. Conceber os materiais pedagógicos dos cursos, nomeadamente, apresentações PowerPoint, e outros elementos relevantes de suporte pedagógico;
4. Conceber estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação.

Formadores:

1. Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos;
2. Preparar as sessões de formação, com base nos planos de sessão disponíveis, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado;
3. Reformular, em conjunto com a Coordenação Pedagógica e com os coordenadores técnicos, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
4. Informar a Coordenação Pedagógica da NBCC Academy, Lda. sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos dos cursos que asseguram;

5. Contribuir para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído;
6. Cumprir de forma rigorosa os cronogramas dos cursos que asseguram e comunicam à Coordenação Pedagógica qualquer situação de impedimento ou que exija alguma alteração ao cumprimento do cronograma aprovado, justificando o motivo dessa situação.

Atendimento Permanente:

1. Assegurar o atendimento diário no horário definido para o efeito: de segunda a sexta-feira das 09h00 às 18h30;
2. Responder a qualquer solicitação da entidade cliente que pretenda contactar com a NBCC, Academy, Lda., remetendo todos os contactos para a Coordenação Pedagógica.

Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção da NBCC Academy, Lda., respeitando sempre a legislação em vigor.



Regulamento de Funcionamento da Formação | À Distância

O presente Regulamento foi elaborado tendo em vista a qualidade da formação desenvolvida pela NBCC Academy, Lda. O Regulamento de Funcionamento da Formação | À Distância assume-se como um referencial que normaliza de forma eficiente, o processo formativo à distância.

Objetivos

O presente regulamento de funcionamento da formação | à distância tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos da NBCC Academy, Lda.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela NBCC Academy, Lda.

Constituição dos Grupos de Formação

1. É da responsabilidade da própria entidade cliente a seleção e alocação dos formandos ao curso a desenvolver. Ainda assim, a NBCC Academy, Lda. disponibiliza-se para apoiar a entidade cliente neste processo.
2. Cada formando deverá preencher uma Ficha de Identificação do Formando, no sentido de a NBCC Academy, Lda. recolher todos os dados necessários à respetiva emissão do certificado de formação profissional, respeitando a legislação em vigor, na Plataforma SIGO.
3. É assegurada a confidencialidade de todos os dados recolhidos sobre os formandos.

Direitos dos Formandos

Os formandos têm direito a:

1. Participar no curso a que foram alocados e receber a informação/conhecimentos em conformidade com os programas, metodologias, formas de organização da formação e processos de trabalho definidos.
2. Aceder à área do curso via plataforma de gestão de formação onde estará acessível toda a documentação de apoio disponibilizada pelo formador referente à ação de formação frequentada. O acesso à área do curso implica um registo na plataforma.

3. Receber informação sobre o funcionamento da plataforma de Gestão da Formação Mestreclique, através do Manual de Introdução à Plataforma - Formando.
4. Receber resposta do tutor, às questões colocadas através da plataforma gestão de formação Mestreclique, no prazo de 24h a 48h.
5. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado: à conclusão das atividades previstas para a componente e-learning do curso, à assiduidade mínima definida para a componente presencial do curso, na formação b-learning ou à conclusão das atividades previstas para um curso totalmente e-learning e à obtenção de aproveitamento na avaliação feita pelo formador/tutor.
6. Reclamar junto da NBCC Academy, Lda. sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo que esta reclamação pode ser apresentada através do questionário de avaliação do processo formativo ou formato livre oral e escrito.
7. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso.
8. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
9. Ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento da NBCC Academy, Lda.

Deveres dos Formandos

Os formandos ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a componente presencial da formação realizada em b-learning, visando adquirir os conhecimentos que lhes forem ministrados, obrigando-se a uma assiduidade mínima nesta componente de 90% da sua carga total.
2. Ser assíduo e pontual nas sessões síncronas.
3. Realizar todas as atividades previstas para a componente e-learning do curso/curso totalmente em e-learning, cumprindo os prazos estipulados.
4. Participar de forma ativa nas atividades propostas na componente presencial e e-learning, nomeadamente no fórum de questões disponibilizado.
5. Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os elementos que representam e trabalham para a NBCC Academy, Lda.

6. Consultar a NBCC Academy, Lda. sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
7. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
8. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos da componente de formação presencial.
9. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais utilizados na componente de formação presencial, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente.
10. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a componente de formação presencial, quer da NBCC Academy, Lda. quer de outras entidades envolvidas.
11. Guardar lealdade à NBCC Academy, Lda. e seus representantes, nomeadamente não transmitindo, para o exterior, informação sobre os equipamentos, processos e propriedade intelectual de que tome conhecimento por ocasião da ação de formação.
12. Abster-se da prática de qualquer ato de onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela NBCC Academy, Lda.
13. Cumprir as condições e regras de funcionamento da atividade formativa da NBCC Academy, Lda. expressas no presente Regulamento de Funcionamento da Formação – À distância.

Deveres da NBCC Academy, Lda.

Compete à NBCC Academy, Lda., enquanto entidade formadora:

1. Fornecer documentação de apoio relativa a cada curso.
2. Elaborar e reunir os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação b-learning ou e-learning.
3. Disponibilizar instalações, equipamento e material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da componente presencial dos cursos.
4. Disponibilizar material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da componente e-learning dos cursos b-learning e dos cursos totalmente e-learning.
5. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação do processo formativo, reclamações e sugestões que sejam apresentados, tendo em vista a melhoria da gestão da atividade formativa.

6. Supervisionar e acompanhar o cumprimento do programa de formação de cada curso.
7. Emitir os Certificados de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.
8. Respeitar e garantir a integridade de cada formando e a proteção dos seus dados pessoais.

Assiduidade e Pontualidade

1. São justificadas as faltas que o formando vier a dar desde que sejam motivadas por:
 - a. Doença comprovada ou acidente;
 - b. Falecimento de parentes ou afins, nos termos estabelecidos na lei;
 - c. Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
 - d. Necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;
 - e. Licença de casamento;
 - f. Licença de maternidade/ paternidade;
 - g. Outros casos de força maior devidamente comprovados mediante aprovação pela Direção da NBCC Academy, Lda.
2. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento não serve para efeitos de anulação da falta.
3. A componente presencial dos cursos b-learning tem associada uma tolerância permitida de 10 minutos após o início definido para a sessão de formação.
4. Nas sessões síncronas a tolerância permitida é de 10 minutos e a assiduidade deverá ser de 100%.
5. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o formando deverá frequentar 90% do total de horas da carga horária da componente presencial do curso b-learning e/ou 100% das sessões síncronas.
6. No caso de o formando registar uma assiduidade inferior a 90% (faltas superiores a 10% do total de horas da carga horária do curso) e/ou a 100% nas sessões síncronas receberá apenas uma Declaração de Frequência no curso relativa ao número de horas em que esteve presente.

Interrupções e Repetição de Cursos

1. Sempre que, por motivos de força maior, a NBCC Academy, Lda. se veja obrigada a interromper uma ação de formação, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível. As novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a NBCC Academy, Lda. e a própria entidade cliente.
2. Sempre que um formando tenha de interromper a ação de formação que se encontra a frequentar, a NBCC Academy, Lda. analisará a situação com a entidade cliente, no sentido de se encontrar a melhor solução.
3. No que respeita à possibilidade de os formandos repetirem um curso, a Coordenação Pedagógica analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, juntamente com a pessoa responsável pela entidade cliente.

Condições de Funcionamento e Rescisão de Contrato

1. A formação e-learning decorre na plataforma de aprendizagem de gestão de formação no endereço: <https://www.mestreclique.pt>
2. O registo na plataforma de aprendizagem Mestreclique da NBCC Academy, Lda. e a inscrição relacionada com este registo é individual e intransmissível e o formando obriga-se a não ceder os seus dados de acesso a terceiros. Caso assim não proceda, a NBCC Academy, Lda. reserva-se no direito de cancelar o respetivo acesso à plataforma.
3. Todas as mensagens enviadas no âmbito da formação para os contactos do formando destinam-se única e exclusivamente ao formando e não podem ser copiadas, reproduzidas ou disponibilizadas a outros indivíduos e/ou entidades.
4. Todos os textos, imagens ou serviços interativos e demais serviços disponibilizados na plataforma de aprendizagem Moodle da NBCC Academy, Lda. destinam-se única e exclusivamente ao usufruto do formando, pelo que não poderão ser disponibilizados a outro indivíduo e/ou entidade, mesmo que tenha assumido o pagamento dos custos de frequência do curso. No entanto, não obstante a utilização ser individual e intransmissível, o formando pode solicitar a faturação dos serviços a terceiros, responsáveis pelo pagamento do curso.
5. O formando poderá, também, fazer o Download e imprimir os conteúdos exclusivamente para efeitos da sua aprendizagem. Assim, o formando não poderá ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no todo ou

- em parte nem utilizar os conteúdos que lhe são disponibilizados para fins comerciais, publicitários, de autopromoção ou formação de terceiros.
6. Todos os conteúdos disponibilizados na plataforma de aprendizagem gestão da Formação Mestreclique são propriedade da NBCC Academy, Lda. e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados.
 7. No Perfil de Utilizador, apenas podem ser utilizadas fotos e nomes reais do respetivo formando.
 8. Os conteúdos colocados na plataforma pelo formando, nomeadamente em termos da informação (texto e imagem) relativa ao seu Perfil de Utilizador, são da sua inteira responsabilidade. Qualquer conteúdo impróprio, será motivo de penalização, podendo levar à sua expulsão da plataforma de aprendizagem da NBCC Academy, Lda..
 9. Aos responsáveis pela plataforma reserva-se o direito de apagar fotos ou outra informação que não se refira ao formando ou que seja inadequada, tendo em conta as funções e objetivos a que a mesma se destina.
 10. O tipo de linguagem utilizada pelo formando nos diversos meios de comunicação on-line (síncronos/assíncronos) disponibilizados na plataforma de aprendizagem deverá obedecer às mesmas normas a que este está sujeito em ambiente de formação presencial.
 11. Ao comunicar, o utilizador deverá usar sempre a Língua Portuguesa, sem abreviaturas, evitando o uso contínuo da escrita com letras maiúsculas (considerado o mesmo que “gritar”).
 12. O formando deverá utilizar a plataforma de aprendizagem Mestreclique da NBCC Academy, Lda. apenas para os fins formativos a que a mesma se destina.
 13. Os recursos e atividades inseridos na plataforma de aprendizagem Mestreclique não devem conter conteúdos sigilosos ou que aguardem aprovação dos órgãos competentes.
 14. A inserção de informações falsas e/ou incorretas, poderá originar a remoção imediata do formando.
 15. O formando está sujeito a atividades obrigatórias com prazos definidos, de modo a que atinja os objetivos previstos. Cada curso tem associado um cronograma, servindo de orientação e guia ao formando para exploração dos conteúdos.
 16. O prazo de resposta do/a tutor/a às questões colocadas pelo formando é de 24h a 48h e de 3 dias úteis para envio das correções e análise dos exercícios/testes de avaliação, quando realizados.

17. O serviço de apoio técnico disponibilizado ao formando (através de e-mail ou mensagem privada) tem um tempo de resposta máximo de 48 horas para que os formandos possam usufruir ao máximo do potencial da plataforma, dos conteúdos disponíveis, entre outros.
18. A definição do cronograma da formação será acordada entre a NBCC Academy, Lda. e a entidade cliente, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.
19. O local da componente presencial da formação b-learning será acordado entre NBCC Academy, Lda. e a entidade cliente.
20. Nas situações em que a NBCC Academy, Lda. se veja obrigada a alterar os horários ou locais de realização da componente presencial da formação b-learning, a NBCC Academy, Lda. compromete-se a avisar o formando e/ou entidade cliente num prazo máximo, e sempre que possível, de 48 horas.
21. O início dos cursos b/e-learning, quando realizados no modelo de grupo, encontra-se condicionado a um número mínimo de inscrições, pelo que a NBCC Academy, Lda. reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente.
22. A NBCC Academy, Lda. reserva-se no direito de rescindir o serviço formalmente adjudicado, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento, nomeadamente nos casos em que se verifique incumprimento dos pagamentos devidos e manifesta utilização indevida dos conteúdos disponibilizados.

Pagamentos e Devoluções

23. O pagamento do serviço é efetuado por transferência bancária a pronto pagamento, mediante a apresentação da respetiva fatura por parte da NBCC Academy, Lda.
24. Em caso de desistência de um formando, comunicada por uma entidade cliente até 3 dias antes da data prevista para o início do curso, a NBCC Academy, Lda. autoriza a devida substituição desse formando por outro colaborador da entidade cliente, não existindo qualquer impacto ao nível do valor do serviço de formação. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso, a NBCC Academy, Lda. já não autoriza a substituição do formando por outro colaborador da entidade cliente, sendo o valor do mesmo creditado em 50%. Caso a desistência ocorra após o primeiro dia do curso, a NBCC Academy, Lda. cobrará à entidade cliente o valor do formando desistente.

Metodologias de avaliação

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos formandos é definida para cada curso, em articulação com cada entidade cliente, encontrando-se explicitada no programa de formação do curso. No final da formação será atribuída ao formando uma classificação final, de acordo com a escala de avaliação aplicada ao curso: 1 = Insuficiente, 2 = Suficiente, 3 = Bom, 4 = Muito bom, 5 = Excelente.
2. Ao nível da avaliação da formação: 1) os formandos avaliam o curso, através de inquérito, quando terminam o mesmo (avaliação da satisfação) e 2) os responsáveis pela entidade cliente avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de avaliação pós-formação, realizado 3 meses após a finalização do curso.

Certificação

1. No final do curso, aos formandos será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no presente Regulamento.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, se assim solicitar, com a indicação do número de horas que frequentou.

Sugestões e Reclamações

1. As sugestões poderão ser apresentadas de forma livre à equipa da NBCC Academy, Lda. (e-mail, telefone ou oralmente) ou através dos questionários de avaliação do processo formativo.
2. Para efeitos de receção de reclamações: a apresentação de uma reclamação poderá ser concretizada oralmente ou enviada em formato escrito para os contactos da NBCC Academy, Lda., ao cuidado da Gestão da Formação. Seguindo esta via, as reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de 15 dias após a ocorrência que motiva a reclamação. A resposta final às reclamações será dada num prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

Responsabilidades e deveres dos intervenientes na atividade formativa

Gestão da Formação:

1. Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da NBCC Academy, Lda.;
2. Responder pela atividade formativa da NBCC Academy, Lda. perante as entidades externas e as entidades clientes;
3. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades clientes;
4. Garantir a conceção do Plano de Atividades da NBCC Academy, Lda., em articulação com as orientações da Direção da NBCC Academy, Lda.;
5. Garantir a seleção de formadores/tutores altamente qualificados;
6. Dar resposta a reclamações associadas à atividade formativa da NBCC Academy, Lda.

Coordenação Pedagógica:

1. Garantir validação dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com os coordenadores técnicos, formadores/tutores e com a entidade cliente;
2. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores/tutores;
3. Garantir a validação dos suportes pedagógicos;
4. Participar em reuniões da equipa pedagógica, em diferentes fases do desenvolvimento dos cursos;
5. Conceber e/ou adaptar estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os coordenadores técnicos e os formadores/tutores, sempre que se justifique;
6. Acompanhar o desenvolvimento dos cursos;
7. Coordenar e acompanhar todo o processo de avaliação da formação, incluindo a elaboração de relatórios de avaliação.

Coordenadores Técnicos:

1. Conceber os programas de formação, em articulação com os formadores/tutores, a Coordenação Pedagógica e as entidades clientes;
2. Estruturar os planos e as atividades para as sessões de formação;
3. Conceber os materiais pedagógicos dos cursos, nomeadamente, apresentações PowerPoint, e outros elementos relevantes de suporte pedagógico;

4. Conceber estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação.

Formadores:

1. Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos;
2. Preparar as sessões de formação, com base nos planos de sessão disponíveis, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado;
3. Reformular, em conjunto com a Coordenação Pedagógica e com os coordenadores técnicos, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
4. Informar a Coordenação Pedagógica da NBCC Academy, Lda. sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos dos cursos que asseguram;
5. Contribuir para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído;
6. Cumprir de forma rigorosa os cronogramas dos cursos que asseguram e comunicam à Coordenação Pedagógica qualquer situação de impedimento ou que exija alguma alteração ao cumprimento do cronograma aprovado, justificando o motivo dessa situação.

Tutores

- Dinamizar/Acompanhar os percursos de formação e-learning, em função dos programas dos cursos definidos pela NBCC Academy, Lda.;
- Dinamizar os percursos de formação, estabelecendo (à distância) uma relação pedagógica com os formandos, incentivando e favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências:
 - Dinamizar a plataforma de aprendizagem da NBCC Academy, Lda., enquadrando a temática de cada curso e/ou módulo e fazendo a ponte entre os vários módulos dos cursos (quando aplicável);
 - Procurar validar as possíveis questões ou dificuldades do formando, orientando-o para a resolução das mesmas;
 - Garantir um *feedback* permanente ao trabalho que o formando vai

desenvolvendo, quando aplicável: corrigir as atividades/exercícios realizados pelo formando, com as devidas orientações de melhoria e incentivadoras do trabalho a realizar; responder com brevidade e clareza às dúvidas colocadas pelo formando; corrigir os testes de avaliação sumativa (quando aplicável), apresentando comentários às respostas quando pertinente.

- Monitorizar o desenvolvimento dos percursos de formação, ajustando as estratégias pedagógicas a cada formando;
- Informar a Coordenação Pedagógica sobre a evolução dos percursos de aprendizagem dos formandos dos cursos que acompanham;
- Participar em reuniões e contactar com a Coordenação Pedagógica nos diferentes momentos dos vários percursos de formação;
- Identificar áreas/aspectos suscetíveis de melhoria.

Atendimento Permanente:

1. Assegurar o atendimento diário no horário definido para o efeito: de segunda a sexta-feira das 09h00 às 18h30;
2. Responder a qualquer solicitação da entidade cliente que pretenda contactar com a NBCC, Academy, Lda., remetendo todos os contactos para a Coordenação Pedagógica.

Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção da NBCC Academy, Lda., respeitando sempre a legislação em vigor.