



1. ENQUADRAMENTO

O presente regulamento define as regras e princípios para a formação promovida e organizada pelo Instituto Português de Psicoterapia Corporal, adiante designado IPPC.

O funcionamento global das atividades formativas promovidas pelo IPPC obedece ao presente regulamento. A participação na formação pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento por parte dos formandos e formadores.

2. POLÍTICA DA QUALIDADE DO IPPC

Através da Política da Qualidade, o IPPC assume o compromisso perante os clientes e demais partes interessadas em:

- Cumprir os requisitos contratualizados com o cliente, promovendo a sua satisfação;
- Apostar na Qualidade dos serviços prestados nas áreas da saúde e da formação profissional;
- Cumprir os requisitos legais e normativos aplicáveis;
- Cumprir os requisitos e a melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Para aplicação desta Política são proporcionadas condições que facilitam o envolvimento e responsabilização de todos os colaboradores na sua implementação.

3. PROCESSO DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS

3.1 Processo de inscrição online

Apenas após o pagamento da taxa de inscrição é dado início ao processo efetivo de inscrição do formando no curso.

O pagamento da taxa de inscrição pressupõe a aceitação dos termos e condições do IPPC (www.ippc.pt/termos-e-condicoes) que apresentam um caráter contratual, estando nestes incluído o presente Regulamento de Funcionamento da Formação bem como o Política de Proteção de Dados aplicada pelo IPPC.

1. O Formando que pretende adquirir um serviço de formação no IPPC deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição com informação verídica que declara estar em situação legal; Adicionalmente, e nos casos aplicáveis, deverá entregar, via e-mail ou anexando no registo da compra, quando possível, a seguinte documentação: Curriculum Vitae, Certificado de Habilitações e outros documentos de acordo com as especificação do curso, apresentadas na página online, dentro do site IPPC, dedicada ao mesmo.

1.1. Em casos específicos poderá ser agendada uma entrevista para admissão no curso.

2. O Utilizador declara que – através da aceitação das Termos e Condições – os dados por si fornecidos no site ou posteriormente constituem informação verdadeira apenas e unicamente à sua própria pessoa.

3. A validação do pedido de compra de um ou mais cursos através do site www.ippc.pt supõe que o Formando tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Utilização, a Política de Privacidade e de Proteção de Dados, bem como o presente Regulamento de Funcionamento de Formação.

4. Após o pagamento da taxa de inscrição, o Formando receberá um e-mail, gerado automaticamente através do site do IPPC a confirmar a transação, direcionando o formando para uma Ficha de Inscrição, através da plataforma GoogleForms, documento este criado com o intuito único de preenchimento do Dossier Pedagógico correspondente ao curso ou workshop em causa.

4.1. Nesse e-mail também constará um documento com todas as informações relevantes para a frequência do curso, os seus objetivos e



outras informações relevantes;

5. Caso os dados não se encontrem corretos, o Formando poderá proceder ou solicitar a alteração dos mesmos.

6. O Formando pode inscrever-se em qualquer curso desde que cumpra os critérios de entrada, quando aplicáveis.

3.2 Seleção

O número de participantes por curso de formação é limitado.

O processo de seleção é efetuado de acordo com os seguintes critérios:

- Existência de todos os elementos solicitados na ficha de inscrição;

- Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da formação;

- Verificação do cumprimento dos requisitos de acesso e perfil de entrada constante do Programa de Formação do curso em causa;

- Data de entrada da candidatura, efetivada através do pagamento da taxa de inscrição.

Os formandos selecionados para os cursos em que se encontram inscritos serão informados por e-mail e terão de confirmar a sua presença, antes da data de início.

O IPPC reserva-se o direito de interditar a frequência no curso de determinado/a candidato/a caso revele conduta pouco própria ou inadequada aos princípios de respeito ou quaisquer outras perturbações fundamentadas, que destabilizem total ou parcialmente o decurso da formação.

4. CONDIÇÕES PARTICULARES DE FREQUÊNCIA

4.1 Obrigações, Interdições, Requisitos e Assiduidade

A frequência de cursos de formação apenas é possível em caso de aceitação do Regulamento de Formação e das Condições Gerais de Utilização. No caso de o Formando não concordar com o Regulamento de Formação e as Condições Gerais de Utilização, não poderá registar-se no site, fazer inscrições ou frequentar cursos.

1) O/a formando/a, após o preenchimento da Ficha de Inscrição, através da plataforma GoogleForms, assume a sua vontade expressa em reservar lugar para a frequência do curso de formação, o que sucederá após verificação do cumprimento de pré-requisitos determinados para o mesmo, por parte do/a técnico/a que a analisa;

2) O/a formando/a toma conhecimento expresso e aceita o início desse curso, quando reunido um número mínimo de formandos/as, não obstante as demais cláusulas previstas em sede de Contrato de Formação, celebrado via a aceitação dos Termos e Condições IPPC;

3) O/a formando/a toma conhecimento e aceita que a emissão do seu Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Frequência de Formação, conforme existência ou não de avaliação de conhecimentos, está dependente da sua presença/assiduidade em pelo menos 90% das horas ministradas e da obtenção de aproveitamento, ou em função do descrito no Programa de Formação Específico;

4) O/a formando/a toma conhecimento de que, no caso das sessões presenciais, a pontualidade representa um dever a que se obriga sendo que o período válido de tolerância são os 15 minutos imediatamente seguintes à hora de início definida para a sessão – aceita ainda que os seus atrasos poderão ser contabilizados e somados para efeitos de aferição de assiduidade.

5) A utilização dos serviços de formação IPPC implica:

- a) o acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);

- b) um browser (programa para navegar) como por exemplo Internet



Explorar, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari preferencialmente atualizados com as últimas versões;

c) acesso à plataforma Zoom ou Microsoft Teams, no caso das sessões síncronas.

5) O Formando deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), necessárias à frequência plena dos cursos de formação, garantindo que detém essas competências no momento em que o curso se vai iniciar. O Formando é responsável por situações em que a frequência da formação ficar comprometida por se revelar a posterior que não dispõe destas competências.

6) Caso seja menor de idade, o Formando deve apresentar uma autorização dos seus representantes legais para poder frequentar a formação. A certificação das competências desenvolvidas durante a formação não será feita no caso de, até à data de fim do curso, não ser apresentada essa autorização e os dados exigidos do encarregado de educação.

7) Antes de proceder à inscrição, o Formando deverá garantir a existência de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável. O não cumprimento desses requisitos específicos do curso é da inteira responsabilidade do Formando.

8) O Formando é responsável por todos os custos associados com o equipamento informático e ligação à Internet, nomeadamente os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.

9) O Formando é responsável pela falta de condições técnicas que o impossibilitem subitamente de frequentar o curso, no seu todo ou em parte, como é o caso de avaria no computador, problemas com firewalls ou sistemas de proteção instalados, como por exemplo antivírus, problemas de acesso à Internet, falhas temporárias de internet, perdas de informação, falta de espaço em disco, extravios, entre outros.

10) Em caso de problemas de ordem técnica, como avarias no computador ou problemas de acesso à Internet, o Formando é responsável por assegurar alternativas, não podendo imputar à IPPC quaisquer responsabilidades nessa área.

11) O Formando responsabiliza-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que lhe impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, dos cursos em que se inscreve, e para as datas escolhidas e indicadas por parte do IPPC, como é o caso dos compromissos profissionais inesperados, problemas com familiares, doenças crónicas ou súbitas, dificuldades em aceder ao e-mail, perda de e-mails, perda ou esquecimento de dados de acesso ou esquecimento das datas de início e fim do funcionamento do curso, dificuldades em acompanhar o ritmo ou o grau de exigência do curso.

12) O Formando é responsável por situações de desadequação do curso às suas reais necessidades formativas. O Formando é ainda responsável por situações de alteração das suas necessidades formativas ou do seu contexto profissional que decorram a partir da data em que foi efetuada a inscrição e que levem a situações de desadequação do curso às suas necessidades formativas.



4.2 Direitos e Deveres dos Formandos

Os Formandos são indivíduos que frequentam uma ação de Formação, durante um determinado período de tempo, com o objetivo de adquirirem os conhecimentos, aptidões e atitudes requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões, ou para o seu desenvolvimento pessoal.

Constituem direitos do/a formando/a:

- 1) Participar no curso em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- 2) Receber a formação com qualidade e de acordo com os objetivos, programa, metodologia e calendário estabelecidos para a respetiva ação de formação;
- 3) Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais/recursos compatíveis com a tipologia do curso em questão;
- 4) Ter disponível na sessão de abertura um kit pedagógico, composto por toda a informação do curso, o Programa da Formação e o cronograma previsto para o mesmo – Este Kit é disponibilizado via e-mail, quer no caso dos cursos presenciais ou com vertentes síncronas ou assíncronas.
- 5) Solicitar o apoio de que careça, dentro das responsabilidades dos gestor e coordenador de formação, para o cumprimento dos objetivos do curso;
- 6) Receber gratuitamente, no final do curso, um certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido;
- 7) Serem tratados com respeito e lealdade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes;
- 8) Participar na avaliação do curso e dos formadores, através do preenchimento do questionário respetivo;
- 9) Apresentar ao IPPC quaisquer reclamações, sugestões ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos;
- 10) Exigir a qualidade permanente e o cumprimento das condições que forem divulgadas e acordadas no presente Regulamento da Formação, bem como Termos e Condições do IPPC.

Constituem deveres do/a formando/a:

- a) Ser assíduo/a e pontual;
- b) Não perturbar o normal decurso das sessões de formação;
- c) Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a;
- d) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para o IPPC;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações utilizadas, incluindo a plataforma online do IPPC;
- f) Suportar os custos de substituição ou reparação de equipamentos e materiais no curso de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente;
- g) Informar com verdade o IPPC de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar do curso de formação, quer relativamente aos colegas, formadores/as e demais colaboradores/as do IPPC;
- h) Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pelo IPPC com verdade;
- i) Abster-se do uso de quaisquer equipamentos eletrónicos e informáticos durante as sessões de formação, exceto se os mesmos forem recursos necessários à formação a decorrer.
- j) O formando deve reger-se por regras e condutas de boa educação e obriga-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, formadores e restantes Utilizadores do IPPC, de forma correta e educada.
- k) O Utilizador reconhece que fica impedido de:



- Colocar nos fóruns de discussão, ou noutros instrumentos de interação social utilizados na formação, mensagens comerciais não solicitadas (spam), mensagens não relacionadas com as temáticas do curso, reclamações, pedidos de ordem pessoal ou mensagens que perturbem as atividades pedagógicas e o bom ambiente formativo;
- Recolher informações sobre os Utilizadores do serviço incluindo, mas não limitado a nome, telefone e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos Utilizadores visados e do IPPC;
- Criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar os outros Utilizadores, os formadores ou colaboradores do IPPC;
- Utilizar uma linguagem ofensiva, quer junto de colaboradores, formadores ou outros Utilizadores;
- Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
- Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto que possa causar danos a terceiros.

5. REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

5.1 Pagamentos, Devoluções e Isenções

- a) O/a formando/a toma conhecimento e aceita, no ato da aceitação dos termos e condições, no momento da finalização do pagamento via www.ippc.pt, as condições referentes a qualquer devolução.
- b) Tendo o IPPC optado por dividir o valor da frequência do curso em prestações/propinas, as mesmas terão impreterivelmente de estar liquidadas antes do curso terminar;
- c) Para os cursos com 2 prestações, a 1ª é obrigatoriamente liquidada até ao dia anterior em que se inicia o curso, e a segunda em datas definidas pelo IPPC;
- d) Para cursos com mais de 2 prestações previstas, a 1ª é obrigatoriamente liquidada até ao dia anterior em que se inicia o curso, e as restantes são liquidadas mensalmente, até ao dia 5 de cada mês, salvo exceções presentes em regulamento próprio de cada curso;
- e) Em cursos com obrigatoriedade de acompanhamento terapêutico, os valores não estão incluídos no valor do curso;
- f) Em cursos cujas certificações externas ao IPPC exigem supervisão clínica, horas de terapia individual ou grupo e outros requisitos, estes valores não estão incluídos no valor do curso;
- g) Em módulos que o IPPC recomende a sua realização em regime residencial e/ou fora de Coimbra pelas características do edifício, as despesas de alojamento, alimentação, deslocação e afins serão do encargo do formando e não estão incluídas no valor do curso;
- h) **Os artigos referentes aos métodos de pagamento disponibilizados pelo IPPC, bem como à faturação, encontram-se presentes nos Termos e Condições do IPPC.**
- i) **Os artigos referentes a cancelamentos, desistências ou trocas de serviços, seguem-se pelos parâmetros descritos nos Termos e Condições do IPPC.**
- j) O cancelamento e/ou desistência de inscrição deve ser formalizado por escrito, para o seguinte endereço de e-mail: ippc@ippc.pt apenas sendo válido após a confirmação de receção do mesmo por parte do IPPC.
- k) Não comparência à data de início do curso, sem prévia formalização por escrito de desistência ou cancelamento (para o endereço de e-mail: ippc@ippc.pt), nos tempos indicados anteriormente, implica o



pagamento total do curso (100%);

l) Qualquer desistência durante o curso não confere direito a devolução dos valores pagos e implica o pagamento total do curso (100%).

m) **Os artigos referentes a devoluções ou créditos, seguem-se pelos parâmetros descritos nos Termos e Condições do IPPC.**

5.2 Reduções sobre os valores dos cursos

Poderá o IPPC a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., divulgando as mesmas no seu site, por e-mail, em jornais ou outros canais julgados mais convenientes.

Não apresentado qualquer redução efeitos retroativos.

6. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO SÍNCRONA E PRESENCIAL

6.1 Definição e eventual alteração de datas, horários e locais

As condições de funcionamento dos cursos de formação síncronos e presenciais, nomeadamente, horário, data e local de realização, quando aplicável, serão dadas a conhecer oportunamente mediante os meios de divulgação do IPPC tais como, brochuras, mailings, redes sociais.

As sessões em sala, mesmo que de forma online, nunca terão uma duração ininterrupta superior a 2 horas. No caso de sessões com uma duração superior, é feito um intervalo não inferior a 10 minutos e não superior a 20 minutos.

O IPPC reserva-se ao direito de cancelar ou adiar qualquer curso programado para o qual não se verifique um número de participantes suficiente, ou por qualquer outro motivo de gestão. Qualquer cancelamento será comunicado por escrito a todos os participantes inscritos com a antecedência possível.

Somente em casos excepcionais e devidamente justificados o IPPC procederá à alteração dos horários, cronograma e locais de realização da formação inicialmente previstos e divulgados, devendo informar os participantes das alterações ocorridas. Os formandos não serão ressarcidos financeiramente de qualquer prejuízo resultante de uma sessão cancelada no próprio dia de formação, se a entidade formadora tiver procedido a todas as diligências de informação necessárias.

Tratando-se de Formação Intraempresa, os cursos de formação decorrem nas instalações designadas pela Empresa Cliente, ficando esta responsável por proporcionar locais adequados e os equipamentos e material de apoio previstos e necessários à boa realização do curso de formação.

6.2 Interrupções e possibilidade de repetição do curso

Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos/as formadores/as, o IPPC reserva-se o direito de:

1.1. Substituir o formador em causa por um novo formador, desde que com um currículo equivalente ou superior;

1.2. Efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas.

Qualquer alteração será devidamente comunicada e justificada a todos os/as participantes.

Caso surjam situações incontornáveis de continuidade de frequência do curso, por parte de algum/a formando/a, devido às alterações efetuadas pelo IPPC, o IPPC possibilita a integração em futura turma, sem custos acrescidos, sempre que exista uma nova edição do mesmo curso e até ao máximo de 6 meses.

Caso o número de inscrições num determinado curso exceda o número máximo de formandos permitido, o IPPC ponderará a possibilidade de repetição do mesmo, por forma a dar resposta às restantes



necessidades de formação.

Quando um formando, por motivos de força maior não conseguir frequentar uma ou mais sessões da formação, é concedido ao mesmo, e depois de aceite pelo IPPC a fundamentação do motivo da falta, frequentar as sessões em causa na edição seguinte, podendo a sua frequência estar sujeita a uma taxa, consultável na tabela de emolumentos em vigor. Neste caso, compete ao formando o pagamento do valor do Seguro, de acordo com a tabela de emolumentos em vigor no momento da realização da sessão presencial. O IPPC não garante a realização de novas edições para cada curso, pelo que nestas situações poderá o formando perder o direito à conclusão do curso e aos valores pagos do curso onde realizou as faltas.

7. CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO ASSÍNCRONA

1. Para frequentar um curso e-learning o Formando deverá efetuar a sua inscrição no site IPPC (www.ippc.pt).

Após efetuar a inscrição no site IPPC, bem como o pagamento a esta referente, o Formando receberá um e-mail de confirmação automático.

2. A partir do momento em que o Formando efetua a inscrição, e até à data limite do das inscrições do curso em causa, o Formando deve completar os dados pessoais (como o nome, data de nascimento, etc ...) solicitados através de um formulário online enviado pela IPPC via e-mail.

Esses dados irão ser utilizados para efeitos de constituição do dossier pedagógico, registo na plataforma de formação à distância, processo de avaliação e correta emissão do certificado de formação profissional no final da formação.

3. Finalizado a inscrição, incluindo pagamento, a IPPC envia, por email, ao Formando, com as orientações necessárias para o bom acolhimento no curso.

4. Após entrar na plataforma, o Formando terá acesso a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados, à sua área de Formando, cursos em que se encontra inscrito, bem como à documentação de suporte.

5. Uma vez iniciado o curso, o Formando tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde o primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia da formação.

6. O cronograma geral de cada curso e as datas de disponibilização das aulas dependem do curso em questão e variam de curso para curso. A duração do curso, em dias/semanas, encontra-se explanada na página (site) que descreve o curso e a partir da qual o Formando realiza a inscrição.

7. A partir do momento em que o Formando finaliza a sua inscrição será dado início ao curso, o Formando reconhece que a data de fim do curso corresponde à duração total prevista (em semanas), disponibilizada no site.

8. O Formando reconhece que o cronograma geral apresenta uma duração da formação, em termos de horas, e que essa duração constitui apenas uma estimativa do tempo necessário que o Formando necessita para explorar os conteúdos das aulas e participar nas tarefas de avaliação previstas. O Formando pode demorar mais ou menos tempo do que estimado numa determinada aula ou curso, consoante o seu grau de domínio dos temas, experiência, facilidade de aprendizagem e grau de adaptação ao formato do curso, condições gerais em que está a frequentar o curso, motivação, entre outros fatores, não podendo nunca imputar à IPPC incómodos ou prejuízos decorrentes de ter tido necessidade de despender mais tempo ou ter realizado a aula ou o curso em menos tempo do que o



estimado/previsto.

9. O cronograma detalhado, quando aplicável, é enviado via e-mail por parte da Coordenação Pedagógica ao Formando.

É responsabilidade do Formando acompanhar todos os momentos do curso, apoiando-se pelo cronograma, por forma a organizar-se, no sentido de terminar o curso no prazo previsto.

10. O Formando reconhece que a página do curso, que descreve os objetivos, programa, requisitos, preço e outras informações, indica também a metodologia de funcionamento do curso. Essa metodologia de funcionamento do curso depende de curso para curso. Em particular, é indicado se o curso é um curso de autoaprendizagem (sem tutoria) ou se é um curso com tutoria incluída (com apoio do formador). É também indicado o ritmo de disponibilização das aulas. Por exemplo, se as aulas são disponibilizadas todas logo de início, se são disponibilizadas diariamente ou de três em três dias ou semanalmente.

11. Nos cursos com tutoria (apoio do formador) em que as aulas são disponibilizadas de forma sucessiva – por exemplo, uma aula todos os dias ou uma aula de três em três dias -, após ter sido disponibilizada a última aula do curso, o cronograma inclui ainda oito dias extra para o Formando terminar a formação. A duração do curso que consta do plano de formação, explanado no site, já inclui esses oito dias extra.

12. Durante o período do curso, é dever do Formando frequentar o mesmo, garantindo realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação online nos desafios solicitados pelos formadores.

13. O Formando reconhece que não são aceites trabalhos entregues por email, por correio ou colocados em outros fóruns que não os do respetivo curso.

14. O Formando reconhece que, ao longo das aulas e nos fóruns de discussão, são apresentados links para recursos didáticos externos que, eventualmente podem ficar temporária ou definitivamente indisponíveis. Neste caso, o Formando reconhece que os formadores podem optar por não substituir por outros recursos, por serem insubstituíveis ou por outros motivos. Por se tratarem de recursos complementares, opcionais ou meramente sugestões para leituras futuras, não impedem o normal desenrolar da formação.

15. É função do formador disponibilizar recursos didáticos e/ou outros recursos adicionais de apoio através da plataforma de formação a distância, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria; verificar se o formando executou as atividades propostas e esclarecer dúvidas sobre as matérias.

16. O Formando reconhece que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, esta tem direito a ser informada sobre a progressão da sua aprendizagem e a solicitar um relatório de avaliação no final da formação.

17. O Formando reconhece que a IPPC realizará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma de formação a distância, procurando garantir a acessibilidade da mesma, 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a IPPC não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

18. O Formando reconhece que podem existir falhas no acesso ao site da IPPC, nomeadamente para atualização técnica do site, planeadas ou não, ou por problemas técnicos não imputáveis à IPPC e que o Formando apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas ou interpoladas ao longo do curso. Essas medidas compensatórias consubstanciam-se



exclusivamente na extensão do prazo de acesso ao curso por duas vezes o número de horas em que o site esteve indisponível, e não dão direito a qualquer compensação financeira ao Formando.

19. O Formando pode solicitar o prolongamento de acesso ao curso, estando os artigos referentes a esta possibilidade descritos nos Termos e Condições do IPPC.

8. MODELO PEDAGÓGICO DE FORMAÇÃO

8.1. Em cursos assíncronos

Os cursos IPPC possuem um modelo pedagógico próprio. Este modelo é pautado pela valorização do formando e dos seus contextos de aprendizagem que são mediados pelas tecnologias e onde a flexibilidade e autonomia no acesso à aprendizagem são características centrais.

1. Flexibilidade Temporal: O formando beneficia da flexibilidade temporal, dentro do prazo disponibilizado dentro de cada curso, no qual tem a possibilidade de aceder aos conteúdos dos cursos em qualquer lugar e em qualquer hora, em função da sua disponibilidade e ritmo de aprendizagem, evitando deslocações. Esta flexibilidade temporal proporciona ainda a participação e comunicação com o formador nos momentos que lhe sejam mais convenientes.

2. Autonomia: O nosso modelo pedagógico enfatiza ainda a autonomia do formando no seu processo de aprendizagem. Isto é, o formando é responsável por tomar a iniciativa de realizar as tarefas determinadas pelos formadores, cumprir os prazos estabelecidos, realizar o autoestudo dos conteúdos disponibilizados na plataforma.

3. Interações entre os vários intervenientes: A formação assenta em interações entre formandos-formadores e formandos-recursos pedagógicos;

4. Todos os cursos prestam apoio de e-tutoria.

8.2. Em cursos síncronos e presenciais

A metodologia a adotar será de carácter dinâmica e essencialmente ativa, no entanto também serão desenvolvidos momentos expositivos com a apresentação de slides, intercalado com a técnica das perguntas (método interrogativo). Proporcionar-se-ão momentos de role-play, bem como demonstrações do saber-fazer (método demonstrativo).

Cada curso apresenta no seu descritivo uma referência à metodologia adotada

9. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE FORMAÇÃO IPPC

1. A frequência de cursos de formação apenas é possível em caso de aceitação do Regulamento de Formação e das Condições Gerais de Utilização. No caso de o Formando não concordar com o Regulamento de Formação e as Condições Gerais de Utilização, não poderá registar-se no site, fazer inscrições ou frequentar cursos.

2. A utilização dos serviços de formação IPPC implica:

- o acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);
- um browser (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari preferencialmente atualizados com as últimas versões;
- acesso à plataforma Zoom ou Teams no caso das sessões síncronas.

3. O Formando deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), necessárias à frequência plena dos cursos de formação, garantindo que detém essas competências no momento em que o curso se vai iniciar. O Formando é responsável por situações em que a frequência da formação ficar comprometida por se revelar a posterior que não dispõe destas competências.

4. Caso seja menor de idade, o Formando deve apresentar uma



autorização dos seus representantes legais para poder frequentar a formação. A certificação das competências desenvolvidas durante a formação não será feita no caso de, até à data de fim do curso, não ser apresentada essa autorização e os dados exigidos do encarregado de educação.

5. Antes de proceder à inscrição, o Formando deverá garantir a existência de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável. O não cumprimento desses requisitos específicos do curso é da inteira responsabilidade do Formando.

6. O Formando é responsável por todos os custos associados com o equipamento informático e ligação à Internet, nomeadamente os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.

7. O Formando é responsável pela falta de condições técnicas que o impossibilitem subitamente de frequentar o curso, no seu todo ou em parte, como é o caso de avaria no computador, problemas com firewalls ou sistemas de proteção instalados, como por exemplo antivírus, problemas de acesso à Internet, falhas temporárias de internet, perdas de informação, falta de espaço em disco, extravios, entre outros.

8. Em caso de problemas de ordem técnica, como avarias no computador ou problemas de acesso à Internet, o Formando é responsável por assegurar alternativas, não podendo imputar à IPPC quaisquer responsabilidades nessa área.

9. O Formando responsabiliza-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que lhe impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, dos cursos em que se inscreve, e para as datas escolhidas e indicadas à IPPC, como é o caso dos compromissos profissionais inesperados, problemas com familiares, doenças crónicas ou súbitas, dificuldades em aceder ao e-mail, perda de e-mails, perda ou esquecimento de dados de acesso ou esquecimento das datas de início e fim do funcionamento do curso, dificuldades em acompanhar o ritmo ou o grau de exigência do curso.

10. O Formando é responsável por situações de desadequação do curso às suas reais necessidades formativas. O Formando é ainda responsável por situações de alteração das suas necessidades formativas ou do seu contexto profissional que decorram a partir da data em que foi efetuada a inscrição e que levem a situações de desadequação do curso às suas necessidades formativas.

10. AVALIAÇÃO

A avaliação incide, sem prejuízo das metodologias específicas de cada curso/módulo, sobre as aprendizagens efetuadas e as competências adquiridas, de acordo com os referenciais de formação aplicáveis.

A avaliação destina-se a:

- 1) Informar o formando sobre os progressos, as dificuldades e os resultados obtidos no processo formativo;
- 2) Certificar as competências adquiridas pelos(as) formandos(as) à saída do curso/módulo.

O processo de avaliação compreende as seguintes modalidades:

- 1) A *avaliação diagnóstica*, que permite detetar eventuais dificuldades e lacunas a considerar na aplicação das metodologias de aprendizagem.
- 2) A *avaliação formativa*, que permite obter informação sobre o



desenvolvimento das aprendizagens, com vista à definição e ao ajustamento de processos e estratégias de recuperação e aprofundamento.

3) A *avaliação sumativa*, que tem por função servir de base de decisão sobre a certificação final.

4) A *Avaliação do Desempenho do Formador*, que é feita pela coordenação pedagógica e incidirá sobre os critérios de boas práticas do formador ou e-tutor.

5) A *avaliação global da formação*, que é efetuada com base no Questionário de Avaliação da Ação de Formação de onde se gera o Relatório de Avaliação da Formação, que traduz a avaliação de cada ação de formação;

6) A *Avaliação do Impacto (pós-formação)*, através de um questionário online enviado ao formando até seis meses após a conclusão do curso para avaliação do impacto da formação.

A avaliação deve ser processual, contextualizada, diversificada, transparente, orientadora e qualitativa.

Os critérios de avaliação formativa são, nomeadamente: o interesse, a motivação, a capacidade de aprendizagem, a participação e iniciativa, o relacionamento e trabalho em equipa, a pontualidade e a assiduidade.

A avaliação sumativa é expressa numa escala de 0 a 20 valores, ou com a designação definida para o curso de formação, em função do(a) formando(a) ter ou não atingido os objetivos da formação.

Mediante a especificidade de cada curso/módulo poderão ser definidos outros métodos e critérios de avaliação, que serão comunicados aos formandos(as) no início da ação de formação.

No final de todos os cursos, serão distribuídos questionários que visam avaliar o grau de satisfação dos formandos e do(s) formador(es) relativamente aos objetivos propostos, à qualidade técnica e pedagógica do curso e à qualidade do serviço prestado.

A classificação final é comunicada ao Formando na área privada do curso e/ou via e-mail, através da pauta no prazo de cinco dias úteis, após a data de fim do curso. Uma vez comunicada essa classificação, caso o Formando discorde da mesma, tem direito a solicitar por escrito no prazo de cinco dias úteis, a revisão da sua classificação no curso/módulo, fundamentando de forma detalhada os motivos de não concordar com a mesma devendo sempre ancorar essa fundamentação nos critérios de avaliação que foram apresentados no início do curso. Findo esse prazo ou caso o formando pretenda solicitar a revisão de classificação com detalhe da sua grelha de avaliação, terá de suportar taxas administrativas associadas aos processos de revisão de avaliação, de acordo com a tabela em vigor no respetivo momento de consulta.

Em caso de reprovação, o Formando reconhece que a IPPC tem à disposição medidas de remediação que pode beneficiar:

a) No prazo máximo de 8 dias corridos, após a comunicação da reprovação, o Formando poderá solicitar o prolongamento de acesso ao curso, suportando para tal, as despesas de prolongamento associadas, de acordo com os Termos e Condições IPPC.

b) No caso de o Formando ter reprovado num curso e, no prazo de dois meses após o término do curso, o Formando pode ingressar numa nova edição desse curso, mediante o pagamento adicional de uma taxa, de acordo com os Termos e Condições IPPC e a tabela de emolumentos em vigor à data do início da nova edição em causa.

c) No caso de o formando ter reprovado e/ou optar por realizar uma melhoria da nota, nos cursos de Formação Avançada / Especializações, tem direito a reingressar, mediante o pagamento



adicional por cada módulo que necessite de repetir, de acordo com a tabela de emolumentos em vigor à data.

11. DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

1. Apenas é emitido o certificado de formação profissional ao Formando se este obtiver uma classificação final igual ou superior a 10 valores (numa escala de 0-20 valores), de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas do IPPC.
2. O certificado digital será emitido e disponibilizado, de forma gratuita, via e-mail, num prazo máximo de 30 dias úteis, após a data de término do curso.
3. O Formando pode solicitar o envio do certificado, em suporte físico, através do envio de correio registado, suportando um custo de 5.50€.
4. O Formando pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas) do certificado, assim como o envio em correio azul, suportando as taxas de serviço de urgência.
5. O Formando pode solicitar a emissão do Certificado de Formação em língua estrangeira suportando a taxa de serviço correspondente, respeitando a taxa de emolumentos em vigor à data do pedido. Neste caso, receberá dois certificados: o certificado original que está incluído no preço do curso; e o certificado em língua estrangeira.
6. Em caso de reprovação no curso, o Formando poderá solicitar a emissão de uma declaração de frequência em papel timbrado e assinado pela Direção do IPPC.
7. O Formando reconhece que o IPPC se reserva ao direito de exigir que comunique dados referentes aos documentos de identificação, essenciais para a correta emissão do certificado de formação profissional e que a não comunicação desses dados pode impedir a certificação da formação realizada pelo Formando, mesmo que tenha tido aproveitamento no curso.
8. Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável ao IPPC, o Formando tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado.
9. O Formando reconhece que, caso o certificado seja emitido com dados incorretos ou desatualizados, por erro não imputável ao IPPC, a reemissão de novo certificado fica condicionada à devolução do certificado originalmente emitido e ao pagamento do custo de reemissão do certificado.
10. No prazo de 3 anos após o curso terminar, o Formando pode solicitar a emissão de uma segunda via do Certificado, em suporte digital ou físico, suportando a respetiva taxa de serviço referente a essa reemissão, de acordo com a tabela de emolumentos em vigor. A emissão de segundas vias pode implicar a atualização de dados pessoais, devendo o Formando comunicar ao IPPC os novos dados.
11. O Formando reconhece que, caso não disponha de uma caixa de correio suficientemente grande onde o envelope que contém o certificado possa ser colocado e o carteiro deixe um aviso de receção para o mesmo ser levantado numa estação de correios, e o Formando não o faça dentro do prazo estabelecido pelos CTT, fazendo com que o certificado seja devolvido ao IPPC, o Formando terá que suportar as despesas de reexpedição do certificado e os respetivos portes, sendo reexpedido após a confirmação do pagamento por parte do IPPC.
12. O Formando reconhece que o IPPC não pode ser responsabilizado por o Formando receber o Certificado danificado por mau manuseamento postal, devendo o Formando reclamar junto da empresa responsável pelo transporte fazendo-se acompanhar do envelope do IPPC que menciona a expressão “não dobrar”, do cartão que foi incluído no envelope e exigir junto da empresa de transporte o pagamento dos custos associados à emissão de uma segunda via do



Certificado.

13. Caso o Formando não disponha de uma caixa de correio suficientemente grande onde o envelope que contém o Certificado possa ser colocado e o carteiro deixe um aviso de receção para o mesmo ser levantado, e o Formando não o faça no prazo fazendo com que o Certificado seja devolvido à IPPC, o Formando reconhece que terá de suportar as despesas de reexpedição do Certificado e os respetivos portes, sendo reexpedido após a confirmação do pagamento por parte do IPPC.

12. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES/DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA, DA EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA E DOS FORMADORES

12.1 IPPC – Entidade Formadora

O IPPC, enquanto entidade formadora certificada, ao prestar o seu serviço de formação deve (fonte: <https://certifica.dgert.gov.pt/responsabilidade-da-entidade-certificada.aspx>):

- Planificar a sua atividade, de modo a prestar serviços que correspondam às necessidades dos seus Formandos.
- Garantir a realização dos projetos formativos que define, de acordo com as condições pedagógicas e organizativas previstas.
- Dispor de recursos humanos qualificados, com as competências técnicas e pedagógicas adequadas aos projetos formativos e respetivos destinatários.
- Garantir a articulação permanente entre a equipa de formação, formandos e formadores.
- Assegurar espaços e equipamentos adequados aos projetos formativos e respetivos destinatários.
- Assegurar atendimento permanente a formandos, formadores e outros agentes, sempre que dirija a sua oferta formativa ao público em geral.
- Divulgar e publicitar as ações formativas que desenvolve, com base em informação clara e inequívoca.
- Emitir Certificados de Formação de acordo com a legislação em vigor, utilizando para esse efeito a plataforma SIGO.
- Dispor de um Regulamento de Funcionamento da formação, do conhecimento dos formandos, formadores e outros agentes envolvidos
- Assegurar o acompanhamento e avaliação global do processo formativo e dos formandos e formadores.
- Auscultar os seus formadores e formandos, no sentido de saber a sua opinião sobre os serviços prestados e a sua forma de organização.
- Avaliar e rever sistematicamente a forma como presta os seus serviços de formação e introduzir as melhorias necessárias para elevar a sua qualidade.
- Ser exigente com os resultados alcançados com a sua prestação, prevendo mecanismos de acompanhamento pós-formação.
- Pautar a sua conduta por princípios éticos e de igualdade e correção no tratamento de todos os agentes envolvidos na formação.
- Respeitar as normas legais que regulam a sua atividade e cumprir as obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros.
- Tratar as reclamações que lhe sejam dirigidas, de acordo com a legislação aplicável, aproveitando-as como oportunidade de melhoria.

12.2 Gestor de Formação

É o responsável pela gestão e coordenação da entidade formadora, nas áreas pedagógica, administrativa e financeira. Representa formalmente a entidade, nomeadamente junto das entidades



reguladoras do sistema de formação profissional.

Responsabilidades/ deveres:

a) Gerais

- Definir as linhas orientadoras do Projeto da entidade formadora, nomeadamente através da elaboração do Plano de Intervenção;
- Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção, no que à formação diz respeito;
- Elaborar e aprovar o Balanço de Atividades;
- Assegurar o cumprimento dos Requisitos de Acreditação e a ligação ao Sistema;
- Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização;
- Ser o elo de ligação entre as intervenções com a gestão de topo e os clientes ou formadores..

b) Ao nível do planeamento das atividades formativas

- Elaborar e aprovar o Regulamento da Formação do IPPC;
- Aprovar o regime de funcionamento do(s) espaço(s) de formação;
- Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal ligado à entidade formadora (formadores, coordenador pedagógico, outros);
- Aprovar a realização de investimentos em espaços de formação, equipamentos e recursos pedagógicos;
- Elaborar e coordenar o desenvolvimento de diagnósticos de necessidades de formação;
- Coordenar a conceção de programas de formação e a elaboração de propostas de intervenção formativa, definindo as atividades de promoção da formação, e os meios de divulgação adequados
- Coordenar a planificação da atividade formativa, nomeadamente intervindo na calendarização das intervenções e agenciamento dos meios físicos, recursos humanos e financeiros a afetar aos projetos e criando regulamentos de funcionamento;
- Elaborar e aprovar orçamentos subjacentes aos projetos formativos desenvolvidos no IPPC;
- Proceder à avaliação do pessoal afeto à entidade formadora, nomeadamente formadores e coordenadores pedagógicos;
- Assegurar e orientar a elaboração e atualização de suportes didáticos ao desenvolvimento da formação, assegurando a sua adequação aos objetivos estabelecidos, nomeadamente através do controlo documental;

c) Ao nível da organização e promoção da formação

- Emitir e assinar os certificados de formação;
- Manter-se disponível para responder a eventuais solicitações por parte dos formandos e formadores;
- Manter-se informado no decorrer das ações formativas acerca da forma como estas estão a decorrer, garantindo a intervenção necessária quando apropriado;
- Garantir a resposta atempada às reclamações colocadas pelos formandos;
- Proceder à abertura/encerramento dos cursos, sempre que tal seja necessário para garantir o enquadramento/seguimento das matérias tratadas;
- Manter-se disponível para responder a eventuais solicitações por parte dos formandos e formadores relativamente à temática/área de intervenção do curso (quando aplicável).



- d) Ao nível da avaliação e acompanhamento da formação
- Coordenar e definir a construção dos modelos e instrumentos de avaliação;
 - Proceder à análise dos dados recolhidos através desses instrumentos;
 - Definir os ajustamentos e revisões a implementar nesses instrumentos, tendo em conta os resultados da análise quantitativa e qualitativa do processo e efeitos da formação.
 - Emitir certificados comprovativos da frequência e/ou do aproveitamento obtido pelo formando, dando cumprimento à legislação aplicável.

12.3 Coordenador Pedagógico

É o elemento responsável pela coordenação técnica e pedagógica da(s) formação(ões) e/ou curso(s), indicadas pelo Responsável/Gestor da Formação.

Responsabilidades:

- Coordenar e orientar a(s) formação(ões) e/ou curso(s) de que é responsável;
- Determinar os elementos da equipa formadora do curso, assegurando a respetiva qualificação técnico-científica, competências pedagógicas de formador (CCP) e experiência em termos de lecionação;
- Elaborar o plano de estudos, assegurando a definição dos conteúdos programáticos em conjunto com todos os elementos do corpo docente;
- Garantir condições técnicas para operacionalizar o plano da formação/curso responsável;
- Informar os elementos da equipa formadora sobre as suas obrigações e sobre o regulamento do curso, e outros aspetos relativos à execução da formação;
- Em conjunto com os elementos da equipa formadora, assegurar a elaboração, aplicação e análise do diagnóstico específico de necessidades;
- Manter-se informado do decorrer das sessões formativas orientadas pelos formadores, acerca da forma como estas estão a decorrer, intervindo sempre que necessário;
- Manter-se disponível para responder a eventuais solicitações por parte dos formandos e formadores relativamente à temática/área de intervenção da formação/curso;
- Assegurar a avaliação do(s) formador(es) sob a sua responsabilidade, concretizando auditorias às sessões formativas;
- Aplicar o modelo de avaliação dos formandos do(s) curso(s) da sua responsabilidade, previsto(s) no(s) plano(s) do(s) curso(s), e respetiva análise dos resultados;
- Em colaboração com o Responsável/Gestor de Formação, produzir e avaliar o relatório do curso/formação de que é responsável;

12.4 Formador

O formador é indicado pelo Gestor da Formação e Coordenador Pedagógico, para ministrar o curso, possuindo habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

É um colaborador interno ou externo à entidade formadora e formador certificado, de acordo com os critérios legalmente previstos.

Responsabilidades:

- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Elaborar e atualizar a documentação diversa de suporte ao



desenvolvimento da formação;

- Aplicar os objetivos gerais e específicos da ação de formação e elaborar o Plano de Sessão/Aula respetivo;
- Cumprir o horário estabelecido bem como o número total de horas previstas para o curso;
- Facilitar ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas na plataforma.
- Cumprir na íntegra o conteúdo programático planeado para o curso, com base nos diagnósticos de necessidade feitos previamente às sessões em causa;
- Esclarecer todos os formandos relativamente a dúvidas colocadas no âmbito das matérias tratadas no curso;
- Disponibilizar aos formandos toda a documentação (manuais ou outra) prevista nas condições de participação;
- Controlar a assiduidade e pontualidade dos formandos, através da ficha de presenças;
- Solicitar a todos os formandos o preenchimento do questionário de avaliação da satisfação;
- Registrar as reclamações colocadas pelos formandos e transmiti-las ao gestor de formação e/ou coordenador pedagógico;
- Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos (quando aplicável);
- Proceder à avaliação global do curso através do preenchimento do relatório de apreciação da sessão e aprendizagem dos formandos;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações disponibilizados pela entidade formadora.
- Comunicar com o/a Gestor/a da Formação e/ou o/a Coordenador/a da Formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da ação;
- Comunicar imediatamente com a equipa IPPC caso haja algum imprevisto que impeça a sua presença na sessão síncrona de formação;
- Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que seja convocado/a para tal;
- Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para o IPPC;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstenendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico – religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem do IPPC.

13. NORMAS DE FUNCIONAMENTO DAS INSTALAÇÕES

É absolutamente proibido fumar nas instalações do IPPC. Os/as formandos/as deverão dirigir-se ao exterior das mesmas, e apenas nos intervalos da formação.

14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O IPPC pauta-se pelo cumprimento da sua política de privacidade e de proteção de dados pessoais.

É proibida a recolha de imagens ou som durante as sessões de formação sem o consentimento prévio e expresso pelo IPPC. Em caso de interesse, deverá o interessado solicitar por escrito o pedido devidamente fundamentado, sobre o qual o IPPC emitirá o parecer.

**15. PROCEDIMENTOS RELATIVOS A
QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E
SUGESTÕES**

A Equipa IPPC está disponível para esclarecer o Formando em questões não diretamente relacionadas com as temáticas dos cursos, tais como o esclarecimento sobre o modo de funcionamento dos cursos ministrados pelo IPPC, o processo de inscrição, o funcionamento da plataforma e do curso, a consulta dos certificados em formato digital, as dificuldades em aceder ao curso, etc.

Sempre que necessário e durante a formação, o Formando pode recorrer à Coordenação Pedagógica do curso caso considere que existem falhas pedagógicas (tais como: o desempenho do formador não seja adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder correta e claramente às suas questões). Cabe ao Gestor da Formação articular em conjunto com o Coordenador Pedagógico, assegurando o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com a equipa de formadores para garantir o bom funcionamento das atividades formativas.

A figura da queixa/reclamação/sugestão de melhoria está prevista no SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade do IPPC como forma saudável, construtiva e aberta de se atentar sobre eventuais falhas e contribuir com sugestões de melhoria, devidamente fundamentadas, no sentido de incrementar os índices da qualidade dos serviços a prestar. Assim, o/a formando/a tem ao seu dispor os seguintes instrumentos:

- Questionário de avaliação da formação disponibilizado no fim de cada módulo/curso para recolha de opinião e sugestões de melhoria;
- Contacto direto com o Gestor da Formação através de telefone 239 164 556, telemóvel 915 250 913 ou e-mail ippc@ippc.pt
- Livro de Reclamações;
- Não querendo utilizar estes modelos, o/a formando/a pode ainda fazer uma explanação do sucedido, por escrito;
- O/a formando/a dispõe de um período de 5 dias úteis para o fazer (no caso da queixa/reclamação) após a ocorrência.

A apreciação da ocorrência compete ao Gestor de Formação e à Direção do IPPC. No caso de reclamação, é assegurada uma análise e uma decisão imparcial, bem como uma resposta formal ao/a formando/a, até um período máximo de 15 dias úteis.

16. CONTACTOS

Por favor não hesite em apresentar quaisquer questões ou preocupações relativamente à presente declaração ou ao tratamento da sua informação pessoal pelo IPPC, contactando-nos através dos contactos disponibilizados:

Instituto Português de Psicoterapia Corporal, LDA
Morada: Rua Olivença n.º 11, Edifício Topázio, 7º andar, sala 703,
3000-306 Coimbra
Número de telefone: 239 164 556
Número de telemóvel: 915 250 913
Endereço de correio eletrónico: ippc@ippc.pt

17. CASOS OMISSOS E REVISÃO

As dúvidas e os casos omissos não previstos no presente regulamento serão resolvidos pelo Responsável/Gestor da Formação conjuntamente com a Direção do IPPC.

O presente regulamento será revisto periodicamente sempre que se revele pertinente para um correto funcionamento da formação.