

GUIA DO FORMANDO

academia.formarecapacitar.pr



**CENTRO DE FORMAÇÃO
& CAPACITAÇÃO**

BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS
DE CASTRO DAIRE

1. A academia.formarecapacitar.pr

- O que é a academia.formarecapacitar.pt?
- Que vantagens oferece a academia.formarecapacitar.pt?
- Onde posso consultar os cursos da academia.formarecapacitar.pt?
- Como posso ser formador?
- Os cursos da academia.formarecapacitar.pt são certificados?
- Existe um regulamento de formação?

2. Registo e Dados de Acesso

- Como posso registar-me no site?
- Que vantagens tenho em me registar no site?
- Como posso alterar as informações do meu registo?
- Posso mudar o meu registo para outro nome?
- Posso partilhar os dados de acesso com a minha empresa?
- Tenho de preencher todos os dados do perfil?

3. Inscrições

- Como posso inscrever-me num curso?
- Como posso reservar a minha vaga?
- Vivo fora de Portugal. Posso frequentar um curso?
- É preciso instalar alguma aplicação para frequentar os cursos?
- Existe um número mínimo de participantes?
- Posso inscrever-me no curso depois dele começar?
- Quais são os critérios de seleção dos formandos?
- O número de vagas pode ser alterado?
- Posso cancelar a minha inscrição?

- Posso adiar a minha inscrição?
- Posso trocar o curso por outro?

4. Pagamentos

- Como posso pagar?
- Quando é que tenho de pagar a minha inscrição?
- Como posso usufruir de um voucher de desconto que recebi?
- Como posso usufruir do desconto de Bombeiro?
- Estou fora de Portugal. Como posso pagar?
- Quanto tenho de pagar?
- Como posso usufruir do desconto de associado de um parceiro?
- Depois de pagar recebo algum comprovativo?
- Posso indicar os dados de faturação depois de pagar?

5. Frequentar um curso

- Existem requisitos para frequentar os cursos?
- Tenho de ter competências em TIC para frequentar os cursos?
- Sou menor de idade. Posso frequentar os cursos?
- Como é que frequento um curso?
- Qual é o cronograma do curso?
- Como acedo às sessões?
- A que horas são as sessões?
- A que horas começa e termina o curso?
- Vou receber os materiais do curso por email ou em papel?
- Posso guardar os materiais da formação?
- Posso partilhar os materiais com amigos ou colegas?

- Posso interromper uma sessão a meio e voltar mais tarde?
- É obrigatório dominar o inglês?
- Todas as sessões têm trabalhos e testes?
- Como envio os meus trabalhos ao formador?
- Não tenho teclado em português. Posso frequentar o curso?
- Posso utilizar o logotipo da academia.formarecapacitar.pt?
- Para que serve o fórum de discussão?
- Posso publicar o que quiser nos fóruns de discussão?
- Posso repetir um teste?
- O que acontece se tiver problemas com o meu computador?
- O que acontece se o site estiver indisponível?
- Posso ser suspenso ou expulso dos cursos?
- No final do curso ainda tenho mais tempo para aceder ao curso?

6. Avaliação e Medidas de Remediação

- Como é feita a avaliação?
- Qual é a escala em que vou ser avaliado?
- O que são os critérios mínimos de aproveitamento?
- Como é comunicada a classificação final?
- A minha entidade patronal pode saber a minha avaliação?
- O que posso fazer se não terminar o curso dentro do prazo?
- São aceites trabalhos elaborados com recurso à inteligência artificial?
- Quando é que um trabalho é considerado plágio?
- O que acontece se o trabalho for considerado plágio?

7. Declarações de Frequência e Emissão de Certificados

- Posso receber um certificado de formação profissional?
- Posso solicitar uma segunda via do certificado?
- Posso obter uma declaração em como estou inscrito no curso?
- Tenho de apresentar cópias dos meus documentos de identificação?
- Tenho de pagar pela emissão do certificado?
- Posso solicitar a emissão do certificado em língua estrangeira?
- Qual é o prazo para a emissão do certificado?
- A formação é registada no SIGO e no Passaporte Qualifica?
- O certificado tem um erro. Posso pedir a sua retificação?
- O certificado chegou amarrotado. O que posso fazer?
- Usufui de uma inscrição gratuita. Tenho direito ao certificado?

8. Apoio ao Cliente e Reclamações

- Como posso contactar a academia.formarecapacitar.pt?
- Posso falar com o coordenador pedagógico do curso?
- Como posso reclamar da avaliação?
- Como posso apresentar uma reclamação?

1. A academia.formarecapacitar.pt

O que é a academia.formarecapacitar.pt?

A academia.formarecapacitar.pt é um serviço de formação certificada pela DGERT, administrada na modalidade e-learning e b-learning.

Que vantagens oferece a academia.formarecapacitar.pt?

A academia.formarecapacitar.pt é um site de formação online português. A academia.formarecapacitar.pt permite-lhe frequentar cursos a partir de qualquer local em que disponha de acesso a um computador com ligação à Internet. Permite-lhe definir, com toda a liberdade, o seu horário, local e ritmo de estudo. Sem perdas de tempo ou custos de deslocação associados, a academia.formarecapacitar.pt disponibiliza-lhe ainda as múltiplas vantagens da formação tradicional, incluindo apoio especializado de formadores e a interação e colaboração com os outros formandos num ambiente de aprendizagem informal, flexível e eficaz, que espelha a experiência da academia.formarecapacitar.pt em termos de formação online.

Onde posso consultar os cursos do academia.formarecapacitar.pt?

A academia.formarecapacitar.pt tem disponíveis cerca de 300 cursos totalmente online com apoio de formador. Pode consultar a lista de cursos disponíveis no catálogo de cursos. A academia.formarecapacitar.pt disponibiliza-lhe ainda cursos de especialização intensiva que reúnem vários módulos de temáticas relacionadas e que são interessantes de estudar em simultâneo ou sequencialmente, dada a complementaridade que existe entre elas e lhe proporcionarem um percurso de formação estruturado. Estes cursos são mais extensos em termos de carga horária mas têm já um percurso formativo estruturado numa determinada área de especialização. Na página de cada curso, encontra informação específica sobre esse curso em particular, nomeadamente o

programa, os objetivos, destinatários, requisitos e outras informações. Encontra também a indicação do preço, datas de início e fim e carga horária. É a partir dessa página que se pode inscrever nos cursos que pretende frequentar.

Como posso ser formador?

Se é especialista numa determinada área de formação, é um formador certificado e possui experiência como formador e as habilitações necessárias para o desempenho da função, poderá vir a ser um dos formadores da academia.formarecapacitar.pt. Para se candidatar, basta preencher este formulário.

Os cursos da academia.formarecapacitar.pt são certificados?

A academia.formarecapacitar.pt é um site, propriedade da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Castro Daire, NIPC 501081860, entidade certificada pela DGERT - Direcção-Geral do Emprego e das Relações do Trabalho nas seguintes áreas: formação de professores e formadores de áreas tecnológicas (146), saúde - programas não classificados noutra área de formação (729), trabalho social e orientação (762), segurança e higiene no trabalho (862), proteção de pessoas e bens (861), ciências informáticas (481), produção agrícola e animal (621), silvicultura e caça (623) e serviços de transporte (840). Pode confirmar a certificação da empresa diretamente no site da DGERT utilizando os dados da empresa acima indicados. Para além disso, alguns cursos têm homologações específicas adicionais, que se encontram devidamente assinaladas e mencionadas.

Existe um regulamento de formação?

Sim. A academia.formarecapacitar.pt tem um regulamento de formação que está materializado nas condições gerais de utilização. Ao registar-se como membro do site e inscrever-se e frequentar um curso, está a aceitar estas condições de serviço, pelo que as deve ler com atenção. Ao concordar com as condições de serviço está a formalizar um

contrato de prestação de serviços com a academia.formarecapacitar.pt. 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 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. Registo e Dados de Acesso

Como posso registar-me no site?

Para se tornar membro do academia.formarecapacitar.pt basta clicar na opção "registar-me", que está disponível no canto superior direito da página principal do academia.formarecapacitar.pt, e de seguida preencher todos os dados do formulário de registo. Após o preenchimento do formulário passará a ter uma área privada sua. Nesta sua área privada, poderá efetuar inscrições nos cursos que desejar, frequentar os cursos e gerir as suas inscrições. Em futuras visitas à academia.formarecapacitar.pt deverá utilizar o seu Nome de Membro (login) e Código de Acesso (password) para entrar na sua área privada. O registo no site é totalmente gratuito, mas sujeito à aceitação do regulamento e condições gerais de funcionamento. Em caso de dificuldade no registo, contacte-nos por chat, telefone ou e-mail.

Que vantagens tenho em me registar no site?

O registo é gratuito e apenas os utilizadores registados podem frequentar os cursos e ter acesso a promoções e ofertas. Depois de se registar, sempre que visitar a academia.formarecapacitar.pt basta autenticar-se no campo superior direito do site para poder ter acesso à sua área privada. Na sua área privada encontra várias informações como os cursos que já terminou, com a respetiva informação da classificação final e o certificado de formação profissional disponível para download, os recibos dos seus pagamentos, para efeitos de dedução fiscal, os cursos em que se está a inscrever e a completar o processo de inscrição e de pagamento e os cursos que está a frequentar e o respetivo acesso às sessões e ao fórum de discussão.

Como posso alterar as informações do meu registo?

Para consultar ou alterar os seus dados pessoais basta entrar na sua área privada com o seu Nome de Membro (login) e Código de Acesso (password) e aceder à opção 'Editar perfil'. Confirme em particular a validade dos seus documentos de identificação.

Posso mudar o meu registo para outro nome?

Não. O registo é individual e intransmissível. A outra pessoa deve fazer o seu próprio registo. Caso se verifique que alterou o perfil do seu registo para outra pessoa, poderá ver o seu acesso ao curso suspenso ou não ser certificado.

Posso partilhar os dados de acesso com a minha empresa?

O Nome de Utilizador (Login) e Código de Acesso (Password) apenas podem ser utilizados por si e não podem ser cedidas ou utilizados por terceiros, incluindo entidades que tenham financiado a sua inscrição, como seja o caso, a título exemplificativo, da empresa para a qual trabalhe.

Tenho de preencher todos os dados do perfil?

Sim. A partir do momento em que efetua uma inscrição, e até antes de iniciar a formação, deve completar e atualizar os dados pessoais que constam no seu perfil, como o nome, data de nascimento, número de segurança social, entre outros. Esses dados irão ser utilizados para efeitos de constituição do dossier pedagógico, processo de avaliação e emissão do certificado de formação profissional no final da formação e registo de cliente. O seu acesso ao curso poderá ser suspenso até ter toda a informação pessoal completa e atualizada no seu perfil. Se até cinco dias após o início da formação não estiver completada a sua informação pessoal, poderá não ser certificado no final da formação, mesmo que tenha aproveitamento.

3. Inscrições

Como posso inscrever-me num curso?

Para efetuar uma inscrição num curso basta selecionar o curso pretendido, clicando no título do curso, por exemplo, a partir do catálogo e clicar na opção "Inscreva-se já". Caso já esteja registado na academia.formarecapacitar.pt, mas ainda não se tenha autenticado, basta introduzir o seu Nome de Membro (login) e Código de Acesso (password) no canto superior direito. Se já tiver introduzido o Nome de Utilizador (login) e Código de Acesso (password) ficará automaticamente inscrito no curso que selecionou. Se ainda não está registado na academia.formarecapacitar.pt, após clicar em 'Inscreva-se já' basta preencher o formulário de registo. Posteriormente, basta concluir o processo de inscrição, indicando os dados de faturação e selecionando o método de pagamento pretendido. Pode ainda fazer a inscrição por telefone, chat ou e-mail.

Como posso reservar a minha vaga?

Caso ainda não o tenha feito, autentique-se, introduzindo o seu Nome de Membro e Código de Acesso. Depois de efetuar a inscrição no curso, e já dentro da sua área privada, selecione a opção 'completar' e indique os dados de faturação e o método de pagamento pretendido. A sua vaga fica reservada assim que efetuar o pagamento.

Vivo fora de Portugal. Posso frequentar um curso?

Os cursos podem ser frequentados a partir de qualquer local do mundo, desde que disponha de uma ligação à Internet e garanta o domínio escrito e falado da língua portuguesa.

É preciso instalar alguma aplicação para frequentar os cursos?

Os cursos da academia.formarecapacitar.pt podem ser frequentados através de qualquer tipo de computador, tablet ou smartphone com ligação à Internet e um browser (como o Internet Explorer, Firefox, Google Chrome ou Apple Safari). Exceto nos casos assinalados, não precisa de instalar nenhuma aplicação para poder frequentar os cursos. A utilização de smartphones para frequentar a formação não é recomendada a vários níveis como consulta de informação, participação nos debates, realização de testes, etc.).

Existe um número mínimo de participantes?

Exceto nos casos assinalados, não existe número mínimo de formandos em cada edição dos cursos. Os cursos têm, no entanto, um limite de vagas disponíveis para cada edição. Uma vez atingido esse limite, não são aceites mais inscrições para essa edição.

Posso inscrever-me no curso depois dele começar?

No dia em que o curso começa, pode inscrever-se normalmente no curso. Depois do curso começar, e desde que este ainda tenha vagas, pode inscrever-se no curso mas apenas por telefone, chat ou por e-mail, e não online, e desde que considere que tem condições para recuperar o tempo perdido. Neste caso, apesar de não perder nenhuma sessão, deve assumir a responsabilidade por ter menos dias de acesso ao curso não havendo qualquer compensação pelos dias perdidos.

Quais são os critérios de seleção dos formandos?

Os formandos podem ser selecionados por ordem de chegada da inscrição e do pagamento da inscrição e respetiva reserva da vaga. Quando existirem outros critérios de seleção, os mesmos são indicados na página do curso.

O número de vagas pode ser alterado?

Os cursos têm um número de vagas limitado (número máximo de participantes), que pode ser alterado a qualquer momento, se a academia.formarecapacitar.pt entender que circunstâncias várias o justificam, como é o caso, a título meramente exemplificativo, da existência de formandos com necessidades especiais, grupos restritos ou reservados por empresas, excesso de carga de trabalho total do tutor em todos os cursos em que é responsável, situações anormais de procura de inscrições, entre outros.

Posso cancelar a minha inscrição?

Pode cancelar a sua inscrição até ter reservado a sua vaga e antes do curso começar. Uma vez paga a inscrição e reservada a vaga, poderá solicitar o cancelamento da inscrição até às 14h do último dia útil anterior ao início do curso e solicitar a devolução, suportando uma taxa de processamento administrativo equivalente a 40% do valor de tabela do curso com um mínimo de 15 euros, sendo a devolução feita no prazo de 30 dias úteis após o envio do comprovativo de IBAN da conta do cliente. Depois dessa data e até à data de início do curso, a taxa de processamento administrativo do cancelamento da inscrição é de 50% do valor de tabela do curso. Uma vez iniciada a formação, não é possível cancelar a inscrição, uma vez que o seu processo de avaliação já estará a decorrer, não podendo ser interrompido. Caso pretenda desistir do curso, os valores pagos não são devolvidos nem ficam em crédito, mas terá acesso às medidas de remediação previstas, em particular em termos de reingresso.

Posso adiar a minha inscrição?

Antes de reservar a sua vaga, pode alterar a data de início do curso na sua área privada, selecionando a data que mais lhe convém. Uma vez reservada a vaga para uma determinada edição de um determinado curso, só poderão ser considerados pedidos de alteração de datas de início submetidos até às 14h do último dia útil anterior ao início do curso. O adiamento da inscrição pode ficar sujeito à disponibilidade de vagas noutras edições, à carga de trabalho dos tutores, à disponibilidade de outro cliente em ficar com

a vaga, entre outros fatores. Caso o curso já se tenha iniciado, já não é possível considerar pedidos de alteração de data de início do curso, mesmo que não tenha ainda acedido ao curso, uma vez que o processo de avaliação já se encontra a decorrer. A alteração de data de início da formação está sujeita a autorização e pode ficar sujeita ao pagamento de taxas de processamento administrativas. Em caso de pedido de adiamento de inscrição, sem que indique a data concreta para a qual pretende adiar, perderá direito ao valor pago no caso de não indicar a data pretendida nos 10 dias subsequentes, sendo então considerada uma desistência da formação.

Posso trocar o curso por outro?

Apenas pode solicitar a troca de um curso por outro, de igual valor ou inferior, até às 14h do último dia útil anterior ao início do curso em que se inscreveu, ficando a troca sujeita aos mesmos critérios previstos para as situações de adiamento da inscrição. Caso a troca seja feita por um curso de valor inferior, a diferença não será devolvida e ficará em crédito, podendo utilizá-lo no prazo de 15 dias noutra inscrição à sua escolha para a data que preferir.

4. Pagamentos

Como posso pagar?

Pode pagar a sua inscrição por referência multibanco, cartão de crédito (MB way, Visa, Mastercard ou American Express) ou transferência bancária. Pode ainda optar por pagar recorrendo a cheque, vale postal, vale postal internacional ou transferência eletrónica de dinheiro. Os pagamentos devem ser efetuados à ordem de Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Castro Daire e enviados para Av. dos Bombeiros Voluntários, n.º 67, 3600-140 Castro Daire. Os depósitos ou transferências devem ser efetuados para a conta bancária com o IBAN PT50.0033.0000.45718786319.05 e uma cópia do talão de depósito ou transferência deve ser enviada por e-mail para contabilidade@bombeiroscastrodaire.pt. Se optar por pagar por multibanco, através da opção de pagamento de serviços, não precisa de enviar o comprovativo do pagamento e a sua inscrição será autorizada imediatamente após o pagamento.

Quando é que tenho de pagar a minha inscrição?

Desde que existam vagas, pode efetuar o pagamento até à data de início do curso. No entanto, caso pretenda assegurar logo a sua vaga deverá efetuar o pagamento assim que for possível após ter feito a inscrição. Não é possível pagar a formação apenas no final. Caso pague apenas uma parte do valor da inscrição e não a totalidade, o valor pago funciona como sinal de reserva da vaga para aquela edição e que, caso não seja feito o pagamento do valor remanescente até à data de início da edição, o valor pago não será devolvido nem dará direito a nenhum crédito futuro caso, perdendo o direito ao mesmo.

Como posso usufruir de um voucher de desconto que recebi?

Se recebeu um voucher de desconto, deve ativar o seu desconto por telefone, e-mail ou chat disponível no canto inferior direito. Os vouchers não são acumuláveis com outras

promoções e só podem ser aplicados antes de efetuar o pagamento. Leia atentamente as condições de utilização que constam no voucher. Após efetuar o pagamento de uma inscrição na íntegra, não poderá aplicar, retroativamente, quaisquer vouchers, descontos de bombeiro, descontos de entidades parceiras ou outros descontos.

Como posso usufruir do desconto de Bombeiro?

Para usufruir do desconto de Bombeiro deverá enviar uma cópia ou foto do seu Cartão de Bombeiro ou uma declaração do comandante da corporação onde pertence, por e-mail ou chat para que o desconto seja considerado. O desconto não é acumulável com outras promoções ou descontos.

Estou fora de Portugal. Como posso pagar?

Se está fora do país, pode efetuar o seu pagamento por várias formas. As formas de pagamento mais utilizadas são o pagamento por cartão de crédito utilizando o interface de pagamentos seguros que disponibilizamos e o recurso a agências de transferências internacionais como a Real Transfer, a Money Gram ou a Western Union. No entanto, também pode optar por fazer uma transferência internacional para o IBAN PT50.0033.0000.45718786319.05 enviar-nos um vale postal internacional.

Quanto tenho de pagar?

O preço de cada inscrição é-lhe apresentado na página onde são indicados os objetivos, o programa, os requisitos e o funcionamento do curso. Esse é o preço total do curso, com todas as despesas incluídas e só o tem de pagar uma única vez. Ao abrigo do nº 11 do artº 9 do código do IVA, e por despacho do Senhor Diretor Geral dos Impostos, a formação da academia.formarecapacitar.pt está isenta de IVA. Este valor inclui a emissão e expedição de uma via do certificado em correio normal não registado.

Como posso usufruir do desconto de associado de um parceiro?

Para usufruir dos descontos e condições preferenciais oferecidas aos associados de entidades parceiras da academia.formarecapacitar.pt deve, juntamente com o seu pagamento, enviar por e-mail ou chat uma cópia digitalizada do seu cartão de associado ou um comprovativo equivalente.

Depois de pagar recebo algum comprovativo?

Uma vez efetuado o pagamento, a sua vaga é confirmada através de um e-mail de autorização de acesso ao curso. A fatura do seu pagamento ficará disponível na sua área privada em poucos dias.

Posso indicar os dados de faturação depois de pagar?

Ao completar a inscrição, terá de indicar os dados de faturação e o método de pagamento que prefere usar para pagar a inscrição, podendo solicitar, a qualquer momento a alteração do método de pagamento da inscrição. Os dados de faturação introduzidos serão usados na emissão da fatura. Caso não indique dados de faturação, a fatura é emitida como cliente indiferenciado. Até às 17 horas do dia útil em que efetua o pagamento, poderá, no entanto, solicitar por e-mail a alteração dos dados de faturação que indicou, sem custos adicionais. Depois dessa hora ou em dias não úteis, os pedidos de alteração dos dados de faturação ou de alteração de faturas estão sujeitos à devolução por correio dos originais das mesmas e das respetivas notas de crédito assinadas e ao pagamento de uma taxa de processamento administrativo de 10 euros.

5. Frequentar um curso

Existem requisitos para frequentar os cursos?

Por norma, apenas tem de garantir acesso a um computador, tablet ou smartphone com acesso à Internet e dominar o português, mas alguns cursos podem ter outros requisitos. Antes de proceder à inscrição, deve garantir o cumprimento dos requisitos adicionais e específicos necessários à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas e domínio de línguas estrangeiras entre outros que sejam mencionados na página de descrição do curso que pretende frequentar. Pode-lhe ser exigida prova do cumprimento desses requisitos para efeitos de frequência e emissão do certificado.

Tenho de ter competências em TIC para frequentar os cursos?

Sim. Só pode frequentar os cursos se garantir deter competências em tecnologias de informação e comunicação (TIC) necessárias à frequência plena dos cursos de formação. É da sua responsabilidade garantir que detém competências como navegar na internet, anexar ficheiros a uma mensagem, fazer download de ficheiros, publicar vídeos, preencher formulários online, entre outras.

Sou menor de idade. Posso frequentar os cursos?

Sim. Basta 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.

Como é que frequento um curso?

Uma vez feita a inscrição e o pagamento, pode aceder ao curso a partir da data de início do mesmo. Para tal, deve autenticar-se no site, introduzindo o seu nome de membro e código de acesso no canto superior direito da página da academia.formarecapacitar.pt. Na sua área privada encontrará a lista de cursos que está a frequentar e o acesso às sessões e ao fórum de discussão.

Qual é o cronograma do curso?

O cronograma detalhado do curso consta da sua área privada. Aí, é indicada a data de início e de fim da edição em que se inscreveu. Selecionando o link sessões, vai para a listagem das sessões onde é indicada a data em que cada sessão é disponibilizada. Inteira-se dos momentos chave do curso por forma a organizar-se no sentido de terminar o curso no prazo previsto.

Como acedo às sessões?

Autentique-se no site, introduzindo o seu nome de membro e código de acesso no canto superior direito da página da academia.formarecapacitar.pt. Na sua área privada encontrará, do lado esquerdo, a lista de cursos que está a frequentar e o link de acesso às sessões e ao fórum de discussão. Nesse link das sessões, encontrará a lista das sessões que inclui uma síntese de cada sessão assim como as datas em que as sessões estão disponíveis.

A que horas são as sessões?

A formação é assíncrona pelo que não tem horas marcadas. Pode aceder às sessões a qualquer hora, de dia ou de noite, dias de semana, fins de semana e feriados, 24 horas por dia. A página do curso, que descreve os objetivos, programa, requisitos, datas das edições, preço e outras informações e a partir da qual se inscreveu, indica o ritmo de disponibilização das sessões. Por exemplo, se as sessões são disponibilizadas todas logo

de início, se são disponibilizadas diariamente ou de dois em dois dias. Pode também consultar essa calendarização na sua área privada, no link sessões e por baixo do link de acesso a cada sessão.

A que horas começa e termina o curso?

Tem acesso ao curso desde as 0 horas do primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia de acesso ao curso, hora de Portugal Continental. A partir das 23h59 do último dia do curso, deixa de ter acesso ao curso e ao fórum de discussão.

Vou receber os materiais do curso por email ou em papel?

Não. A academia.formarecapacitar.pt não envia os materiais nem por email nem em papel por correio. Os materiais dos cursos são exclusivamente disponibilizados na plataforma, na sua área privada. Basta aceder à sua área privada e seleccionar o link sessões e depois abrir a sessão pretendida.

Posso guardar os materiais da formação?

No final de cada sessão, encontrará a opção de fazer download da sessão em formato pdf para o seu computador para poder gravar ou imprimir. No entanto, os vídeos, áudios, testes de diagnóstico e de avaliação e check points só estão disponíveis na sessão online.

Posso partilhar os materiais com amigos ou colegas?

Todos os recursos didáticos incluindo textos, vídeos, imagens, mensagens de tutoria, planos de formação, testes entre outros disponibilizados pela academia.formarecapacitar.pt destinam-se única e exclusivamente ao usufruto dos formandos e não podem ser dados a usufruir a qualquer outro indivíduo ou entidade, mesmo que tenham assumido o pagamento dos custos de frequência do curso. Não pode, por isso, ceder os recursos didáticos e outros materiais dos cursos a terceiros,

copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no todo ou em parte nem utilizá-los para fins comerciais, publicitários, de autopromoção ou formação de terceiros, mesmo que mencione a fonte. Também não pode ceder os conteúdos de formação inclusivamente a eventuais entidades que lhe tenham pagado a inscrição no curso.

Posso interromper uma sessão a meio e voltar mais tarde?

Claro que sim. Pode aceder a cada sessão quantas vezes quiser. Pode também interromper uma sessão a meio e voltar mais tarde.

É obrigatório dominar o inglês?

Não. Ainda que a formação seja dada em português, podem ser administrados materiais complementares e de apoio em inglês, nomeadamente literatura científica, que, pelo seu carácter complementar, não têm impacto na avaliação final.

Todas as sessões têm trabalhos e testes?

Em cada sessão poderá encontrar a) um teste de diagnóstico, que não conta para avaliação mas que serve para avaliar os seus conhecimentos prévios sobre os temas da sessão ou do curso; b) recursos didáticos em formatos diversos, que podem incluir texto, vídeo ou áudio, c) check points para validar a sua aprendizagem e ter a certeza de que não tem dúvidas sobre a matéria, d) propostas de trabalho, que são casos práticos para analisar, apresentar e discutir no fórum de discussão e e) teste de avaliação, que serve para avaliar os conhecimentos adquiridos nessa sessão ou no curso. Nem todas as sessões têm todos estes elementos.

Como envio os meus trabalhos ao formador?

Todas as propostas de trabalho sugeridas nas sessões devem ser entregues exclusivamente no fórum de discussão do curso, até à data de fim do mesmo. Não são

aceites trabalhos enviados por email ou por outras vias. Pode colocar os trabalhos no fórum nos tópicos de discussão abertos para cada trabalho.

Não tenho teclado em português. Posso frequentar o curso?

Sim. O importante é que consiga garantir o domínio escrito da língua portuguesa. A falta de teclado que disponha de acentos ou sinais gráficos utilizados na língua portuguesa como a cedilha, o acento circunflexo ou o til, não é impeditivo da sua participação no fórum de discussão. Ainda assim, recomenda-se que, para a realização dos testes, tenha disponível um teclado digital em português, que facilmente pode instalar no seu computador.

Posso utilizar o logotipo da academia.formarecapacitar.pt?

Não. Não pode utilizar o logótipo da academia.formarecapacitar.pt em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar. Caso publique os seus trabalhos fora da academia.formarecapacitar.pt pode, no entanto, caso o pretenda fazer, mencionar "este trabalho foi realizado no âmbito do curso (nome do curso) da academia.formarecapacitar.pt e é da inteira responsabilidade do seu autor", assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a academia.formarecapacitar.pt de qualquer responsabilidade ou autoridade pelo seu conteúdo.

Para que serve o fórum de discussão?

Ao longo do curso, tem disponível um fórum de discussão para interação e colaboração com o formador e os restantes formandos que estejam a frequentar o curso e onde pode colocar os seus trabalhos, participar em debates online e esclarecer as suas dúvidas. Ao longo do curso, pode colocar mensagens no fórum de discussão a qualquer hora do dia ou da noite. O formador esclarecerá as suas dúvidas no prazo máximo de 48 horas. Se colocar os seus trabalhos ou fizer participações online nas últimas 48 horas do curso, não

é garantido o feedback por parte do formador, ainda que todos os contributos que fizer até ao final do curso sejam considerados para efeitos de avaliação. A tutoria não inclui a discussão ou análise de questões que vão além das temáticas do curso nem consultoria específica a projetos particulares que tenha. Sempre que iniciar um curso, leia as mensagens do fórum relativas ao funcionamento do curso e aos critérios de avaliação. Aí, encontra a descrição de como vai ser avaliado e outras informações relevantes. Consulte o fórum com regularidade para acompanhar e participar nos debates propostos pelo formador e consultar a informação que vai sendo publicada. A participação no fórum é fundamental para cumprir os critérios mínimos de aproveitamento no curso em que se inscreveu.

Posso publicar o que quiser nos fóruns de discussão?

Não. Não pode colocar nos fóruns de discussão mensagens comerciais não solicitadas (spam), mensagens não relacionadas com as temáticas do curso, dúvidas sobre os testes de avaliação, correções dos mesmos, reclamações, pedidos de ordem pessoal ou mensagens diversas que perturbem as atividades pedagógicas e o bom ambiente formativo. Também não pode publicar mensagens cujo último propósito seja recolher dados pessoais sobre os outros formandos ou formadores incluindo, mas não limitado a, nome, telefone e endereço de e-mail. Paralelamente, também não pode criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar os outros clientes, os formadores ou funcionários da academia.formarecapacitar.pt nem transmitir qualquer material que esteja 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 formalizados por escrito. Por último, não pode colocar mensagens que facilitem a transmissão de vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo ou nefasto que possa causar danos a terceiros nem utilizar uma linguagem ofensiva para com o formador, restantes formandos ou terceiros.

A academia.formarecapacitar.pt reserva-se o direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas no fórum de discussão dos cursos, caso essas mensagens violem as regras e condutas de boa educação conforme os usos e costumes de Portugal e não

se dirija aos colaboradores, formadores e aos demais formandos de forma correta e educada.

Posso repetir um teste?

Não. Apenas o primeiro resultado do teste é considerado para efeitos de classificação final. Caso aceda mais do que uma vez ao teste, esse resultado não será considerado. Se iniciar um teste e fechar a janela, será considerado desistência e a classificação será zero por cento. No final de cada teste, pode consultar a grelha de correção do mesmo de imediato caso não tenha um bloqueador de pop-ups ativo. Pode consultar o resultado obtido em cada teste por baixo do link de acesso a cada sessão cerca de uma hora depois de realizar o teste.

O que acontece se tiver problemas com o meu computador?

A academia.formarecapacitar.pt não se responsabiliza pela falta de condições técnicas ou ocorrências pontuais 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. Garanta que tem meios de prevenção dessas ocorrências e alternativas para o caso delas ocorrerem.

O que acontece se o site estiver indisponível?

Podem existir falhas temporárias no acesso ao site da academia.formarecapacitar.pt, nomeadamente para atualização técnica do site, ou por problemas técnicos não imputáveis à academia.formarecapacitar.pt. Terá 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. A indisponibilidade temporária ou definitiva de links para recursos didáticos externos indicados ao longo das sessões e nos fóruns de discussão não impedem o normal desenrolar da formação.

Posso ser suspenso ou expulso dos cursos?

Sim. Se estiver a provocar distúrbios ao bom funcionamento do curso, utilizar uma linguagem inapropriada ou ofensivas ou se publicar reiteradamente mensagens alheias às matérias dos cursos, o seu acesso ao curso pode ser suspenso, sem qualquer direito a reembolso de valores pagos ou compensação por suspensão do serviço.

No final do curso ainda tenho mais tempo para aceder ao curso?

A data de fim do curso inclui pelo menos cinco dias extra após ser disponibilizada a última sessão. Findo esse prazo, o acesso ao curso e ao fórum de discussão cessam. Pode consultar a data de fim do curso na sua área privada.

6. Avaliação e Medidas de Remediação

Como é feita a avaliação?

A avaliação baseia-se em três critérios: os resultados dos testes de avaliação, a qualidade dos trabalhos apresentados no fórum e a qualidade das intervenções nos desafios do fórum. As ponderações dadas a cada um destes critérios variam de curso para curso e são indicados no início do curso no fórum. Os critérios de avaliação de cada curso estão indicados na página do plano de cada curso e são comunicados de forma mais detalhada no fórum de discussão nos dois primeiros dias do curso.

Todos os cursos têm critérios mínimos de aproveitamento que passam pela realização obrigatória de uma percentagem variável (sempre superior a 80%) do número total de elementos de avaliação. A não realização desses elementos de avaliação implica, automaticamente, a reprovação no curso.

É da sua responsabilidade ler, analisar e compreender os critérios de avaliação e inteirar-se das iniciativas que deve levar a cabo a fim de cumprir os critérios de avaliação e obter aproveitamento na formação. Se nada disser nos primeiros três dias da formação, assume-se que leu, compreendeu e não tem dúvidas sobre a forma como será avaliado e como será apurada a sua classificação final. Se tiver dúvidas sobre os critérios de avaliação indique-os por e-mail ou no fórum de discussão.

Qual é a escala em que vou ser avaliado?

A sua aprendizagem é avaliada numa escala qualitativa que inclui os seguintes níveis: "muito insuficiente" (de 0 a 20%), "insuficiente" (de 21% a 49%), "suficiente" (de 50% a 74%), "bom" (de 75% a 89%) e "muito bom" (acima de 90%). Apenas nos casos em que a avaliação é igual ou superior a "suficiente" é que será aprovado. Nos restantes casos, reprovará à formação.

O que são os critérios mínimos de aproveitamento?

Todos os cursos têm critérios mínimos de aproveitamento que são condições extra que devem ser cumpridas sob pena reprovar por incumprimento de critérios mínimos, mesmo que a média final dos elementos de avaliação seja superior a 50%. Por norma, o critério mínimo de aproveitamento é realizar pelo menos 80% dos elementos de avaliação. No início do curso, são comunicados os critérios mínimos de aproveitamento no fórum, juntamente com os critérios de avaliação.

Como é comunicada a classificação final?

A classificação final no curso é comunicada através da sua área privada nos dias seguintes ao final do curso ocorrer.

A minha entidade patronal pode saber a minha avaliação?

Caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, esta tem direito a solicitar um relatório de progressão da sua aprendizagem, e, enquanto formando, não se pode opor a que essa informação seja fornecida a essa entidade.

O que posso fazer se não terminar o curso dentro do prazo?

Se, por motivo de doença, compromissos profissionais ou pessoais ou problemas com o seu computador ou dispositivo com que acede ao curso ou com a sua ligação à internet, por falta de tempo ou outros motivos, não conseguir terminar o curso ou frequentar o curso nas datas seleccionadas, a academia.formarecapacitar.pt permite-lhe estender o período de acesso ao curso por mais 5 ou 10 dias, logo após o final da formação, mediante o pagamento da taxa administrativa associada. Pode solicitar o prolongamento de acesso no prazo de 7 dias após a comunicação da reprovação. Alternativamente, e no prazo de 90 dias após a data de início do curso, tem direito a reingressar no curso mediante o pagamento adicional de 50% do valor a que o curso estiver a ser comercializado nesse momento, se o curso estiver disponível em catálogo e tiver vagas.

Ao contrário das situações de extensão de prazo de acesso, em que tem de realizar apenas os elementos de avaliação em falta, nas situações de reingresso no curso, terá de realizar todos os elementos de avaliação do curso, mesmo que anteriormente já tivesse feito alguns desses elementos.

São aceites trabalhos elaborados com recurso à inteligência artificial?

Sim, são aceites trabalhos elaborados com recurso à inteligência artificial. No entanto, os trabalhos elaborados com recurso à inteligência artificial são avaliados tendo em conta o grau de resposta às instruções e requisitos estabelecidos no enunciado e critérios de correção definidos para respostas tradicionais geradas pelo próprio formando, mas também tendo em conta critérios adicionais, como a tese e a argumentação apresentadas, as evidências e exemplos adequados ao contexto, a adequação do recurso à inteligência artificial ao contexto do trabalho proposto, a integração natural das partes geradas pela inteligência artificial no texto, o reconhecimento transparente dessas partes geradas por inteligência artificial face às partes originais criadas pelo formando, a correção gramatical, estilo e tom adequado, a capacidade de demonstrar um pensamento crítico, a organização e estrutura, o formato e apresentação. Estes critérios adicionais aplicam-se em exclusivo a trabalhos total ou parcialmente elaborados com recurso à inteligência artificial. A falta de menção do recurso à inteligência artificial é penalizada na avaliação do trabalho, por plágio, em particular, falta de indicação de fontes, e falta de originalidade. São igualmente penalizados trabalhos elaborados com recurso à inteligência artificial em que não fique claro que o formando desenvolveu um espírito crítico sobre o assunto ou que não consegue defender, debater e argumentar de forma original o próprio trabalho que apresentou.

Quando é que um trabalho é considerado plágio?

Plágio é o ato de utilizar o trabalho, ideias ou palavras de outra pessoa sem o devido crédito, apresentando-os como se fossem da sua própria autoria. Isso inclui, mas não se

limita a, cópia direta (usar partes de textos, frases ou parágrafos de outra fonte sem a citar corretamente), parafrasear (ou seja, reescrever o trabalho de outra pessoa sem dar o crédito apropriado, mesmo que as palavras sejam diferentes, mas a ideia principal seja a mesma), recorrer à inteligência artificial sem mencionar esse recurso de forma transparente e claro e o autoplágio (reutilizar trabalhos próprios elaborados para outros cursos ou contextos profissionais sem a devida citação ou autorização de reprodução das empresas envolvidas).

O que acontece se o trabalho for considerado plágio?

Todos os trabalhos estão sujeitos a verificações de plágio com recurso a ferramentas de deteção de plágio durante ou depois da ação terminar, quer por parte dos formadores quer por parte da coordenação pedagógica, auditores internos ou externos. Uma vez detetada uma situação de plágio, podem existir advertências formais ao formando, que ficam registadas no processo de avaliação, anulação do trabalho, reprovação automática no curso ou expulsão do curso. Em termos de avaliação, os trabalhos podem ser penalizados por plágio mesmo que não tenha sido feita qualquer advertência ao formando durante a formação.

7. Declarações de Frequência e Emissão de Certificados

Posso receber um certificado de formação profissional?

Apenas é emitido o certificado de formação profissional se obtiver uma classificação final no curso de suficiente, bom ou muito bom. Em caso de reprovação no curso, não é emitido qualquer certificado, podendo, no entanto, solicitar uma declaração de frequência, suportando a taxa de emissão da declaração.

Posso solicitar uma segunda via do certificado?

Sim. No prazo de 10 anos a contar do início da formação, poderá solicitar a emissão de uma segunda via do seu certificado, tendo apenas de suportar as despesas inerentes ao processo. A emissão de segundas vias pode exigir a atualização de dados pessoais e a apresentação de novos documentos de identificação.

Posso obter uma declaração em como estou inscrito no curso?

Pode fazer download de uma declaração de inscrição gratuita, processada por computador, que atesta que está inscrito no curso a partir da sua área pessoal durante a duração do curso. Pode solicitar a emissão dessa declaração em papel timbrado e assinado pela direção da academia.formarecapacitar.pt, suportando a taxa de serviço respetiva, que terá igualmente de ser suportada no caso de pretender a declaração antes do curso se iniciar ou depois do curso ter terminado. Em caso de reprovação, pode solicitar a emissão de uma declaração de frequência em papel timbrado e assinado pela direção da academia.formarecapacitar.pt, suportando a taxa de serviço respetiva, sendo que nessa declaração é mencionado que frequentou a formação mas que reprovou.

Tenho de apresentar cópias dos meus documentos de identificação?

A academia.formarecapacitar.pt reserva-se ao direito de exigir que sejam apresentados os documentos de identificação para emissão do certificado de formação profissional e que a não apresentação desses documentos de identificação pode impedir a certificação da formação realizada, mesmo que tenha tido aproveitamento no curso.

Tenho de pagar pela emissão do certificado?

Não. Os custos de emissão e expedição do certificado para território nacional estão incluídos no valor da inscrição, caso tenha aproveitamento no curso e os seus dados estejam completos e atualizados e tenha morada em Portugal Continental. Apenas tem de pagar pelas segundas vias do certificado, pela emissão do certificado em língua estrangeira ou caso apenas complete ou atualize os seus dados posteriormente. Caso o certificado seja devolvido por morada incorreta ou incompleta, terá de suportar os custos de reexpedição do certificado.

Posso solicitar a emissão do certificado em língua estrangeira?

Pode solicitar a emissão do certificado de formação em língua estrangeira, mediante a disponibilidade de tradutores, suportando a taxa de serviço correspondente à emissão do certificado adicional em língua estrangeira. Neste caso, receberá o certificado original, que está incluído no preço, e o certificado em língua estrangeira.

Qual é o prazo para a emissão do certificado?

Os certificados são emitidos de forma gratuita no prazo de 15 dias úteis após o curso terminar desde que os seus dados estejam corretos e atualizados. Pode, no entanto, solicitar a emissão urgente (em 48 horas) do certificado suportando a taxa de serviço de urgência. Aos clientes residentes em Portugal é disponibilizado o certificado SIGO em formato digital na sua área privada. A versão em papel do certificado é expedida em correio normal não registado para a morada indicada no momento em que completou a

inscrição. A não manifestação de não receção do mesmo no prazo de 10 dias após a comunicação de expedição do mesmo não lhe dá direito à emissão gratuita de uma segunda via do certificado. 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, caso não o faça no prazo, fazendo com que o certificado seja devolvido à academia.formarecapacitar.pt, terá de suportar as despesas de reexpedição do certificado e os respetivos portes. Pode solicitar o envio do certificado em correio registado, suportando os respetivos portes.

A formação é registada no SIGO e no Passaporte Qualifica?

Sim, se for residente em Portugal. As pessoas não residentes em Portugal não podem ser registadas no SIGO e consequentemente não têm o Passaporte Qualifica. O certificado SIGO é-lhe disponibilizado em formato digital na sua área privada.

O certificado tem um erro. Posso pedir a sua retificação?

Tem direito à reemissão gratuita do certificado por erro imputável à academia.formarecapacitar.pt, desde que provada essa imputabilidade e seja feita a devolução do certificado originalmente emitido. Caso o certificado seja emitido com dados incorretos ou desatualizados por erro não imputável à academia.formarecapacitar.pt, a reemissão do novo certificado fica condicionada à devolução do certificado originalmente emitido e ao pagamento do custo de reemissão do certificado.

O certificado chegou amarrotado. O que posso fazer?

A academia.formarecapacitar.pt procede à expedição dos certificados devidamente acondicionados em envelope que menciona que não pode ser dobrado e com um cartão grosso, precisamente para que o certificado não seja danificado.

A academia.formarecapacitar.pt não se responsabiliza se receber o certificado danificado durante o manuseamento postal, devendo reclamar junto dos CTT fazendo-se acompanhar do envelope da academia.formarecapacitar.pt que menciona a expressão não dobrar e do cartão que foi incluído no envelope e exigir ao operador de correio o pagamento dos custos associados à emissão de uma segunda via do certificado.

Usufri de uma inscrição gratuita. Tenho direito ao certificado?

Caso de lhe ter sido oferecida uma inscrição num curso ao abrigo de uma campanha promocional, como as decorrentes de oferta dos denominados "vales de oferta" de outros clientes, tem direito a frequentar o curso, assim como ao acompanhamento por parte do tutor do curso e à avaliação mas a emissão de certificado fica sujeita ao pagamento da taxa de serviço correspondente, devendo manifestar no início do curso que pretende a emissão do certificado no final da formação e proceder ao respetivo pagamento.

8. Apoio ao Cliente e Reclamações

Como posso contactar a academia.formarecapacitar.pt?

Pode entrar em contacto com a academia.formarecapacitar.pt pelo e-mail info@formarecapacitar.pt, pelo telefone +351 232 319 050 (chamada para a rede fixa nacional). Pode também recorrer ao chat que está disponível no canto inferior direito da nossa página onde menciona "live chat". Fora das horas de expediente, também pode enviar-nos uma mensagem por aí. Alternativamente, pode contactar-nos pessoalmente dirigindo-se às nossas instalações em Castro Daire.

A academia.formarecapacitar.pt disponibiliza uma equipa de apoio ao cliente que está disponível todos os dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 18h. Para efeitos de identificação de dias úteis, é considerado o feriado municipal de Castro Daire. Esse apoio é feito por telefone, chat disponível no site, e-mail, ou presencialmente.

Considera-se que todas as comunicações escritas do cliente enviadas depois das 17h têm data do dia útil seguinte.

A equipa de apoio ao cliente está disponível para esclarecer as questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer o funcionamento do curso, as edições disponíveis, funcionamento da plataforma, dificuldades em aceder ao curso, etc. Dúvidas relacionadas com as matérias do curso, devem ser colocadas no fórum de discussão.

Posso falar com o coordenador pedagógico do curso?

Pode recorrer ao coordenador pedagógico do curso caso considere que existem falhas pedagógicas no curso, que o desempenho do formador não é adequado ou que os técnicos de apoio ao cliente não conseguiram responder adequadamente às suas questões. Cabe ao coordenador pedagógico assegurar o acompanhamento pedagógico das ações de formação e fazer a articulação dos formadores e dos formandos e posteriormente com o gestor de formação. Poderá ainda recorrer ao gestor da formação

a quem compete a definição da política de formação, o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades, a gestão dos recursos e as relações externas, ou, em última instância, à gerência da empresa.

Como posso reclamar da avaliação?

Uma vez comunicada essa classificação, caso discorde da mesma, tem direito a solicitar por escrito no prazo de 2 dias, a revisão da sua classificação no curso, 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. Os processos de revisão de classificação estão sujeitos a uma taxa administrativa que lhe será devolvida caso a avaliação esteja incorreta.

Como posso apresentar uma reclamação?

As reclamações podem ser feitas por telefone ou, preferencialmente, por forma escrita e dirigidas à direção da associação. O Cliente tem ainda à disposição o livro de reclamações em papel ou online. Caso não tenha possibilidade de elaborar a reclamação por escrito, a academia.formarecapacitar.pt elabora internamente, no prazo de cinco dias úteis, um documento com os elementos apresentados oralmente por si, onde consta a sua identificação, a natureza, o local e a data da reclamação e, caso seja necessário, solicita-lhe que verifique se foram detalhados todos os aspetos da reclamação e inclua eventuais dados ou documentos adicionais antes de a registar na ficha de Cliente e a comunicar internamente para que a mesma possa ser tratada. O tratamento das reclamações passa pela análise da situação, da procura das causas que deram origem à mesma assim como os responsáveis diretos, sendo posteriormente desencadeadas as medidas corretivas consideradas adequadas por forma a corrigir a situação ou medidas preventivas de situações futuras similares, se tal se justificar. A reclamação é tratada no prazo máximo de 15 dias úteis sendo a decisão comunicada ao cliente pelo mesmo método que este usou para apresentar a reclamação ou por escrito. É-lhe reservado o direito de contestar a decisão, abrindo-se novamente a reclamação.

Caso não responda no prazo de 24 horas, considera-se aceite a resposta e a reclamação é arquivada para posterior tratamento estatístico. Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo de Viseu. Mais informações no Portal do Consumidor.