

# Regulamento de Funcionamento da Formação

**ÍNDICE**

1.	Caracterização Geral da Cloudware, S.A.....	3
2.	Requisitos de Acesso e Métodos de Inscrição .....	4
3.	Condições Particulares de Frequência .....	5
4.	Condições de Funcionamento da Formação.....	6
5.	Critérios de Avaliação da Formação.....	8
6.	Proteção de Dados Pessoais.....	10
7.	Tratamento de queixas/Reclamações e Sugestões .....	11
8.	Descrição genérica de Funções e Responsabilidades da Equipa Formativa .....	12

## 1. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA CLOUDWARE, S.A.

A Cloudware, S.A. especializou-se no desenvolvimento de soluções nas áreas da Gestão e Contabilidade. Com uma equipa multidisciplinar, com formação e experiência comprovada nas áreas de contabilidade, gestão, fiscalidade, legislação laboral e sistemas de informação posiciona-se, atualmente, como uma referência no software de Gestão e Contabilidade online, uma vez que conta com mais de 120.000 subscrições ativas. A sua forma de atuação especializada subdivide-se em 4 ramos distintos

- **Software de Gestão para Empresas e ENIs - *Cloudware Business***
- **Software de Gestão para Contabilistas Certificados – *TOOnline***
- **Centro de Formação – *Cloudware Learning Center***
- **Consultoria Especializada**

### POLÍTICA DA QUALIDADE E ESTRATÉGIA FORMATIVA

A Política da Qualidade da Cloudware, S.A. para a formação, assume-se como um elemento fundamental no desenvolvimento atividade formativa e fundamenta-se nos seguintes pressupostos:

- Procura contínua da melhoria e da excelência no processo de formação;
- Desenvolvimento os serviços, inovando e atendendo à satisfação dos clientes e parceiros;
- Aumento dos níveis de qualificação dos clientes (individuais e empresas) nas diferentes áreas de intervenção e associados aos softwares desenvolvidos e comercializados pela Cloudware, S.A.;
- Foco nas melhores práticas, tendoem vista a satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas.

Para tal, a Cloudware, S.A. compromete-se a:

- Promover uma formação especializada, sólida, que permita aos seus formandos enfrentar com sucesso um ambiente profissional altamente competitivo e em rápida evolução;
- Assegurar a formação e motivação dos seus colaboradores com vista a alcançar a excelência do seu desempenho e a qualidade do serviço;

- Assegurar a melhoria da gestão administrativa e da comunicação interna;
- Estabelecer parcerias com organizações nacionais;
- Cumprir os requisitos que garantem a qualidade/ excelência da prestação dos serviços de formação e respeito pela legislação e normas aplicáveis, potenciando a melhoria contínua;
- Implementar, rever e comunicar a Política para a atividade formativa à entidade, para que todos os colaboradores possam garantir que os compromissos estabelecidos são respeitados

O presente regulamento pretende divulgar a todos os intervenientes as regras de funcionamento da atividade formativa da Cloudware, S.A. bem como os direitos, deveres e obrigações, no sentido de garantir um serviço de qualidade e o correto funcionamento das ações de formação.

## 2. REQUISITOS DE ACESSO E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO

O processo de inscrição pode ser concretizado de duas formas distintas, através do site <https://learning.cloudware.pt>, ou via correio eletrónico.

No caso de inscrições efetuadas através do site, os candidatos deverão selecionar a ação de formação pretendida, podendo consultar toda a informação sobre a mesma, incluindo o programa de formação e requisitos, preenchendo posteriormente o formulário online, confirmando a sua intenção.

Posteriormente, após confirmação da realização da ação e do pagamento, recebe a confirmação da inscrição e no caso de formações em formato online, um link de acesso à Plataforma Online e aos recursos didáticos.

A submissão do pedido de inscrição pressupõe a submissão de todos os dados e documentos solicitados para a organização do Dossier Técnico-Pedagógico e para a emissão dos certificados de Formação ou Frequência, tendo em consideração o tipo de formação.

No caso de formações inseridas em Planos Subscritos (Cloudware Business e Suporte Telefónico) ou contactos externos de parceiros, os pedidos de inscrição deverão ser realizados através de correio

eletrónico, fazendo referência à ação de formação pretendida. Toda a documentação necessária é solicitada pela mesma via.

A frequência das ações de formação apenas é possível em caso de aceitação do presente regulamento de funcionamento da formação e das cláusulas do contrato de formação. Caso o candidato não concorde com o regulamento e/ou com as cláusulas do contrato, não poderá submeter a sua inscrição, efetuar o pagamento e frequentar a ação de formação.

O critério de seleção dos formandos é a data de submissão da candidatura. O número de formandos poderá estar limitado ao número máximo de lugares disponíveis na sala/espço de formação (formação presencial)

No caso de ações de formação em empresas, os critérios de seleção serão definidos caso a caso entre a empresa cliente e a Cloudware, S.A..

### 3. CONDIÇÕES PARTICULARES DE FREQUÊNCIA

#### DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

1. Participar em ações de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho, previamente definidos e divulgados;
2. Obter gratuitamente, no final da ação/curso, um certificado (de formação profissional ou de frequência de formação profissional);
3. Receber documentação referente ao curso frequentado;
4. Reclamar junto da Cloudware, S.A.. sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, tendo a mesma de ser apresentada por escrito.

#### OBRIGAÇÕES DOS FORMANDOS

1. Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir conhecimentos teóricos e práticos;
2. Prestar provas de avaliação a que venham a ser sujeitos;
3. Tratar com urbanidade a entidade formadora, representantes da mesma e todos os elementos, direta ou indiretamente, associados à ação/curso;

4. Zelar pela boa conservação dos equipamentos e outros bens, que lhe sejam confiados para efeitos de formação.

#### 4. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

As condições relativas a horários, datas e local de realização são comunicadas aos formandos desde a 1ª divulgação.

As ações de formação são divulgadas através dos seguintes meios de comunicação e marketing:

- Através das páginas <https://cloudware.pt>, <https://business.cloudware.pt>, <https://learning.cloudware.pt>;
- *Softwares* Comercializados;
- Newsletter;
- Redes sociais;
- OCC;
- Contacto telefónico (pouco frequente).

Antes do início da ação de formação, no momento da submissão da inscrição, é celebrado um Contrato de Formação, entre a Cloudware, S.A. e o formando, contendo as condições gerais de frequência da ação de formação e os direitos e deveres de cada um dos intervenientes. A submissão do formulário de inscrição na ação de formação é apenas possível após leitura das cláusulas do contrato de formação e da sua aceitação.

No caso das ações de formação *online*, o acesso à plataforma é enviado diretamente ao formando em forma de *link*, facilitando assim a entrada de cada um dos formandos inscritos na formação.

O link de acesso à plataforma, assim como toda a documentação disponibilizada são expressamente proibidos para reprodução, salvo autorização expressa da Cloudware, S.A.. Todos os recursos didáticos, tais como vídeos, textos, imagens, folhas de cálculo destinam-se exclusivamente à utilização durante a frequência da ação ou em consequência dela. O formando pode gravar e imprimir, se assim o desejar, os conteúdos disponibilizados apenas para efeitos de aprendizagem, não os podendo ceder a terceiros, copiá-los ou, por qualquer outro meio, reproduzi-los.

Fica expressamente excluída qualquer responsabilidade da Cloudware, S.A. em caso de dificuldade ou impedimento de acesso/utilização da plataforma online que não esteja diretamente relacionado com o funcionamento desta.

O formando é responsável pela garantia do domínio das competências em tecnologias de informação e comunicação fundamentais à frequência plena das ações de formação, tornando-se responsável pelo comprometimento do decurso da ação caso essas competências não sejam garantidas.

No caso de formações online, apenas é possível a frequência das mesmas se o formando dispuser de acesso a um computador com ligação à internet, sendo o mesmo responsável pela garantia das condições de acesso necessárias.

No decorrer da ação de formação, a Cloudware, S.A. disponibiliza todo o apoio necessário ao seu bom funcionamento, assegurando a comunicação com o formando e auxiliando em quaisquer solicitações a nível logístico e administrativo.

Alterações em termos de horários ou local de realização, serão comunicadas aos formandos com um mínimo de 24 horas de antecedência.

O formando deve tratar com respeito todos os intervenientes na formação (formandos, formadores, colaboradores internos ou externos à Cloudware, S.A.. e a própria entidade), não fazendo uso abusivo de informação de que tome conhecimento no decorrer da ação. No caso de formações presenciais, deve ainda zelar pela conservação de equipamentos e materiais pedagógicos, das instalações (propriedade ou arrendadas pela Cloudware, S.A..). Os custos de reparação ou substituição, resultantes de danos causados por comportamento doloso ou negligente do formando, serão da sua responsabilidade. Essa responsabilidade será apurada junto de todos os intervenientes da ação de formação.

#### PAGAMENTOS/DEVOLUÇÕES

Os candidatos a formandos, em ações de formação promovidas pela Cloudware, S.A., devem efetuar o pagamento da formação para efetivarem a sua inscrição, de acordo com as indicações fornecidas após a submissão da inscrição. A Cloudware, S.A. emitirá o documento contabilístico afeto ao pagamento.

Para formações presenciais, todas as despesas de alojamento e deslocação estão excluídas do valor da formação.

#### DESISTÊNCIAS, INTERRUPTÕES E CANCELAMENTOS

Qualquer desistência por parte de um formando deverá ser comunicada, por escrito, por correio eletrónico. Os valores liquidados não serão devolvidos nesta situação, salvo autorização por parte da Administração da Cloudware, S.A.

A Cloudware, S.A. reserva-se ao direito de cancelar ou adiar a realização de uma ação de formação, sempre que o número de participantes seja inferior a 10, comunicando essa decisão a cada um dos inscritos com a antecedência mínima de 12 horas através de telefone ou correio eletrónico. No caso de cancelamento por parte da Cloudware, S.A., serão devolvidos todos os pagamentos efetuados pelos formandos. Além da restituição dos valores pagos, os formandos não têm direito a quaisquer indemnização ou compensação decorrente de eventual não realização das ações de formação.

Havendo necessidade de interromper uma ação de formação por motivo extraordinário, a Cloudware, S.A. compromete-se a reunir todos os esforços para retomar a ação assim que seja exequível. Na impossibilidade de retomar a ação de formação já iniciada, a mesma será recalendarizada.

### 5. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

A avaliação da formação é concretizada em dois momentos distintos do ciclo formativo, nomeadamente através da:

- **Avaliação da aprendizagem**, mediante apuramento da aquisição edesenvolvimento dos conhecimentos e competências definidas nos objetivos e programa de formação;
- **Avaliação da reação**, mediante verificação do grau de satisfação dos intervenientes na ação.

A avaliação da aprendizagem pode ser de três tipos diferentes:

- **Avaliação diagnóstica**: decorre antes do início da ação de formação e permite verificar o nível de conhecimento prévio dos formandos relativamente aos conteúdos da formação.

- Avaliação formativa: ocorre durante a ação e possibilita a perceção sobre o percurso do formando em relação aos objetivos da formação, permitindo de igual forma diagnosticar dificuldades de aprendizagem e implementar posteriormente ações corretivas
- Avaliação sumativa: geralmente realizada no final da ação, embora possa eventualmente acontecer em outros momentos ao longo da mesma.

Os tipos e técnicas de avaliação encontram-se definidos no programa de formação, podendo variar em função da concreta ação de formação.

Em ações de formação em formato presencial, o processo de avaliação é geralmente contínuo, por observação direta, que incide sobre a forma como cada formando atinge os objetivos do programa de formação, bem como a atitude e a postura que manifesta durante a formação, incluindo o relacionamento com outros intervenientes (outros formandos e equipa pedagógica).

Caso o formador entenda necessário, poderá avaliar o alcance dos objetivos específicos, através de provas escritas, dinâmicas de grupo, entre outros processos de avaliação que o formador considere adequados. Neste caso, a metodologia de avaliação será divulgada no Programa de Formação da ação respetiva.

Nas ações de formação online, a avaliação é realizada através de uma prova escrita de avaliação de conhecimentos, teste de escolha múltipla, verdadeiro/falso e/ou formulação escrita; através do *google forms*.

No final da cada ação é disponibilizado um *link* pelo chat da plataforma *Go To Webinar* para todos os participantes. Estes podem responder até 2 dias, após envio do link. Findo este período, o formador dá tratamento às respostas e atribui a classificação aos formandos.

A avaliação é realizada tendo por critérios:

- Assiduidade (20%) – Os formandos têm de assistir às formações completas, uma vez que são de curta duração. O absentismo implica reprovação.
- Avaliação sumativa (80%) – Os formandos são avaliados numa escala de 0 a 100, de acordo com a seguinte classificação:

- 0 – 19 Mau
- 20 – 49 Insuficiente
- 50 – 69 Suficiente
- 70 – 89 Bom
- 90 – 99 Muito Bom
- 100 – Excelente

A comunicação de resultados é efetuada via correio eletrónico (*mail merge*) até uma semana, após o dia limite de entrega do teste.

Em caso de aproveitamento (apenas para classificações superiores a 50%) será emitido um certificado de formação SIGO, de forma gratuita. O mesmo será disponibilizado num prazo de 15 dias úteis, após o término da ação. Em caso de reprovação, é emitido um certificado de frequência da formação. Os formandos desistentes, não terão direito a certificado de frequência.

A avaliação da reação, é realizada pelos formandos e formadores através do preenchimento dos seguintes documentos:

- Avaliação da satisfação da formação – disponibilizado no final de cada ação de formação para preenchimento pelos formandos, individualmente com identificação facultativa;
- Relatório Final da Formação – a preencher pelos formadores.

Para avaliar o nível de aplicabilidade do conhecimento adquirido, é enviado aos formandos, mediante solicitação destes, entre 6 a 12 meses após o final da ação, um questionário que tem como objetivo apurar o impacto da ação.

## 6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Cloudware, S.A. garante a confidencialidade no tratamento dos dados pessoais fornecidos pelos formandos, de acordo com a Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, tal como definido na sua política de privacidade. A informação

disponibilizada não será partilhada com terceiros, exceto com autoridades que tenham competência para auditar e/ou fiscalizar a atividade da Cloudware, S.A., e será utilizada apenas no contexto da ação em que o formando se inscreve.

No âmbito da Formação *online*, o formando consente a gravação das sessões síncronas com captação e gravação de som e imagem.

## 7. TRATAMENTO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

As reclamações e/ou sugestões de melhoria são encaradas pela Cloudware, S.A. de forma construtiva, atendendo à obtenção da melhoria contínua do processo e da atividade formativa, desde que devidamente fundamentadas, funcionando como contributos para aumentar os níveis de qualidade dos serviços.

Desta forma, os formandos dispõem dos seguintes instrumentos para realizarem as suas reclamações.

- Livro de reclamações (físico e eletrónico);
- Inquéritos de avaliação da formação, disponibilizado no final de cada ação.

Não querendo utilizar os meios referidos, pode o formando formalizar a sua reclamação/sugestão de melhoria por escrito, através de correio eletrónico.

As reclamações devem ser dirigidas ao responsável da entidade formadora, que procederá à sua análise das causas, em conjunto com os elementos da equipa formativa, que estiverem, direta ou indiretamente, associados ao que motivou a reclamação. Posteriormente, caso se considere necessário, são desencadeadas as medidas corretivas adequadas, visando a sua não repetição.

Após a análise das reclamações, são comunicadas as decisões, incluindo medidas corretivas se aplicáveis, no prazo de 15 dias úteis após a receção da reclamação.

As reclamações e/ou sugestões de melhoria podem ser apresentadas no próprio dia da formação, sendo registadas por quem as receciona, formador ou suporte administrativo, no **Cldf06 Registo de Ocorrências** e anexadas ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação.

O tratamento de reclamações efetuadas através de livro de reclamações é realizado de acordo com os requisitos legais.

## 8. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EQUIPA FORMATIVA

GESTOR DA FORMAÇÃO, COORDENADOR PEDAGÓGICO E TÉCNICO ADMINISTRATIVO E COORDENADOR DE FORMAÇÃO ONLINE:

- Evidenciar disponibilidade para responder a quaisquer solicitações de formandos e formadores (quando aplicável);
- Manter-se informado sobre o decorrer da ação de formação e, garantir a intervenção sempre que necessário.
- Responder rápida e eficazmente a reclamações;
- Proceder à abertura/encerramento das ações, sempre que tal seja necessário;
- Pautar a sua conduta pelo respeito pelos princípios de igualdade de tratamento de todos os envolvidos.

FORMADORES

- Gerir e controlar a ação de formação (organização da documentação, definição dos meios pedagógicos a utilizar, promoção das avaliações estipuladas);
- Cumprir o horário estabelecido, bem como o número total de horas previstas para a ação/curso;
- Esclarecer todos os formandos sobre dúvidas colocadas no âmbito das matérias tratadas na ação;
- Registrar as reclamações/sugestão de melhoria e transmiti-las ao Coordenador Pedagógico;
- Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos (quando aplicável);
- Elaborar o Relatório Final da formação.



**Cloudware**  
Learning Center