



# Regras de Funcionamento da Atividade Formativa

## Conteúdo

<b>1.</b>	<b>Caracterização Geral da KEEP Corporate .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Requisitos de Acesso e Processo de Inscrição .....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Critérios e Métodos de Seleção dos(as) Formandos(as) .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Condições de Funcionamento da Atividade Formativa .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1.</b>	<b>Definição e alteração de Horários, Locais e Cronograma .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2.</b>	<b>Regime de Pagamentos e Política de Devoluções .....</b>	<b>5</b>
<b>4.3.</b>	<b>Interrupções e possibilidade de repetição de Cursos .....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Deveres de Assiduidade.....</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Critérios e métodos de avaliação da formação.....</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>Funções e Responsabilidades dos Intervenientes .....</b>	<b>9</b>
	<b>A Gerência .....</b>	<b>9</b>
	<b>Coordenador(a) Pedagógicos .....</b>	<b>9</b>
	<b>Gestor(a) da Formação .....</b>	<b>10</b>
	<b>Formador(a) .....</b>	<b>11</b>
	<b>Formandos(as).....</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>Procedimentos de Tratamento de Reclamações .....</b>	<b>14</b>
<b>9.</b>	<b>Dúvidas e omissões.....</b>	<b>15</b>
<b>10.</b>	<b>Contactos e Horário de Atendimento ao Público.....</b>	<b>15</b>
	<b>Horário de atendimento ao público .....</b>	<b>15</b>

## 1. Caracterização Geral da KEEP Corporate

---

Perante os grandes desafios da atualidade torna-se importante e urgente preparar as pessoas e as organizações para se superarem. Desta forma é necessário alinhar estratégias que lhes permitam obter resultados de forma consistente e sustentada. A KEEP Corporate rege-se pelos seguintes princípios:

### **Keep, Energizing and Empowering People**

A KEEP Corporate é constituída por uma equipa automotivada e orientada pelos resultados dos seus clientes. Trabalha para garantir que empresas e particulares superem os seus desafios e atinjam os seus objetivos.

**Visão** – Ser um exemplo de contribuição para uma sociedade, futuro e mundo melhores.

**Missão** – Desenvolver competências e ajudar a definir os caminhos que levam a atingir objetivos, através de uma relação de verdadeira confiança.

#### **Valores:**

- Integridade
- Otimismo
- Generosidade
- Comunicação
- Mente Aberta
- Diversão

#### **Áreas de Educação e Formação certificadas:**

- 090- Desenvolvimento Pessoal
- 341- Comércio
- 342- Marketing e Publicidade
- 345- Gestão e Administração

## 2. Requisitos de Acesso e Processo de Inscrição

---

O processo de inscrição pode ser concretizado de quatro formas:

- Online - através do site;
- Por Telefone;

- Por email;
- Presencialmente no espaço de atendimento das instalações da KEEP Corporate.

No caso de a inscrição ser feita através do **site**, o(a) candidato(a) deverá selecionar o curso pretendido, preenchendo um conjunto de dados obrigatórios e confirmando a sua intenção.

Após isto, o(a) candidato(a) receberá um email com informação de que a sua pré-inscrição foi realizada com sucesso e com os dados para proceder ao pagamento.

Num prazo máximo de 2 dias úteis, o(a) candidato(a) receberá um contacto telefónico de um(a) técnico(a) da KEEP Corporate, que procederá ao esclarecimento de questões sobre o curso e irá verificar o cumprimento de requisitos obrigatórios, identificados nos critérios de seleção do curso.

Após esta verificação, o(a) técnico(a) da KEEP Corporate enviará um email com os seguintes documentos em anexo:

- Ficha de inscrição (Mod15),
- Contrato de formação – formando(a) (Mod09),
- Programa de formação (Mod03)
- Cronograma do curso (Mod05)

E solicitando alguma documentação necessária:

- Cartão de Cidadão (CC)/Bilhete de Identidade (BI) e Número de Contribuinte (NIF),
- Certificado de habilitações (quando necessário),
- CV (quando necessário).

De modo a formalizar e assegurar a sua inscrição o(a) candidato(a) deverá efetuar o pagamento, imprimir, assinar, e digitalizar os documentos ou entregá-los pessoalmente nas instalações da KEEP Corporate antes do início da ação.

No caso de a inscrição ser feita por **email** ou **telefone**, os procedimentos descritos anteriormente são válidos, variando unicamente a ordem dos mesmos.

No caso de a inscrição ser feita **presencialmente** nas instalações da KEEP Corporate, o(a) candidato(a) será atendido(a) por um(a) técnico(a) da KEEP Corporate, que procederá ao esclarecimento de questões sobre o curso pretendido, verificará o cumprimento dos requisitos obrigatórios e critérios de seleção. Caso o(a) candidato(a) cumpra os requisitos obrigatórios e manifeste interesse na sua inscrição, o(a) técnico(a) da KEEP Corporate irá facultar a ficha de inscrição (Mod15) e o contrato de formação – formando(a) (Mod09) para serem preenchidos e assinados. Será também solicitada a documentação

necessária (referida anteriormente) e comunicados os pontos principais do regulamento da formação (POF01). Serão enviados o programa de formação (Mod03), o cronograma (Mod05) e toda a informação relevante acerca do curso por email, para completar a informação fornecida verbalmente.

Na formação intraempresas são pedidos os dados dos(as) formandos(as) após a adjudicação da formação. A empresa cliente preenche uma lista nominativa onde consta o nome completo dos(as) formandos(as), a data de nascimento, número de documento de identificação, validade do documento, o número de contribuinte, nacionalidade e naturalidade. Se não detiverem toda a informação pode-se enviar o ficheiro Mod15 – Fichas de Inscrição para preencherem. A KEEP Corporate após ter em sua posse os dados e informações sobre os(as) formandos(as) pode proceder à validação dos pré-requisitos de acesso à formação.

No caso do(a) formando(a) ter nacionalidade estrangeira e resida em Portugal em vez do cartão de cidadão/bilhete de identidade, necessitamos que nos forneça uma cópia do passaporte e do visto de residência.

As fichas de inscrição só se tornam efetivas após pagamento do curso de formação.

### **3. Critérios e Métodos de Seleção dos(as) Formandos(as)**

Cada curso ou ação de formação terá um processo próprio de seleção, estando este descrito no programa de formação (Mod03), podendo ser validadas diferentes condições de acesso à formação e estipulados critérios de seleção distintos dependendo da tipologia da formação, sendo os mesmos atempadamente divulgados aos(às) candidatos(as).

Os critérios de seleção gerais, são os seguintes:

- Existência de todos os elementos solicitados;
- Data de entrada da inscrição;
- Preenchimento/satisfação dos requisitos formais exigidos (características dos formandos: idade, nível de formação, perfil profissional, situação perante o emprego, local de residência, outras requisitos impostos pela legislação aplicável);
- Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos do curso.

Para além destes critérios gerais, poderão ser definidos critérios de seleção adicionais, tais como, entrevistas, análises curriculares, realização de testes ou provas de seleção, entre outros.

O processo de seleção para formação intraempresa é da responsabilidade da empresa cliente, sendo validada pelo(a) gestor(a) da Formação, atendendo aos seguintes parâmetros:

- Objetivos do curso;
- Funções que os colaboradores desempenham na organização;
- Formação/qualificações que detêm;
- Impacto na função;
- Alinhamento com o plano desenvolvimento individual (PDI) do trabalhador.

A KEEP Corporate 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 que destabilizem total ou parcialmente o percurso da formação.

É assegurada a confidencialidade de toda a informação facultada pelo(a) formando(a) à KEEP Corporate, sendo que essa informação se destina exclusivamente a ser utilizada para fins da formação.

## **4. Condições de Funcionamento da Atividade Formativa**

### **4.1. Definição e alteração de Horários, Locais e Cronograma**

A definição das datas, horários, locais e cronogramas de realização das ações de formação é da responsabilidade da KEEP Corporate, competindo-lhe a sua divulgação atempada.

Por motivos operacionais, a KEEP Corporate, reserva-se ao direito de proceder a alterações ao inicialmente previsto, salvaguardando sempre a comunicação, no menor espaço de tempo possível, das modificações registadas a todos os participantes.

O início das sessões de formação iniciará à hora definida, independentemente do número de formandos(as) presente em sala. O intervalo respeitará sempre que possível a regra de 10 minutos por hora de formação.

### **4.2. Regime de Pagamentos e Política de Devoluções**

A formação esta sujeita ao pagamento de uma quantia de acordo com os valores tabelados.

Para a frequência de ações pelo público em geral, aplica-se o seguinte regime de pagamento:

- As formações devem ser pagas a pronto pagamento;

- Nas situações em que o(a) formando(a) pretenda pagar em prestações, estas são válidas desde que pagas até ao 1º dia da ação de formação;
- A KEEP Corporate emitirá fatura e recibo ou fatura/recibo após boa cobrança;
- Outras condições podem ser acordadas.

Na realização de formação intraempresa as condições de pagamentos são as seguintes:

- 50% na adjudicação e 50% cinco dias antes do evento.
- Em projetos de médio ou longo prazo (médio prazo - 3 a 6 meses, longo prazo - acima de 6 meses) poderão ser consideradas parcelas de 25% para o pagamento das respetivas *tranches*.
- Em situações de exceção, aplica-se o regime de pagamento que for definido na proposta, depois de aprovado pela gerência;
- Outras condições podem ser acordadas.

Poderá a Gerência da KEEP Corporate, a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., divulgando as mesmas no seu site, por email ou outros canais julgados mais convenientes.

Nos casos previstos na lei considera-se justificada e está prevista a Segunda Época de entrega de trabalhos que, habitualmente, ocorre nos 3 meses após a data de entrega previamente definida. A entrega de trabalhos nesta Segunda Época implica o pagamento de uma taxa no valor de 240€.

Sempre que o formando não complete a sua formação com avaliação positiva pode solicitar a integração numa ação posterior da referida formação mediante pagamento de 50% do valor total da formação e da taxa de inscrição.

A KEEP Corporate aceita pagamento em dinheiro, cheque à ordem, pagamento por ticket ensino/formação e transferência bancária. A formação profissional está isenta de IVA (Artigo 9º do CIVA – Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado).

### **4.3. Interrupções e possibilidade de repetição de Cursos**

Com a devida antecedência, será comunicada ao participante a decisão sobre a realização da ação formativa.

Ocorrendo o cancelamento de uma ação, a KEEP Corporate obriga-se a contactar, num prazo limite de 48h antes da data de realização, todos os participantes dando-lhes a conhecer esse facto e as causas que o originaram. Prioriza-se sempre o reagendamento da ação para uma nova data, em concordância das partes.

Em caso de desistência do(a) formando(a) a devolução das quantias pagas no ato da inscrição está dependente da antecedência com que esta inscrição é formalizada:

- No caso da desistência se verificar até 2 dias úteis antes do início da ação de formação, a KEEP Corporate procede ao reembolso da globalidade do montante pago;
- Verificando-se a desistência após essa data o(a) formando(a) é obrigado a proceder ao pagamento da totalidade do valor da ação.
- Em situações excepcionais, mesmo que o cancelamento seja efetuado após as 48h que antecedem o evento, a gerência poderá decidir a resolução de forma diferente das supracitadas se a causa do cancelamento for por razões médicas, acidente grave ou imposição legal.

A devolução de quantias pagas pelos(as) formandos(as) será realizada através de transferência bancária. No caso de candidatos(as) não selecionados(as), os valores pagos por estes no ato da inscrição/candidatura são ressarcidos.

## 5. Deveres de Assiduidade

Quer no regime presencial, como no regime online de formação a frequência da formação é obrigatória. Entende-se por falta a ausência do formando durante o período delimitado no cronograma da ação, sendo verificada através da assinatura da(s) folha(s) de presença de cada sessão.

O limite de faltas estipulado para cada curso é definido tendo por base a legislação nacional em vigor e as indicações sugeridas no programa da formação. Normalmente o limite máximo de faltas é de 10% da carga horária total do curso. A excedência de faltas acima do estabelecido determina a não aprovação no curso.

Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, só poderão ser consideradas faltas justificadas as devidamente fundamentadas com entrega de documento justificativo. A justificação de qualquer falta é solicitada e ficará sempre dependente da decisão do(a) coordenador(a) pedagógico(a) da ação.

Serão consideradas justificadas, as faltas dadas por motivo atendível ou motivadas por factos não imputáveis ao formando, designadamente:

- Acidente;
- Comparência em Tribunal;
- Consulta de carácter urgente;



- Doença súbita do próprio ou de ascendente/descendente, devidamente comprovados através de um documento médico;
- Falecimento de familiar (acordo com o previsto na lei);
- Motivo de serviço convenientemente justificado (concurso, representação da entidade patronal, entre outros).
- Impedimento comprovado ou dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
- Outro motivo desde que comprovado e autenticado sendo reservado à KEEP Corporate o direito de aceitação da justificação.

## 6. Critérios e métodos de avaliação da formação

A avaliação é uma fase integrante e indispensável do processo formativo pois, ao ter como finalidade validar os conhecimentos, capacidades e competências adquiridas pelos participantes e validar o próprio processo de formação, permite constatar a sua qualidade.

Os indicadores de avaliação e resultados que a KEEP Corporate adota podem ser divididos em três momentos:

- I. **AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM** – O momento em que se procura determinar em que medida os/as participantes adquiriram/ desenvolveram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos definidos no programa; Avaliação diagnóstica, formativa e sumativa.
- II. **AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO** – O momento em que se procura verificar em que medida os/as participantes estão satisfeitos com a formação frequentada; (Mod20 e Mod21)
- III. **AVALIAÇÃO DO IMPACTO/EFICÁCIA** – O momento em que se procura avaliar o impacto da formação no contexto profissional, quer ao nível da aplicação das competências adquiridas quer da melhoria do desempenho profissional e pessoal. Os dados são recolhidos 6 meses após o término da ação e depois são analisados e materializados em relatórios.

### Certificação do(a) Formando(a)

A certificação das competências adquiridas pressupõe que o(a) formando(a) demonstrou ter adquirido as competências técnicas previstas nos objetivos gerais e específicos da ação e que teve uma assiduidade que cumpra o previsto no Programa da formação (Mod03).

- Sempre que um(a) formando(a) conclua, com aproveitamento, uma ação é emitido o Certificado de Formação Profissional da plataforma SIGO;

- No caso de não aproveitamento, é emitido um Certificado de Frequência da Formação conforme o disposto no Decreto regulamentar 35/2002.

## 7. Funções e Responsabilidades dos Intervenientes

### A Gerência

É responsável pela gestão da entidade formadora nas áreas pedagógica, administrativa e financeira. Representa formalmente a entidade formadora, nomeadamente junto das entidades reguladoras do sistema de formação profissional.

#### Responsabilidades:

- Definir as linhas orientadoras do projeto da entidade formadora;
- Aprovar o Regulamento de Funcionamento da Formação;
- Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal ligado à entidade formadora (formadores(as), coordenador(a) pedagógico(a), outros);
- Decidir a realização de investimentos em espaços de formação, equipamentos e recursos pedagógicos;
- Estabelecer protocolos e celebrar acordos de cooperação e associação com outras entidades;
- Proceder à avaliação do pessoal afeto à entidade formadora;
- Aprovar o orçamento de formação da instituição;
- Aprovar o Balanço de atividades e Plano de Atividades;
- Assinar os certificados emitidos pela entidade formadora.

### Coordenador(a) Pedagógico

A KEEP Corporate determina a figura do(a) Coordenador(a) Pedagógico(a) por cada ação ou conjunto de ações previstas no seu plano de formação. Esta expressão designa a pessoa à qual está confinada a orientação pedagógica da ação de formação. Em algumas ações que requeiram elevada especialização poderá ser designado um(a) Coordenador(a) Científico(a).

O(A) Coordenador(a) Pedagógico(a) é responsável pelo acompanhamento e o desenvolvimento/execução das ações formativas para as quais é determinado. Este(a) é responsável pela coordenação de todos os aspetos relacionados com as ações de formação, quer os aspetos administrativos quer os aspetos pedagógicos.

### **Tarefas e Responsabilidades do(a) Coordenador(a) Pedagógico(a):**

- Efetuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito;
- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o(a) Gestor(a) de formação; articulação com a equipa de formadores(as); acompanhamento pedagógico dos formandos(as) e dos formadores(as) na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras;
- Co elaboração de relatórios de avaliação dos(as) formadores(as);
- Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando formador(a) e formandos(as) nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da KEEP e como contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afetos ao curso;
- Garantia de presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual;
- Corresponsável pela promoção comercial da empresa e seus serviços.

### **Gestor(a) da Formação**

A KEEP Corporate determina a figura do(a) Gestor(a) da Formação para toda a atividade formativa desenvolvida e prevista no plano de formação. O(A) Gestor(a) da Formação é responsável pela gestão e coordenação em geral, bem como dos aspetos administrativos de toda a atividade formativa.

### **Tarefas e Responsabilidades do(a) Gestor(a) da Formação:**

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria continua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Elaborar todos os documentos afetos à gestão da formação, o plano de atividades, o balanço de atividades, avaliação pós formação, entre outros;
- Interlocutor(a) privilegiado(a) com o sistema de certificação – garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação;

- Co elaboração de relatórios de avaliação dos(as) formadores(as);
- Identificação de novas necessidades formativas e técnicas dos clientes;
- Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Articular com a Gerência da KEEP Corporate e com os destinatários da formação;
- Promover as ações de revisão e da melhoria contínua;
- Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implantação das práticas formativas, por forma, a estarem em harmonia com os requisitos da certificação;
- Garantia de presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual
- Corresponsável pela promoção comercial da empresa e seus serviços.

## Formador(a)

### Direitos do(a) Formador(a):

- Remuneração pela função exercida, de acordo com o estabelecido com a KEEP Corporate e formalizado através de contrato de prestação de serviços;
- Participar na elaboração dos programas dos cursos que ministra;
- Sigilo sobre os resultados das atuações das respetivas avaliações a que for sujeito;
- Informação das condições de funcionamento dos cursos;
- Receber no final de cada curso ou ação de formação, uma declaração comprovativa da atividade formativa, de acordo com a legislação em vigor.

### Deveres do(a) Formador(a):

- Após contratação para prestação de serviços, entregar na KEEP Corporate, toda a documentação solicitada (cópia de documento de identificação, cartão de contribuinte, certificado de competências pedagógicas (CCP), CV, ficha DGERT, certificado de habilitações, apólise de seguro de acidentes pessoais, registo criminal);
- Prestar apoio pedagógico-didático, função que decorre da sua atividade como interveniente na dinamização e desenvolvimento da formação profissional. Este apoio pedagógico-didático consiste na participação do(a) formador(a) na preparação, desenvolvimento e acompanhamento do processo formativo, designadamente nas tarefas de elaboração de materiais didáticos, organização de processos técnico-pedagógicos, participação em reuniões técnicas;

- Facilitar ao(à) formando(a) a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- Preencher o Plano de Meios Logísticos (Mod04) para requisitar o material que necessita para a execução da formação;
- Planear antecipadamente os módulos para os quais foi contratado, disponibilizando, até uma semana antes do início da ação ou módulo os Planos das Sessões, usando para o efeito a ficha Plano de Sessão (Mod08);
- Assumir a responsabilidade pela gestão dos acontecimentos ocorridos em sala durante a formação, de modo a garantir os resultados que lhe foram propostos e aceitou;
- Cooperar com a entidade formadora, bem como com todos os restantes elementos intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação.
- Garantir que no final da ação de formação os espaços ficam conforme encontrados no início da formação;
- Ser assíduo e pontual;
- Avisar com antecedência possível a impossibilidade de realização de qualquer sessão prevista;
- Entregar Documentos que constituem o Dossier Técnico Pedagógico: os sumários das sessões (Mod17), o Registo de Presenças (Mod18), devidamente assinada pelos(as) formandos(as), preencher a ficha de Avaliação de reação do Formador (Mod21), realizar a avaliação dos(as) formandos(as) (Mod22 e Mod24);
- Abster-se de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a KEEP Corporate;

## Formandos(as)

Para efeitos deste Regulamento, o(a) formando(a) é todo o individuo que participa ativamente num processo formativo com vista à aquisição de competências técnicas e comportamentais, orientadas para o seu desenvolvimento pessoal, social e profissional qualificado.

## Regime Contratual

- Com os(as) formandos(as) são celebrados contratos de formação: contrato de formação é o contrato celebrado entre uma entidade reconhecida como qualificada para ministrar formação, em alguns casos em colaboração com outras instituições, e o(a) formando(a), em que este se obriga a executar as tarefas inerentes à sua ação de formação.
- O contrato de formação não representa um vínculo laboral.

- O contrato de formação está sujeito a forma escrita (Mod09/Mod10), sendo feito em duplicado e assinado pelo(a) representante da entidade e pelo(a) formando(a) ou, no caso de este ser menor, pelo seu representante legal.

Estão atribuídos aos(às) formandos(as) um conjunto de deveres e direitos, que devem ser respeitados e cumpridos por estes.

### **Direitos dos(as) Formandos(as)**

- Usufruir de ações de formação ministradas por formadores(as) com competência científica e pedagógica comprovada;
- Participar nas ações de formação em consonância com os programas, metodologias e processos de trabalhos definidos;
- Receber documentação/ material de apoio relativa ao curso que está a frequentar;
- Apresentar qualquer tipo de reclamações, sugestões ou testemunhos sobre o processo formativo no qual participa;
- Obter no final do curso, uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, se não for aprovado, e um Certificado de Formação Profissional, se for aprovado;
- Ser tratado com respeito, urbanidade e lealdade pelos colegas, formadores(as), coordenadores(as) e outros intervenientes no processo formativo;
- Participar, de forma anónima, na avaliação do curso e dos(as) formadores(as), através do preenchimento do questionário respetivo;

### **Deveres dos(as) Formandos(as)**

- Comportar-se com respeito, urbanidade e lealdade para com os(as) colegas de trabalho, formandos(as), formadores(as) e superiores hierárquicos, bem como a entidade que possibilite a formação prática e todas as pessoas que estejam ou venham a desenvolver relações com a KEEP Corporate;
- Entregar os documentos solicitados pela KEEP Corporate para o processo técnico-pedagógico da ação, de acordo com o estabelecido anteriormente no presente regulamento;
- Não prestar falsas informações nomeadamente no caso de inscrição na ação de formação e dar de imediato conhecimento à KEEP Corporate de qualquer alteração às informações prestadas no ato da inscrição.
- Proceder ao pagamento da inscrição, conforme as normas e de acordo com o definido no presente Regulamento;

- Zelar pela boa utilização dos equipamentos no decorrer da formação;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais utilizados na ação de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados, assinando sempre as folhas de presença quando presencial (Mod18); Quando online, assegurar que o nome com o qual entra na reunião corresponde ao seu nome verdadeiro;
- Realizar as provas de avaliação propostas pelos(as) formadores(as);
- Participar no processo de avaliação da reação da formação, nomeadamente através do preenchimento do respetivo questionário;
- Nas ações de formação em que sejam utilizados meios informáticos, não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer *software* sem autorização expressa do(a) formador(a);
- Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia da KEEP Corporate, qualquer material didático posto à sua disposição durante o curso;
- Abster-se de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para o curso que frequenta ou para a KEEP Corporate.

## 8. Procedimentos de Tratamento de Reclamações

Todos os intervenientes na formação têm direito a apresentar queixas ou reclamações sobre os aspetos que considerem não se encontrarem devidamente ajustados.

A figura da queixa/reclamação/sugestão de melhoria está prevista como uma forma saudável, construtiva e aberta de se atentar sobre eventuais falhas e contribuir com sugestões de melhoria devidamente fundamentadas.

As queixas e reclamações serão tidas em consideração em qualquer circunstância, contudo devem ser formalizadas por escrito, dirigidas à Direção da Entidade Formadora, com indicação dos seguintes aspetos:

- Motivo da queixa/reclamação;
- Descrição do problema;
- Identificação (nome e relação com a entidade formadora – formando(a) do curso x, formador(a) da área y) e contacto para resposta à reclamação;

- Data e assinatura;
- A queixa/reclamação deverá ser efetuada no prazo de 5 dias úteis após a ocorrência do motivo que lhe é subjacente;
- A Direção da Entidade Formadora terá 5 dias úteis após a receção da queixa/reclamação para proceder à resposta da mesma junto do(a) queixoso(a) e dar início às diligências necessárias para a resolução da situação.

A KEEP Corporate disponibiliza nas suas instalações o Livro de Reclamações que poderá ser utilizado por todos(as) os(as) clientes, formadores(as) e outros(as) utilizadores(as) dos serviços da KEEP Corporate. A existência do Livro de Reclamações está devidamente identificado nas instalações da empresa.

Numa ótica de melhoria contínua, promoção de boas práticas e tendo consciência da importância do reforço positivo na mobilização de novos comportamentos temos também livro de elogios com a identificação da sua existência nos locais comuns.

## 9. Dúvidas e omissões

---

Todas as dúvidas e omissões serão resolvidas e esclarecidas pela administração da KEEP Corporate.

## 10. Contactos e Horário de Atendimento ao Público

---

### Horário de atendimento ao público

- Segunda-Feira a Sexta-Feira: 09h00 às 13h00 e das 14h30 às 18h00
- Sábado: Atendimento online

+351 22 120 2250 | [info@keepcorporate.com](mailto:info@keepcorporate.com)

### Morada

Praça Machado dos Santos, nº30

4440-511 Valongo