

Regulamento de Funcionamento da Formação

outubro.2026

ICM_RFF.1

Índice

Cláusulas	Descritivo
<u>1.^a</u>	Objeto
<u>2.^a</u>	Formas de Inscrição
<u>3.^a</u>	Forma de organização da formação
<u>4.^a</u>	Condições de Participação
<u>5.^a</u>	Desistências
<u>6.^a</u>	Pagamentos e devoluções
<u>7.^a</u>	Calendarização da formação
<u>8.^a</u>	Alterações à calendarização da formação
<u>9.^a</u>	Interrupções ou suspensão de cursos de formação
<u>10.^a</u>	Anulação de cursos de formação
<u>11.^a</u>	Local de realização da formação
<u>12.^a</u>	Alterações ao Local de realização da formação
<u>13.^a</u>	Plataforma de formação à distância
<u>14.^a</u>	Funções e responsabilidades
<u>15.^a</u>	Direitos e deveres dos formandos
<u>16.^a</u>	Direitos e deveres da Entidade Formadora
<u>17.^a</u>	Assiduidade
<u>18.^a</u>	Avaliação da formação
<u>19.^a</u>	Documentos de conclusão
<u>20.^a</u>	Proteção de dados pessoais
<u>21.^a</u>	Gestão e tratamento de ocorrências, sugestões e reclamações
<u>22.^a</u>	Casos omissos

Cláusula 1.^a

Objeto

O presente regulamento estabelece as orientações específicas para a formação promovida pelo Instituto Carla Moreira no âmbito da sua atividade formativa, quer na sua forma de organização presencial, quer à distância, sendo complementar à legislação, normas e regulamentos que se apliquem.

Cláusula 2.^a

Formas de Inscrição

1. A formalização da pré-inscrição é efetuada através de preenchimento de ficha disponibilizada para o efeito pelo Instituto Carla Moreira. A pré-inscrição pode ser efetuada através do preenchimento do link disponível na página de Internet do ICM ou impressa e remetida por email para geral@institutocarlamoreira.com.
2. Nos cursos com duração igual ou superior a 40 horas, após a análise da pré-inscrição, o candidato é contactado para agendar uma entrevista individual de candidatura, com duração média de 30 minutos, que é obrigatória para todos os interessados.
3. A seleção tem em conta o cumprimento dos pré-requisitos do curso e, nos cursos com entrevista, a grelha de seleção (ICM DTP 05.0), pontuada de 0 a 100: são admitidos os candidatos com 60 ou mais pontos, por ordem de pontuação, até ao limite de vagas; em caso de empate, aplicam-se os critérios de desempate da grelha (adequação do perfil, motivação, experiência relevante e, por fim, data da pré-inscrição). Os candidatos com 60 ou mais pontos que excedam as vagas ficam como suplentes. Nos cursos com menos de 40 horas, a seleção faz-se pelo cumprimento dos pré-requisitos e pela ordem de inscrição.
4. Após o processo de seleção, os candidatos aceites são contactados através de e-mail, onde é confirmado o resultado positivo da candidatura e enviada a informação dos passos seguintes para a formalização da inscrição. Os candidatos não admitidos são informados, por email, da sua não admissão.
5. A confirmação da participação exige o cumprimento cumulativo dos seguintes passos:
 - Preenchimento da ficha de inscrição definitiva, através de formulário digital, pelo candidato;
 - Assinatura do contrato de formação, que define as condições gerais, direitos e deveres das partes;
 - Efetivação do pagamento da totalidade do valor da formação ou da primeira prestação, conforme opção escolhida, se aplicável;
 - Confirmação pelo/a Coordenador/a Pedagógico/a ou pela equipa administrativa do recebimento dos documentos e do pagamento, se aplicável, e informação, por escrito, ao candidato.

Cláusula 3.^a

Forma de organização da formação

1. O Instituto Carla Moreira promove formação presencial e à distância;
2. Os cursos de formação na forma de organização à distância podem ser síncronos, assíncronos ou combinar as duas componentes;
3. Os cursos realizados à distância podem integrar uma componente síncrona e outra assíncrona ou ser desenvolvidos inteiramente numa destas componentes, tendo em conta os objetivos, os conteúdos e o perfil dos participantes.

Cláusula 4.^a

Condições de Participação

1. Para cada curso de formação é definido o perfil dos destinatários bem como os requisitos de participação. Esta informação é divulgada de forma prévia à abertura do período de inscrição.
2. Sempre que se trate de formação à distância são publicitadas as necessidades e condições específicas de equipamentos, software e acesso à internet necessários a uma adequada participação e o INSTITUTO CARLA MOREIRA disponibiliza um guia de apoio a formandos e formadores com as informações necessárias a uma adequada utilização da plataforma de formação à distância.
3. O INSTITUTO CARLA MOREIRA possui uma plataforma de formação à distância (MemberKit), com registo e acesso individualizados.
O acesso atribuído a cada participante não pode, em momento algum, ser disponibilizado pelo participante a terceiros. Caso tal aconteça, o INSTITUTO CARLA MOREIRA reserva-se o direito de suspender, de imediato, o acesso do participante, podendo, dependendo da gravidade da situação, agir judicialmente.
4. Todos os conteúdos disponibilizados na plataforma de formação à distância são propriedade do INSTITUTO CARLA MOREIRA não podendo ser utilizados para outros fins que não os da aprendizagem ao longo do processo formativo. Não podem, ainda, ser cedidos, reproduzidos, utilizados para benefício próprio (comercial, utilização em contextos externos à formação) ou manipulados (total ou parcialmente).
5. O INSTITUTO CARLA MOREIRA reserva-se o direito de apagar conteúdos, informações, fotografias, mensagens ou outros elementos colocados pelos participantes que considere inadequados ou desajustados ao processo formativo em curso.
6. Os mecanismos de comunicação integrados na plataforma ou o grupo de WhatsApp criado deverão sempre e só ser utilizados para assuntos específicos do processo formativo em desenvolvimento, não sendo admissíveis comunicações de outros teores.
7. Todas as informações, documentos, trabalhos e outros elementos produzidos pelos participantes e disponibilizados na plataforma são da sua inteira responsabilidade, não tendo o INSTITUTO CARLA MOREIRA qualquer responsabilidade técnica ou científica sobre os mesmos.

Cláusula 5.^a

Desistências

1. Os inscritos podem desistir da sua inscrição no curso de formação nos termos seguintes.
2. O participante pode desistir sem custos no prazo de 14 dias após a assinatura do contrato de formação (direito de livre resolução, artigos 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro). Se, a pedido expresso do participante, a formação ou o acesso à plataforma se iniciar antes de terminar esse prazo, o participante que desista paga o montante proporcional ao que foi prestado até à comunicação da desistência (artigo 15.º do mesmo diploma).
3. Após esse prazo, o participante desistente que não apresente um motivo atendível, considerado justificado pelo Instituto Carla Moreira, terá de efetuar o pagamento na íntegra do curso de formação, caso ainda não o tenha feito; se já tiver pago a totalidade, não há lugar a qualquer devolução. Se o motivo for aceite, o participante pode optar pela devolução dos valores pagos na proporção das horas ainda não realizadas ou pela sua conversão em crédito para um curso futuro.
4. Consideram-se motivos atendíveis e justificados, os decorrentes de doença súbita e prolongada ou incapacitante, atestada, impeditiva da frequência do curso de formação, impossibilidades técnicas graves, comprovadas, não imputáveis ao participante, falecimento, acidente grave que impeça a utilização dos meios tecnológicos necessários à frequência da formação.
5. Podem, ainda, ser considerados motivos atendíveis outros devidamente analisados e validados pela Entidade Formadora.

6. Não são considerados motivos atendíveis para devolução do valor de inscrição, quando se trata de formação à distância, as dificuldades técnicas pontuais, a falta de literacia digital, a incompatibilidade de horários, nem motivos pessoais ou profissionais previsíveis.

Cláusula 6.^a

Pagamentos e devoluções

1. Em cursos em que esteja previsto pagamento de um valor para inscrição e participação, o mesmo é, explicitamente, divulgado aquando da sua promoção e divulgação.
2. Para todos os cursos de formação em que estejam previstos custos de inscrição e participação o pagamento poder-se-á efetuar de uma só vez antes do seu início ou fracionado de acordo com o publicitado.
3. O pagamento é efetuado por transferência bancária ou outra forma eletrónica, de uma só vez ou nas prestações e datas fixadas no contrato de formação, devendo o participante enviar o respetivo comprovativo para geral@institutocarlamoreira.com. O Instituto Carla Moreira emite a respetiva fatura-recibo nos prazos legais. Em caso de atraso, o participante é notificado para regularizar o pagamento no prazo de 5 dias; se não o fizer, o Instituto Carla Moreira pode suspender o acesso à formação e resolver o contrato.
4. Em caso de não realização do curso por motivo imputável ao INSTITUTO CARLA MOREIRA, este devolve na íntegra o valor já pago por cada participante; caso o participante pretenda, o valor pode ficar em crédito para frequência de cursos futuros, mediante pedido escrito à Entidade Formadora. Se o curso, já iniciado, for interrompido por motivo imputável ao INSTITUTO CARLA MOREIRA e não for retomado, os valores pagos são devolvidos na proporção das horas não realizadas e os valores ainda não vencidos deixam de ser devidos.
5. Em situações de desistência aplica-se o previsto nos pontos 2 a 6 da cláusula anterior.

Cláusula 7.^a

Calendarização da formação

A calendarização e horários de realização de cada curso de formação são definidos pela entidade formadora e divulgados aquando da sua publicitação.

Cláusula 8.^a

Alterações à calendarização da formação

1. Sempre que não estejam reunidas as condições, nomeadamente por insuficiente número de inscritos, o Instituto Carla Moreira reserva-se o direito de alterar a calendarização inicialmente divulgada, dando disso conhecimento a todos os inscritos e publicitando essa informação.
2. Poderão ocorrer alterações de cronograma ao longo do desenvolvimento do curso de formação quer decorrentes de fatores externos, quer internos ao desenvolvimento da formação. Em nenhuma situação os participantes poderão ficar penalizados por qualquer alteração de calendarização que ocorra.
3. Quando as alterações de cronograma sejam decorrentes de fatores internos à formação, a redefinição do cronograma deverá ser efetuada, sempre que possível, em sessão de formação e ser consensual e aceite por todos os participantes.

Cláusula 9.^a

Interrupções ou suspensão de cursos de formação

1. Sempre que o ICM considere, de forma devidamente justificada, que, por fatores internos ou externos ao processo formativo, não estão reunidas condições para a continuidade de um curso de formação, poderá proceder à sua interrupção ou suspensão.
2. Sempre que tal acontecer é dada, preferencialmente, se tal for possível, de forma antecipada, informação de tal facto a formandos e formadores.
3. Da interrupção ou suspensão de qualquer curso por iniciativa do ICM e cujo motivo lhe seja diretamente imputável, não deverá advir qualquer consequência negativa para os participantes.

4. Sempre que haja uma suspensão o curso deverá ser retomado o mais rapidamente possível salvaguardando-se o aviso prévio a formandos e formadores permitindo uma adequação ao novo cronograma de realização.

Sempre que, devido a uma interrupção ou suspensão, o participante fique impossibilitado de concluir o curso de formação, deverá enviar uma exposição por escrito, através de email, solicitando a devolução dos valores já pagos ou, em caso de pagamento fracionado, a dispensa do pagamento dos valores pendentes.

Se a interrupção ou suspensão for imputável ao ICM, aplica-se o previsto na cláusula 6.^a (devolução na proporção das horas não realizadas). Nos restantes casos, o ICM analisa a exposição e decide, por escrito e de forma fundamentada, pela devolução total, pela devolução parcial ou pela não devolução.

A falta de exposição escrita não prejudica a devolução devida nos casos imputáveis ao ICM.

Cláusula 10.^a

Anulação de cursos de formação

1. O Instituto Carla Moreira reserva-se o direito de anular cursos de formação após a sua publicitação e antes do seu início sempre que considere não estarem reunidas as condições para a sua realização.
2. Nestas situações informará, por escrito, todos os pré-inscritos ou inscritos desse facto.

Cláusula 11.^a

Local de realização da formação

3. Para cursos de formação cuja forma de organização seja presencial, o local de realização da formação é definido e divulgado pelo Instituto Carla Moreira, após análise das condições adequadas ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem e sua validação. A formação presencial decorre nas instalações protocoladas da Génios Livres Unipessoal, Lda. (Academia Génios Livres), Rua 31 de Janeiro, n.º 10, 3810-192 Aveiro, onde é também assegurado o atendimento presencial, nos dias úteis, das 10h00 às 13h00.

Cláusula 12.^a

Alterações ao Local de realização da formação

1. Sempre que se revele necessário, após a divulgação do curso de formação e antes do seu início, e de modo a assegurar as adequadas condições, poderá o local de realização da formação ser alterado, sendo tal informação divulgada e enviada, por escrito, a todos os inscritos.
2. Só excecionalmente e por motivos de força maior poderá ser alterado o local de realização da formação após o seu início.
3. Em caso de necessidade de alteração do local de realização de formação com o curso de formação já a decorrer, a definição do novo local não poderá penalizar qualquer participante de modo a impedir a continuação da sua frequência, devendo procurar-se um local o mais próximo possível do local inicial.
4. Em situações devidamente analisadas e justificadas e decorrentes de condicionalismos externos à Entidade Formadora e salvaguardadas as devidas autorizações e a não penalização de qualquer participante, poderá uma formação já em curso passar de forma de organização presencial para à distância.

Cláusula 13.^a

Plataforma de formação à distância

4. O Instituto Carla Moreira utiliza, na formação à distância, a plataforma MemberKit (conteúdos assíncronos, questionários, comentários e registos de acompanhamento) e a plataforma Zoom (sessões síncronas), complementadas pelo email e por um grupo de WhatsApp da turma para avisos.
5. O nome de utilizador e a palavra-passe são pessoais e intransmissíveis, só podendo ser utilizados pelo formando;

6. O Instituto Carla Moreira disponibiliza suporte técnico para resolução de problemas de acesso, funcionamento ou utilização da plataforma, através do email geral@institutocarlamoreira.com, com resposta no prazo máximo de 48 horas úteis.
7. A formadora ou o formador acompanha cada formando ao longo da formação, dá feedback individual às tarefas no prazo de 48 a 72 horas úteis e responde às dúvidas colocadas nos comentários da plataforma ou por email.
8. Nas sessões síncronas, o formando identifica-se com o nome completo e mantém a câmara ligada sempre que solicitado. As sessões podem ser gravadas, mediante consentimento dado no contrato de formação; as gravações destinam-se apenas à revisão pelos formandos da turma, ficam disponíveis até 6 meses após o fim da formação e não substituem a presença.
9. O acesso à plataforma e aos conteúdos mantém-se durante a formação e até 6 meses após a sua conclusão.
10. São requisitos para acesso e utilização da plataforma:
 - computador, tablet ou dispositivo móvel compatível com câmara, microfone e áudio funcional
 - aplicação Zoom (gratuita) e navegador de internet atualizado;
 - acesso regular à internet e endereço de email ativo;
 - outros considerados necessários para curso de formação específico devidamente publicitados de forma prévia

Cláusula 14.^a

Funções e responsabilidades

No Sistema de Gestão da Formação do Instituto Carla Moreira estão identificadas as seguintes funções, às quais se encontram associadas as responsabilidades descritas para cada uma delas:

- Gestor de Formação:

- Responsável pela política de formação e estratégia;
- Responsável pela correta implementação do Sistema de Gestão da Formação do ICM;
- Responsável pelas relações externas e parcerias ligadas à atividade formativa, nomeadamente com a DGERT;
- Concebe, revê e distribui todos os documentos e instrumentos integrados no Sistema de Gestão da Formação;
- Supervisiona a organização de toda a documentação técnico-pedagógica e valida a sua conformidade com os requisitos existentes;
- Responsável pela divulgação do plano de formação;
- Responsável pelo recrutamento e seleção de formadores/as;
- Responsável pela realização do diagnóstico de necessidades de formação e é responsável pela definição do plano de intervenção formativa;
- Responsável por desencadear o processo de autoavaliação e melhoria contínua e pela realização do Balanço Anual da Atividade Formativa;
- Responsável pela gestão financeira do plano de formação;
- Responsável pela análise de sugestões e reclamações, bem como pelo seu encaminhamento e feedback aos autores.

- Coordenador/a Pedagógico/a (formação presencial e à distância):

- Responsável pelo acompanhamento técnico e pedagógico dos cursos/ações de formação, bem como por toda a documentação a eles inerente, nomeadamente o dossier técnico-pedagógico;
- Responsável pela dinamização das equipas pedagógicas dos cursos/ações de formação;
- Responsável pela elaboração dos relatórios finais de todos os cursos/ações de formação;
- Responsável por assegurar que todas as condições físicas, técnicas e humanas estão reunidas para o desenvolvimento de determinado curso/ação de formação;
- Responsável pela emissão dos certificados de formação;
- Efetua a gestão das plataformas de apoio à gestão da formação e comunicação;

- Reporta anomalias, problemas técnicos ou dificuldades ao(s) responsável(eis) pela gestão técnica da plataforma.

- Formador:

- Planificar e preparar o(s) curso(s), ação(ões) ou módulo(s) pelo(s) qual(is) é responsável;
- Ministras as sessões de formação de acordo com o plano de sessão previamente estabelecido e em consonância com o programa de formação existente, nomeadamente em termos de conteúdos programáticos, metodologias de formação, tempos e critérios e instrumentos de avaliação, tendo, sempre, em consideração o público-alvo a que se dirige e a forma de organização da formação (presencial ou à distância);
- Elaborar todo o material pedagógico inerente ao curso/ação/módulo pelo qual é responsável;
- Disponibilizar toda a informação relativa ao(s) curso(s), ação(ões) ou módulo(s) pelo(s) qual(is) é responsável de acordo com o definido e efetua o preenchimento de toda a documentação técnico-pedagógica;
- Participar nas reuniões da equipa pedagógica para as quais é convocado;
- Apresentar sugestões de melhoria relativas ao sistema de formação.

- Tutor/a:

- Motivar e apoiar o formando no seu percurso formativo, nomeadamente ao nível da gestão do tempo e da aprendizagem autónoma, ajudando-o na organização e cumprimento de prazos;
- Acompanhar o progresso do grupo de participantes nos diferentes momentos da formação à distância (sessões assíncronas);
- Articular com o formador (caso não seja o formador responsável pela conceção do curso/módulo) num processo de coconstrução dos materiais de apoio ao processo formativo;
- Manter a comunicação regular com os participantes, de modo a aconselhar, orientar, esclarecer dúvidas, questões e acompanhar o desenvolvimento da aprendizagem de cada participante;
- Orientar o participante nos trabalhos práticos, caso aplicável;
- Promover a interação e a colaboração entre os participantes, dinamizando a discussão nos comentários da plataforma, trabalhos colaborativos e atividades em grupo;
- Monitorizar a participação nas plataformas de aprendizagem, identificando situações de baixa participação, risco de desistência ou dificuldades específicas;
- Contribuir para a avaliação das aprendizagens, colaborando na recolha de evidências, na aplicação de instrumentos de avaliação e na análise dos resultados.

- Apoio administrativo:

- Responsável por todos os processos administrativos do plano de formação.
- Efetuar o atendimento telefónico e, quando necessário, o encaminhamento de chamadas.
- Receber, responder ou encaminhar para os respetivos destinatários os emails recebidos de acordo com os assuntos abordados.
- Receber e responder ou encaminhar correspondência recebida, de acordo com o assunto em questão.
- Atualizar informação no site da empresa, bem como nas redes sociais, de acordo com as indicações do/a Coordenador/a Pedagógico/a e do Gestor de Formação.
- Receber e organizar a base de dados de inscrições de participantes, de acordo com os procedimentos existentes e no cumprimento do previsto no RGPD.
- Proceder à reprodução do material a entregar aos formandos e aos formadores, quer escrito, quer em suporte informático e garantir a sua disponibilização atempada.
- Emitir faturas e recibos e encaminhar toda a documentação contabilística para a entidade prestadora de serviços externa.

Cláusula 15.^a

Direitos e deveres dos formandos

1. Constituem-se como direitos dos formandos os seguintes:
 - Participar no curso de formação de acordo com os programas, metodologias e processos definidos;
 - Ter acesso a instalações, equipamento e materiais necessários ao adequado desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem, no caso de formação realizada na forma de organização presencial;
 - Receber orientação e a informação necessária a uma adequada participação no curso de formação, nomeadamente a relativa a requisitos técnicos, de equipamento e softwares indispensáveis à frequência de formação à distância;
 - Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais, no caso de formação realizada na forma de organização presencial;
 - Obter no final da formação, cumpridos os requisitos de assiduidade e avaliação das aprendizagens positiva, um documento comprovativo da conclusão e do aproveitamento.
 - Usufruir, na formação à distância, de um adequado funcionamento da plataforma de formação à distância de modo a que não coloque em causa o sucesso da participação;
 - Ter acesso à documentação específica que regula a formação profissional;
 - Ver respeitado o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;
 - Apresentar sugestões, queixas e reclamações, de acordo com o previsto no presente regulamento na sua cláusula 21.^a;
 - Ser tratado com base nos princípios de igualdade, justiça e não discriminação.
2. Constituem-se como deveres dos formandos:
 - Apresentar a documentação exigida para inscrição e frequência do curso;
 - Efetuar o pagamento de inscrição e participação, quando aplicável, de acordo com o estabelecido e expresso no contrato de formação;
 - Ser assíduo e pontual, justificando, por escrito, eventuais faltas;
 - Participar ativamente em todas as atividades, respeitando regras de funcionamento, normas de convivência e princípios éticos;
 - Abster-se de atos que possam prejudicar o adequado desenvolvimento do processo formativo;
 - Participar nos processos avaliativos propostos de forma diligente e empenhada;
 - Utilizar com cuidado e zelo bens, equipamentos, materiais e instalações disponibilizados durante a formação;
 - Manter sigilo sobre informações obtidas na formação.
 - Não ceder a terceiros informação, material e acessos pessoais à plataforma de formação à distância.
 - Cumprir o Regulamento de Funcionamento da Formação e todas as informações específicas do curso.
3. O não cumprimento pontual e sem consequências significativas para o processo formativo, entidade formadora ou restantes participantes, dos deveres enunciados no ponto anterior poderá resultar em advertência verbal ou escrita ao participante em causa;
4. Em caso de incumprimento continuado ou relevante, a entidade formadora poderá determinar a suspensão temporária da frequência do curso, até que a situação seja regularizada;
5. O incumprimento grave ou reiterado dos deveres, nomeadamente atos que prejudiquem significativamente o desenvolvimento do processo formativo, entidade formadora ou demais

- participantes, poderá conduzir ao cancelamento definitivo da inscrição, sem direito a reembolso de valores pagos e com o dever de pagamento na íntegra dos valores em falta, caso aplicável;
6. O não cumprimento dos deveres relativos a assiduidade, participação ativa ou cumprimento de tarefas e avaliações poderá implicar a não conclusão do curso e a consequente não emissão do respetivo certificado;
 7. O formando é responsável pelos danos causados a equipamentos, materiais ou instalações utilizadas durante a formação, podendo ser exigida a sua reparação ou substituição;
 8. A entidade formadora reserva-se o direito de adotar outras medidas proporcionais à gravidade do incumprimento, nomeadamente a comunicação às autoridades;
 9. Todas as medidas tomadas serão formalmente registadas e comunicadas ao formando, garantindo transparência, direito de audiência prévia e possibilidade de recurso, caso aplicável.

Cláusula 16.ª

Direitos e deveres da Entidade Formadora

1. Constituem-se como direitos do Instituto Carla Moreira:
 - Definir conteúdos, duração, metodologias de formação, calendarização e processos avaliativos e forma de organização da formação de acordo com os objetivos do curso de formação;
 - Receber de forma atempada toda a documentação necessária à análise da pré-inscrição do participante, bem como o pagamento inerente à inscrição e participação;
 - Cancelar, alterar, interromper ou suspender cursos de formação sempre que considere não estarem reunidas as condições devidas para o seu funcionamento;
 - Exigir o cumprimento dos deveres do participante expressos no presente regulamento e, de acordo com o estabelecido no presente regulamento, agir em conformidade quando tal não se verifique
2. Constituem-se como deveres do Instituto Carla Moreira:
 - Assegurar as condições adequadas ao desenvolvimento do processo formativo, nomeadamente ao nível de recursos humanos, físicos (instalações, equipamentos e materiais) e plataformas digitais;
 - Fornecer informação clara, nomeadamente ao nível do programa de formação, metodologias e critérios de avaliação, requisitos de assiduidade, bem como requisitos técnicos e tecnológicos e disponibilização de suporte técnico sempre que necessário;
 - Emitir documento comprovativo da frequência e aproveitamento obtido a todos os participantes que cumpram os requisitos de assiduidade e avaliação das aprendizagens, se aplicável, de acordo com o previsto na cláusula 19ª deste regulamento;
 - Garantir a segurança e a proteção dos dados pessoais em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).
 - Tratar todos os formandos com base nos princípios de igualdade, justiça e não discriminação.
 - Promover uma avaliação contínua dos processos formativos visando assegurar a melhoria contínua da qualidade da formação.

Cláusula 17.ª

Assiduidade

1. Para todos os cursos de formação, a assiduidade mínima exigida é de 90% das horas presenciais ou síncronas. Na formação à distância, exige-se ainda a realização de todas as tarefas das unidades assíncronas dentro dos prazos definidos, aferida pelos relatórios da plataforma MemberKit e pelas entregas por email.
2. O Contrato de Formação explícita, de forma clara e inequívoca, os requisitos de assiduidade aplicados ao curso de formação em causa.

3. Em caso de divergência na informação relativa à assiduidade entre o divulgado e o expresso no Contrato de Formação, tem prevalência a informação constante no Contrato de Formação.
4. Quando se trate de formação à distância composta exclusivamente por sessões assíncronas, não se aplica o regime de assiduidade às sessões, sendo a participação aferida pela conclusão das unidades e tarefas dentro dos prazos.
5. São consideradas faltas justificadas, desde que devidamente comprovadas através da apresentação de documento considerado válido pela Entidade Formadora, as seguintes:
 - Doença, do próprio ou de descendente ou ascendente;
 - Acidente;
 - Falecimento de familiar, durante o período consignado na lei;
 - Cumprimento de deveres legais;
 - Responsabilidades profissionais inadiáveis e/ou imprevistas.
6. São considerados documentos válidos para justificação de faltas os emitidos por entidades terceiras que comprovem o motivo de ausência e onde conste explicitamente o nome do participante.
7. As faltas são justificadas por email, no prazo de 5 dias úteis após a falta. Ultrapassado o limite de 10% de faltas, justificadas ou não, o formando não reúne as condições para obter o certificado de formação profissional, podendo pedir uma declaração de participação nos termos da cláusula 19.^a.
8. A assiduidade nos cursos de formação é aferida, nas sessões presenciais através da assinatura do participante na respetiva ficha de registo, nas sessões à distância, síncronas, através do registo de presenças efetuado pelo formador, aos quais se associam os relatórios produzidos pela plataforma de formação à distância.

Cláusula 18.^a

Avaliação da formação

1. O Sistema de Gestão da Formação do ICM tem integrado três níveis distintos de avaliação: avaliação de satisfação, avaliação das aprendizagens e avaliação pós-formação.
2. Para todos os cursos de formação será divulgada a respetiva metodologia de avaliação.
3. Em todos os cursos de formação é implementada a avaliação de satisfação, quer dos participantes, quer dos formadores, com o objetivo de aferir o seu nível de satisfação com o desenvolvimento e as condições de realização do curso, bem como com o desempenho do formador.
4. Nos cursos em que tal esteja previsto, será implementada a avaliação das aprendizagens, visando aferir os níveis de conhecimentos e competências dos participantes. Esta avaliação poderá ter um carácter diagnóstico, formativo ou sumativo. A classificação final é expressa numa escala de 0 a 20 valores (0–9 Insuficiente; 10–13 Suficiente; 14–17 Bom; 18–20 Muito Bom), arredondada às unidades; considera-se aprovado o formando com 10 ou mais valores.
5. Os resultados da avaliação das aprendizagens são comunicados a cada formando por email: feedback escrito individual a cada tarefa ou trabalho, no prazo de 48 a 72 horas úteis; classificação das atividades de cada módulo, no final do módulo; e Ficha de Resultados da Avaliação, com a classificação de cada componente e a classificação final, até 15 dias após o fim do curso.
6. O formando pode pedir esclarecimento sobre qualquer classificação, por email, no prazo de 5 dias úteis após a sua comunicação. O pedido é analisado pelo formador e pelo Gestor de Formação, que respondem por email no prazo de 10 dias úteis.
7. Até seis meses após a conclusão de um curso de formação promovido pelo ICM será efetuada a avaliação pós-formação com o objetivo de aferir o grau de transferência dos conhecimentos e competências adquiridos. Este momento de avaliação é realizado através do envio, por correio eletrónico, de um questionário de avaliação (ou disponibilização de link para o seu preenchimento).

Cláusula 19.^a

Documentos de conclusão

1. Os participantes que cumpram os requisitos de assiduidade e obtenham aprovação recebem um documento comprovativo da conclusão e do aproveitamento, emitido pelo Instituto Carla Moreira.
2. Estes documentos são enviados por email aos participantes que a eles tenham direito, no prazo máximo de 30 dias após a conclusão do curso.
3. Podem, ainda, ser emitidas declarações de participação a pedido do participante, sempre que não haja conclusão de um curso de formação, mas cuja frequência tenha sido igual ou superior a 60% do número total de horas do curso ou em que o participante tenha completado, pelo menos, 50% dos módulos que compõem o respetivo curso.
4. A primeira emissão do certificado de formação profissional ou de declaração de participação não tem custos para o participante.

As emissões posteriores, nomeadamente de 2.as vias, a pedido do participante, têm um custo unitário de 50 € (cinquenta euros).

Cláusula 20.^a

Proteção de dados pessoais

1. O Instituto Carla Moreira assegura que todos os dados pessoais recolhidos no âmbito da pré-inscrição, inscrição, participação e avaliação dos participantes, bem como os respeitantes a formadores, são tratados de forma confidencial, segura e em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável.
2. Os dados pessoais recolhidos destinam-se exclusivamente à gestão administrativa da formação, acompanhamento pedagógico, emissão de certificados, comunicação de informações relevantes, gestão contratual e cumprimento de obrigações legais e regulamentares.
3. Todos os titulares dos dados são informados de forma clara sobre a finalidade da recolha, tratamento e gestão dos seus dados pessoais, sendo solicitado o consentimento expresso quando aplicável (por exemplo, para a gravação de sessões e a utilização de imagem).
4. Os dados pessoais são tratados apenas por colaboradores autorizados, sendo implementadas medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a sua segurança, confidencialidade e integridade.
5. O responsável pelo tratamento é o Instituto Carla Moreira, Unipessoal, Lda. Para a realização da formação, os dados podem ser tratados por subcontratantes (plataformas MemberKit, Zoom, Google e WhatsApp) e comunicados às entidades públicas competentes quando tal seja legalmente exigido.
6. Não podem, em momento algum, ser disponibilizados a terceiros não autorizados dados pessoais, salvo se em cumprimento de obrigação legal ou regulamentar.
7. Os dados pessoais serão conservados pelo período estritamente necessário ao cumprimento das finalidades para as quais são recolhidos, respeitando os prazos legais e regulamentares aplicáveis.
8. Os titulares dos dados pessoais têm o direito de solicitar o acesso, a retificação, o apagamento, a limitação do tratamento e a portabilidade dos seus dados e de se opor ao seu tratamento, mediante contacto por escrito para geral@institutocarlamoreira.com, bem como de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

Cláusula 21.^a

Gestão e tratamento de ocorrências, sugestões e reclamações

1. A apresentação de sugestões e reclamações pode ser efetuada em modelo próprio do INSTITUTO CARLA MOREIRA ou através do Livro de Reclamações da entidade, em formato físico ou eletrónico (www.livroreclamacoes.pt);

2. O acesso ao modelo próprio do INSTITUTO CARLA MOREIRA pode ser efetuado em versão impressa nas instalações do INSTITUTO CARLA MOREIRA ou no local onde decorrer a formação ou através de link disponibilizado na página da instituição e na plataforma de formação à distância.
3. Após preenchimento do documento em formato papel o mesmo pode ser entregue pessoalmente nas instalações do INSTITUTO CARLA MOREIRA ou remetido via email para: geral@institutocarlamoreira.com.
4. Todas as reclamações apresentadas no respetivo livro são tratadas de acordo com o procedimento nele definido.
5. O Gestor de Formação é o responsável pela análise das sugestões e reclamações apresentadas e deverá tomar decisão sobre elas no prazo máximo de 10 dias úteis após a sua receção. Neste período poderá solicitar informação adicional caso considere fundamental para a sua tomada de decisão.
6. Quando conhecido o autor da sugestão ou reclamação ser-lhe-á dada informação relativa ao encaminhamento e decisão em relação ao apresentado.
7. Em situações em que a reclamação suscite dúvidas legais ou se configure como crime, o INSTITUTO CARLA MOREIRA tomará as devidas medidas encaminhando a situação reportada para as autoridades competentes.
8. As ocorrências são registadas em modelo específico existente no INSTITUTO CARLA MOREIRA.
9. Consideram-se ocorrências as que se relacionem diretamente com o desenvolvimento do processo formativo, referindo-se a situação ocorrida num curso específico e podem ser registadas pelo formador, tutor ou Coordenador/a Pedagógico/a desse mesmo curso.
10. Sempre que a ocorrência seja registada pelo formador ou tutor, este deverá fazer o seu encaminhamento imediato para o/a Coordenador/a Pedagógico/a para tomada de conhecimento e eventual necessidade da realização de diligências específicas.

Cláusula 22.ª

Casos omissos

Todos os casos omissos ao presente regulamento serão tratados de acordo com a legislação e normativos em vigor e, caso não exista nenhum diploma legal ou orientação específica que permita o seu enquadramento, serão analisados e resolvidos pela gerência do Instituto Carla Moreira.

Regulamento aprovado a 23 de março de 2026 e revisto a 8 de outubro de 2026
Edição para divulgação pública: 12 de outubro de 2026.