

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO ONLINE E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO (TERMOS E CONDIÇÕES)

1. OBJECTIVO

1.1. O presente regulamento tem como objectivo definir as normas de funcionamento geral dos cursos de formação *e-Learning* promovidos pela PRORUMUS.

1.2. A **Prorumus – Formação Profissional e Consultoria, Lda** é uma empresa de direito angolano, com instalações sitas em: *Sede* - Rua Prémio do Dubai - Edifício Prometeus - Luanda Sul e *Salas* - Rua da Angohotel – Morro Bento. Os contactos da empresa são: Sítio na Internet: www.prorumus.com | E-mail: info@prorumus.com | Telemóvel: +244 945 581 108.

1.3. A PRORUMUS tem como missão dinamizar produtos formativos de qualidade, no sentido de inspirar e ajudar todas as Pessoas e Organizações a atingirem o Sucesso nos desafios do mercado de trabalho.

1.4. A utilização dos serviços formativos da PRORUMUS implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições expostas no regulamento abaixo descrito, por parte dos formandos e formadores.

2. MODELO PEDAGÓGICO ONLINE DA PRORUMUS

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

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

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

2.4. Interações entre os vários intervenientes: A formação assenta em interações entre formandos-formadores, formandos-formandos e formandos-recursos pedagógicos. Todos os cursos prestam apoio de tutoria.

3. UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL

3.1. O registo como Cliente na PRORUMUS e qualquer inscrição relacionada com o registo é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída ao Cliente.

3.2. O Nome de Utilizador (*Login*) e a *Password* de Acesso apenas podem ser utilizadas, única e exclusivamente pelo Cliente e não podem ser facultadas ou utilizadas por outros indivíduos ou entidades.

3.3. Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço electrónico do Cliente destinam-se única e exclusivamente ao formando e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou serem disponibilizadas a terceiros.

3.4. O Cliente reconhece que todos os textos, imagens e outros recursos interactivos disponibilizados na Plataforma PRORUMUS no âmbito da Formação destinam-se única e exclusivamente ao formando, pelo que não poderão ser disponibilizados a outro indivíduo e/ou entidade, mesmo que tenha assumido o pagamento dos custos de frequência do curso. No entanto, o Cliente pode solicitar a facturação dos serviços a terceiros, responsáveis pelo pagamento das inscrições.

3.5. O cliente poderá gravar e/ou imprimir os conteúdos disponibilizados na Plataforma PRORUMUS apenas para uso único e exclusivo, não podendo ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no todo ou em parte nem os utilizar para fins comerciais, publicitários ou Formação de terceiros, sem autorização prévia da PRORUMUS.

3.6. O cliente reconhece que a PRORUMUS reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas no fórum de discussão que colocam em causa o normal funcionamento da Formação ou que as

mesmas sejam ofensivas ou alheias aos conteúdos do curso, podendo levar à suspensão da utilização do serviço *online* por parte do formando.

3.7. O Cliente reconhece que todos os seus acessos e movimentos na plataforma PRORUMUS são monitorizados e registados.

4. PUBLICITAÇÃO DOS CURSOS

Os cursos *e-learning* são publicados no sítio da Internet da PRORUMUS (<https://prorumus.com/>) e apresentados por categorias com hiperligação à ficha técnica de cada curso e página de inscrição.

5. REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE FORMAÇÃO PRORUMUS

5.1. A utilização dos serviços de formação PRORUMUS implica:

- o acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa)
- um browser (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari preferencialmente actualizados com as últimas versões;

5.2. O Cliente deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).

5.3. O Cliente deverá garantir, antes de proceder à inscrição, a existência de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, *software*, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável;

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

5.5. A PRORUMUS não se responsabiliza pelos problemas de natureza técnica (exemplo: avarias no computador, problemas com *firewalls*, problemas de acesso à Internet, entre outros).

6. PROCESSO DE INSCRIÇÃO ONLINE E SELECÇÃO DE FORMANDOS

6.1. O cliente ao registar-se na PRORUMUS deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição com informação verídica e declara estar em situação legal. Adicionalmente, deverá entregar, via *e-mail* ou anexando no registo de encomenda a seguinte documentação: *Foto Passe, Curriculum Vitae, Certificado de Habilitações e/ou outros documentos de acordo com as especificações do curso*, se aplicável.

6.2. O cliente declara que – através da aceitação das condições gerais de utilização – que os dados por si preenchidos no *site* constituem informação verdadeira apenas e unicamente à sua própria pessoa.

6.3. A validação do pedido de compra de um ou mais cursos através do *site* www.prorumus.com supõe que o Cliente tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Utilização.

6.4. É da responsabilidade da PRORUMUS arquivar o documento electrónico em que formaliza o contrato e mantê-lo acessível.

6.5. Após a compra, o Cliente receberá um *e-mail* gerado automaticamente através do site da PRORUMUS a confirmar a transacção.

6.6. Caso os dados não se encontrem correctos, o Cliente poderá proceder ou solicitar a alteração dos dados ou até mesmo anular a compra efectuada.

6.7. O Cliente pode inscrever-se em qualquer curso desde que seja maior de idade e que cumpra os critérios de entrada, se aplicável.

6.8. Caso o curso exija critérios de entrada (ao nível da qualificação ou da experiência) para além dos requisitos de utilização expostos no ponto 5.1., o processo de selecção do formando inicia-se com a avaliação curricular e análise das informações que constam no formulário da inscrição.

6.9. Após confirmação dos cumprimentos dos requisitos dos cursos, os formandos são seleccionados por ordem de chegada de inscrição;

- 6.10. No caso dos cursos que possuam número máximo de participantes, os formandos serão seleccionados por ordem de chegada da formalização da inscrição;
- 6.11. O cliente reconhece que, excepto nos casos assinalados, não existe número mínimo ou máximo de formandos.

7. PAGAMENTOS

- 7.1. Após inscrição num curso e mediante a aceitação das condições expostas no presente Regulamento da Formação, o cliente pode efectuar pagamento por Transferência Bancária.
- 7.2. As Transferências Bancárias devem ser efectuadas para a conta bancária com IBAN AO06 0005 0000 4849 1465 1019 7 (Banco de Comércio e Indústria - **BCI**) e uma cópia do comprovativo de transferência, deve ser enviada por correio electrónico para endereço info@prorumus.com.
- 7.3. O cliente ao completar a inscrição terá de indicar os dados de facturação (pessoal ou empresa) e escolher um dos métodos de pagamento. Deverá ainda confirmar os seus dados pessoais que constam no seu perfil.
- 7.4. O cliente é responsável por todas as taxas cobradas pelos bancos ou por entidades financeiras que utiliza para efectuar e fazer chegar à PRORUMUS o pagamento e a totalidade do valor da inscrição.
- 7.5. Todos os valores mencionados no *site* não incluem IVA à taxa legal em vigor. Os serviços de formação certificada são isentos de IVA.
- 7.6. Custos relacionados com a emissão e expedição do certificado estão igualmente incluídos nos valores mencionados no *site*.
- 7.7. Depois de efectuar o pagamento de uma inscrição, o Cliente reconhece que reservou uma vaga para si e pode iniciar o curso mediante a sua disponibilidade / necessidade e da calendarização dos cursos da PRORUMUS.
- 7.8. O pagamento das Formações poderá ser realizado das seguintes formas:
 - 7.8.1. pagamento a pronto;
 - 7.8.2. pagamento em prestações sem juros e mediante termo de acordo de pagamento estabelecido entre o formando e a PRORUMUS.
- 7.9. Caso o cliente tenha optado pelo pagamento em prestações, ao abrigo da alínea 7.8.2., do ponto 7) Regime de Pagamentos, o cliente obriga-se a cumprir com as datas estipuladas no Termo de Acordo. A falta de pagamento das prestações implicará, o vencimento imediato das demais, constituindo-se o cliente na obrigação de pagar à PRORUMUS todas as prestações emergentes do Termo de Acordo, acrescidas de juros à taxa legal aplicável e de todas as despesas e encargos judiciais suportados.
- 7.10. Nas 24 horas seguintes a efectuar o pagamento, o cliente poderá solicitar a alteração dos dados de facturação que indicou, sem custos adicionais. Findo esse prazo, os pedidos de alteração dos dados de facturação estão sujeitos ao pagamento de uma taxa de processamento administrativo no valor de 6.500,00AKz (seis mil e quinhentos kwanzas).

8. DESISTÊNCIAS, ADIAMENTOS E TROCAS

- 8.1. **Adiamentos:** Caso o cliente pretenda adiar a data de início do curso, deverá comunicar à PRORUMUS, sendo que os valores pagos ficam retidos na empresa até o Cliente especificar a data de início pretendida.
- 8.2. **Troca de cursos:** o cliente poderá trocar de curso, por outro de igual valor ou superior, antes da data de início do curso ou, caso o curso tenha iniciado e desde que ainda não tenha acedido aos conteúdos das aulas ou ao fórum. Se o cliente pretender a troca por um curso de valor inferior, a diferença não será devolvida, ficando em crédito para ser utilizado em futuras inscrições, sem prazo associado.
- 8.3. **Cancelamento da Inscrição/Desistência:** Caso o cliente pretenda cancelar a sua inscrição num curso depois de ter efectuado o pagamento, e caso a formação não tenha iniciado na data pretendida, será cobrada uma taxa administrativa de 8.500,00AKz (oito mil e quinhentos kwanzas) por cada formação cancelada. Alternativamente, e de forma a evitar penalizações, os valores pagos podem ficar em crédito para serem aplicados em futuras inscrições.

8.4. Caso o cliente não frequente o curso nas datas escolhidas, por motivos totalmente alheios à PRORUMUS, o Cliente não tem direito a qualquer devolução ou crédito, sendo considerada uma desistência, perdendo quaisquer direitos sobre os valores pagos.

8.5. A PRORUMUS compromete-se a proceder à devolução dos valores pagos, caso não consiga garantir o funcionamento do curso nas condições e datas inicialmente previstas, em caso de cancelamento do curso ou a existência de cursos com um mínimo de formandos.

8.6. O Cliente reconhece que pode usufruir de campanhas, *vouchers*, vales de descontos e que não poderá acumular com outras promoções em vigor face ao preço tabela do curso.

8.7. O cliente reconhece que a frequência de qualquer curso de formação, excepto nos produtos assinalados como gratuitos, está dependente do pagamento integral ou parcial.

9. UTILIZAÇÃO RESERVADA DE TEXTOS, IMAGENS E SERVIÇOS

9.1. Os textos, imagens, sons, serviços interactivos e demais materiais ou serviços disponibilizados PRORUMUS, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência de um curso da PRORUMUS.

9.2. O Cliente não pode igualmente utilizar o logótipo da PRORUMUS em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar na PRORUMUS.

9.3. No caso de publicar *online* trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na PRORUMUS, e caso pretenda utilizar o nome da PRORUMUS, o Cliente deverá mencionar “este trabalho foi realizado pelo formando (nome do Cliente) no âmbito do curso (nome do curso) da PRORUMUS e é da inteira responsabilidade do seu autor”, assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentada a PRORUMUS de qualquer responsabilidade.

9.4. Todos os conteúdos disponibilizados no ou pela PRORUMUS são propriedade da PRORUMUS e/ou entidades ou indivíduos parceiros da PRORUMUS e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte.

9.5. Os recursos didácticos, conselhos, opiniões, textos, imagens que não tenham o logótipo da PRORUMUS e demais informação disponibilizada é da responsabilidade dos autores, sejam eles formadores ou das entidades parceiras que os desenvolvem, e que estão expressamente indicadas na página de descrição de cada curso, não veiculando qualquer posição oficial ou responsabilidade da PRORUMUS.

10. REGRAS DE CONDUTA

10.1. O Cliente aceita reger-se por regras e condutas de boa educação conforme os usos e costumes de Angola e obriga-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, formadores e restantes clientes da PRORUMUS, de forma correcta e educada.

10.2. A PRORUMUS reserva o direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas pelo cliente no fórum de discussão dos cursos, caso estejam a provocar distúrbios ao bom funcionamento do curso, ou sejam ofensivas ou alheias às matérias dos cursos e reserva-se o direito de suspender a utilização do serviço por parte do cliente caso essa prática se repita ou seja considerada grave. O Cliente reconhece que fica impedido de:

- Colocar nos fóruns de discussão, ou noutros instrumentos de interacção social utilizados na formação, mensagens comerciais não solicitadas (spam), mensagens não relacionadas com as temáticas do curso, reclamações, pedidos de ordem pessoal ou mensagens que perturbem as actividades pedagógicas e o bom ambiente formativo;
- Recolher informações sobre os Clientes do serviço incluindo, mas não limitado a nome, telefone e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos Clientes visados e da PRORUMUS;
- Criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar os outros clientes, os formadores ou funcionários da PRORUMUS;
- Transmitir qualquer material que possa esta protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de protecção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;

- Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto que possa causar danos a terceiros.

11. CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO E-LEARNING

- 11.1. Para frequentar um curso *e-learning* o Cliente deverá efectuar a sua inscrição no *site*. Finalizada a inscrição, incluindo o pagamento, a PRORUMUS envia por e-mail, ao Cliente, os dados de acesso à plataforma de formação a distância (e-formação).
- 11.2. Após entrar na Plataforma, o cliente terá acesso a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados à sua área de **utilizador**, cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte.
- 11.3. Uma vez iniciado o curso, o Cliente tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde o primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia da formação.
- 11.4. Durante o período do curso, é dever do Cliente frequentar o mesmo, garantindo realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação *online* nos desafios solicitados pelos formadores.
- 11.5. Durante a frequência dos cursos com formador, o Cliente tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum, sendo garantida uma resposta no prazo de 48 horas após a colocação da mensagem, não sendo aceites trabalhos entregues por *e-mail* ou correio ou colocados em outros fóruns que não os do respectivo curso.
- 11.6. É função do formador e/ou Coordenação Pedagógica disponibilizar recursos didácticos e/ou outros recursos adicionais de apoio através da plataforma de formação a distância, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria, verificar se o formando executou as actividades propostas e esclarecer dúvidas sobre as matérias.
- 11.7. Cabe à equipa técnico-pedagógica PRORUMUS apoiar o Cliente em questões não directamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objectivos e programa do curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma.
- 11.8. Sempre que necessário, o Cliente poderá ainda recorrer à Coordenação Pedagógica do curso caso considere que existem falhas pedagógicas (tais como: o desempenho do formador não seja adequado ou que a equipa técnico-pedagógica não conseguiu responder correctamente às suas questões). Cabe ao Gestor(a) da Formação articular em conjunto com o Coordenador(a) Pedagógico(a), assegurando o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de acções de formação e a articulação com a equipa de formadores para garantir o bom funcionamento das actividades formativas.
- 11.9. O Cliente reconhece que para ter aproveitamento no curso terá de cumprir os critérios de avaliação do curso e que são comunicados pelo formador e/ou pela Equipa Técnico-pedagógica nos primeiros dias de acesso ao curso, ou através no fórum de discussão.
- 11.10. O Cliente reconhece que o facto de não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão ou não comparecer, sem aviso prévio ou justificação, às **sessões síncronas** agendadas com o formador, não o isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos de aprovação no curso, quando aplicável.
- 11.11. O Cliente reconhece que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, esta tem direito a ser informada sobre a progressão da sua aprendizagem e a solicitar um relatório de avaliação no final da formação.
- 11.12. **Prolongamento do Curso até 5 dias:** Durante a frequência dos cursos e no prazo máximo de 24 horas após o curso terminar, o Cliente pode solicitar um prolongamento do prazo de acesso ao curso por 5 dias consecutivos, sem suportar qualquer custo. Para usufruir desta medida, o cliente tem de formalizar o seu pedido, por escrito, à Equipa PRORUMUS.
- 11.13. **Prolongamento do Curso entre 6 a 10 dias:** Durante a frequência dos cursos e no prazo máximo de 24 horas após o curso terminar, caso o cliente não tenha conseguido terminar o curso dentro do prazo definido e se pretender um prolongamento entre 6 a 10 dias consecutivos, o cliente pode solicitar a extensão do prazo de acesso ao curso, suportando, para tal, as despesas associadas que é de 15.000,00AKz (quinze mil kwanzas).

- 11.14. **Medida de Remediação:** No caso de o Cliente ter reprovado num curso e, no prazo de 15 dias após o curso terminar, o Cliente pode reingressar no curso, mediante o pagamento adicional de 50% do valor a que o curso estiver a ser comercializado nesse momento.
- 11.15. No caso de o formando não ter aproveitamento por não frequência de módulos do curso, tem direito a compensar os módulos em falta, mediante o pagamento adicional de 10.000,00AKz (dez mil kwanzas) por cada módulo que necessite de repetir.
- 11.16. O Cliente reconhece que podem existir falhas no acesso às plataformas da PRORUMUS, nomeadamente para actualização técnica do *site*, planeadas ou não, e que apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas ou interpoladas ao longo do curso.
- 11.17. A PRORUMUS realizará todos os esforços possíveis para manter o correcto funcionamento da plataforma de formação a distância, procurando garantir a acessibilidade da mesma 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a PRORUMUS não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de factores alheios à sua vontade e externos a si.

12. PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 12.1. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente no formulário de registo e/ou comunicados à PRORUMUS estão protegidos pela legislação em vigor e são estritamente necessários para identificar o Cliente;
- 12.2. É assegurada a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada pelo cliente, que se destina exclusivamente a ser utilizada para fins de formação e procedimentos administrativos referentes a pagamentos, emissão e envio de recibos, certificados e outros documentos;
- 12.3. O Cliente tem o direito de consultar, alterar/actualizar ou exercer o direito ao esquecimento dos dados pessoais, bastando, para isso, contactar por escrito a Equipa PRORUMUS no qual agilizará os esforços necessários para concretizar o pedido do Cliente.

13. PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS/RECLAMAÇÕES SUGESTÕES

- 13.1. As reclamações/sugestões poderão ser formalizadas por escrito e dirigidas à Gerência da PRORUMUS.
- 13.2. Os procedimentos de actuação previstos para o tratamento das reclamações são os seguintes:
- Análise da situação apresentada e identificação dos intervenientes directos;
 - Após verificação de toda a informação recolhida, reanalisar e proceder à validação ou não da sugestão. Caso se trate de uma reclamação é obrigatoriamente aberto um processo de constatação; caso se trate de uma sugestão, a mesma será analisada pela Equipa técnico-pedagógica da PRORUMUS para permitir decidir sobre a melhoria contínua.
 - Decisão sobre as medidas correctivas e preventivas a adoptar;
 - Comunicação ao reclamante: a reclamação é tratada no prazo máximo de 10 dias úteis;
 - O cliente tem o direito de contestar a decisão tomada no prazo de 5 dias úteis, procedendo-se à reanálise do processo. Caso contrário, considera-se aceite à resposta e o processo será arquivado.

14. AVALIAÇÕES, DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

- 14.1. Na abertura do curso, o Cliente tem conhecimento acerca dos critérios de avaliação, nomeadamente a ponderação de cada elemento (trabalhos propostos nas diferentes unidades, o resultado dos testes de avaliação e a participação online no fórum de discussão, participação nas sessões síncronas) para o apuramento da classificação final.
- 14.2. A avaliação constitui um elemento integrante e fundamental na Formação E-LEARN PT® e contempla os seguintes aspectos:
- Avaliação da Aprendizagem / Avaliação de Conhecimentos:** Esta avaliação pode ser qualitativa ou quantitativa. A avaliação de Conhecimentos será realizada de acordo com os objectivos específicos de cada acção, podendo para o efeito, ser utilizados diferentes instrumentos de avaliação, nomeadamente provas de conhecimento, entre outros;

- Avaliação da Satisfação: A avaliação da satisfação/reacção da acção de formação, em particular no que se refere ao cumprimento dos objectivos propostos e ao nível técnico-pedagógico evidenciado, será efectuada através do preenchimento pelo formando do Questionário de Avaliação da Acção de Formação;
- Avaliação do Desempenho do Formador:
- Avaliação Global da Formação: A avaliação Global da Formação é efectuada com base no Questionário de Avaliação da Acção de Formação de onde se gera o Relatório de Avaliação da Formação, que traduz a avaliação de cada acção de formação;
- Avaliação do Impacto (pós-formação): Questionário *online* enviado ao formando até 6 (seis) meses após a conclusão do curso para avaliação do impacto da formação.

14.3. No final da formação todos os participantes que tenham concluído a formação com aproveitamento, isto é, uma avaliação igual a superior a 10 valores (numa escala de 0-20 valores) têm direito a um Certificado de Formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da PRORUMUS.

14.4. Os certificados são emitidos no prazo de 30 (trinta) dias úteis após o término do curso e remetidos para o INEFOP para a respectiva homologação, com excepção dos Certificados da Formação Pedagógica Inicial de Formadores (FPIF) são remetidos ao CENFFOR para a respectiva homologação.

14.5. O Cliente efectua o levantamento do seu(s) certificado(s) na secretaria da PRORUMUS, após ter sido comunicado por e-mail (info@prorumus.com) para o efeito.

14.6. Em caso de reprovação no curso, o Cliente poderá solicitar a emissão de uma declaração de frequência em papel timbrado e assinado pela Gerência da PRORUMUS.

14.7. Caso o Certificado seja emitido com dados incorrectos, por erro imputável à PRORUMUS, o cliente tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado, desde que devolva o Certificado originalmente emitido. Caso o Certificado original não possa ser devolvido, a emissão do Certificado é cobrada como se se tratasse de uma segunda via do Certificado, no valor de e 6.000,00AKz (seis mil kwanzas).

14.8. O Cliente reconhece que a PRORUMUS não pode ser responsabilizada por o Cliente receber o Certificado danificado por mau manuseamento postal, devendo o Cliente reclamar junto da empresa responsável pelo transporte fazendo-se acompanhar do envelope da PRORUMUS que menciona a expressão “não dobrar” do cartão que foi incluído no envelope e exigir junto da empresa de transporte o pagamento dos custos associados à emissão de uma segunda via do Certificado.

14.9. Caso o Cliente 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 recepção para o mesmo ser levantado, e o Cliente não o faça no prazo fazendo com que o Certificado seja devolvido à PRORUMUS, o Cliente reconhece que terá de suportar as despesas de reexpedição do Certificado e os respectivos portes. O mesmo acontece caso o Cliente indique uma morada incompleta ou errada.

15. DESCRIÇÃO GENÉRICA DA EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA

15.1. Formando

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

Direitos dos Formandos:

- Receber a formação com qualidade e de acordo com os objectivos, programa metodologia e calendário estabelecidos para a respectiva acção de formação;
- Ter acesso aos recursos didácticos e equipamento necessário à frequência da acção de formação, em função do que está convencionado para a acção que frequenta;
- Serem tratados com respeito e lealdade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes;
- Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objectivos;
- Receber no final da acção, um Certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido;
- Participar na avaliação do curso e dos formadores, através do preenchimento do questionário respectivo;

- Apresentar à PRORUMUS quaisquer reclamações, sugestões ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

Deveres dos Formandos

- Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos fóruns ou dos trabalhos em grupo;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a PRORUMUS;
- Zelar pela conservação e boa utilização da plataforma da PRORUMUS;
- Informar com verdade a PRORUMUS de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da acção de formação, quer relativamente aos colegas, formadores/as e demais colaboradores/as da PRORUMUS;
- Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela PRORUMUS com verdade;
- Comportar-se de forma educada e respeitosa nas relações com formandos/as, formadores/se demais colaboradores/as da PRORUMUS.

15.2. Formador

Indivíduo qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

Direitos do Formador / Entidade prestadora de Serviços de Formação:

- Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos e pelo Coordenador da Formação;
- Responder/contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de acção praticada por si.

Deveres do Formador / Entidade prestadora de Serviços de Formação:

- Desenvolver a formação que lhe está afectada, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Aplicar os objectivos gerais e específicos da acção de formação e elaborar o Plano de Sessão respectivo;
- Facilitar ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas na plataforma.
- Proceder à avaliação dos Formandos;
- Seleccionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à acção de formação, quando previsto;
- Comunicar com o/a Gestor/a da Formação e/ou o/a Coordenador/a da Formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da acção;
- Comunicar imediatamente com a equipa PRORUMUS caso haja algum imprevisto que impeça a sua presença na sessão síncrona de formação;
- Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que seja convocado/a para tal;
- Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento;
- Abster-se da prática de qualquer acto donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a PRORUMUS;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na acção, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico – religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da PRORUMUS.

15.3. Coordenador Pedagógico / Gestor da Formação

Coordenador Pedagógico – É o indivíduo devidamente qualificado responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação entre todos os elementos envolvidos.

Gestor da Formação – É o indivíduo devidamente qualificado que tem como responsabilidade o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação da actividade formativa.

Deveres do Coordenador Pedagógico / Gestor da Formação:

- Sempre que necessário, efectuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito;
- Acompanhar o decorrer das formações através da organização e consulta do Dossier Técnico – Pedagógico;
- Ser o elo de ligação entre formando e a empresa;
- Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando o formador e os formandos nas suas necessidades, como promoção de uma boa imagem da PRORUMUS e como contribuição para a satisfação dos utentes e clientes da formação;
- Assegura o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de actividades;
- Gerir os recursos afectos à formação;
- Ser o interlocutor com as entidades responsáveis pelo Sistema de Certificação;
- Articular com os responsáveis máximos da PRORUMUS e com os destinatários da formação;
- Promover as acções 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.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. As presentes Condições Gerais de Utilização, quando aceites pelo Cliente, assumem a forma de um contrato celebrado entre o Cliente e o PRORUMUS.
- 16.2. Outras condições de formação podem ser determinadas em contratos específicos e complementares, cujas condições deverão se consideram aceites pelo Cliente após o envio do referido contrato por *e-mail*.
- 16.3. A PRORUMUS reserva-se o direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o Cliente viole, ameace violar ou demonstrar não pretender vir a cumprir com as Condições expostas neste Regulamento, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.
- 16.4. Se o Cliente não comunicar expressamente a sua aceitação nas Condições, mas mantiver a utilização do *site*, a aceitação das mesmas é assumida automaticamente.
- 16.5. Mesmo que renuncie aos Termos e Condições expostas, o Cliente reconhece que poderá ser responsabilizado judicialmente por violação dos direitos do autor, ofensas, dívidas e por todas as consequências que possam advir – directa e indirectamente – da má utilização do serviço PRORUMUS e dos seus conteúdos, regras de conduta, utilização reservada de textos, imagens e serviços e dados de registo de cliente mantêm-se após o término da relação entre o Cliente e a PRORUMUS.
- 16.6. Este contrato, bem como qualquer interpretação ou disputa relativa a ele rege-se pela legislação Angolana. Para resolução de litígios emergentes, considera-se competente o foro da comarca de Luanda.
- 16.7. Quaisquer dúvidas respeitantes às disposições constantes no presente Regulamento poderão ser esclarecidas junto da Equipa, via Internet para o endereço electrónico info@prorumus.com.
- 16.8. Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Equipa PRORUMUS.
- 16.9. Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento.

Luanda, 01 de Julho de 2020

O Director Geral

Rui Paulo Dias