ANEXO I

REGULAMENTO DE FORMAÇÃO

Escola Superior de
Actividades Imobiliárias

ÍNDICE

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES 2
2. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES/DEVERES DOS INTERVENIENTES NO PROCESSO FORMATIVO 2
3. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO | RESCISÃO DE CONTRATO | DEVOLUÇÕES 4
4. PRÉ-INSCRIÇÃO E INSCRIÇÃO DOS ALUNOS 4
5. REGIME DE PAGAMENTOS 5
6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO 5
7. CERTIFICAÇÃO 5
8. ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE 6
9. DIREITOS DOS ALUNOS 6
10. DEVERES DOS ALUNOS 6
11. DEVERES DA ESAI 6
12. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES 7
13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 8
14. DISPOSIÇÕES FINAIS 8

INTRODUÇÃO

O presente documento, o Regulamento de Formação da ESAI, foi concebido a pensar em si, visando o bom funcionamento da formação.

Na ESAI vai encontrar um ambiente de trabalho, de formação agradável e profissional, que lhe permitirá desenvolver as suas competências e atualizar os seus conhecimentos, com o auxílio de profissionais e docentes certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas do setor imobiliário.

1. MISSÃO, VISÃO E VALORES

A ESAI é uma instituição dinâmica que desenvolve os seus serviços de Formação Profissional a nível nacional, procurando continuamente responder às crescentes exigências, em termos de requisitos legais e/ou novas competências, com que são confrontados os profissionais do setor imobiliário.

Neste âmbito, a ESAI visa essencialmente:

- Desenvolver uma cultura de "aprendizagem para a vida" junto dos profissionais e das empresas;
- Desenvolver competências genéricas e específicas nos indivíduos;
- Adotar conceitos de qualidade na formação.

Neste contexto, ao nível da intervenção formativa, a ESAI tem desenvolvido a sua atividade formativa em áreas específicas e transversais ao setor imobiliário:

- 380 - Direito;
- 341 - Comércio;
- 344 - Contabilidade e Fiscalidade;
- 345 - Gestão e Administração;
- 522 - Eletricidade e Energia.

2. DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES/DEVERES DOS INTERVENIENTES NO PROCESSO FORMATIVO

Responsabilidades/Deveres da Gestão de Formação

- Garante o cumprimento dos requisitos de Certificação e assegura a ligação ao Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- Assegura o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa da ESAI;
- Garante que são dinamizados os procedimentos de identificação de necessidades de formação, que orientam a definição da oferta formativa da ESAI e a sua adequação às necessidades e interesses dos clientes;
- Participa na elaboração do Plano de Atividades e do Plano de Formação, em articulação com o Diretor da ESAI;
- Dinamiza o processo de recrutamento e seleção de novos Docentes;
- Dá resposta a reclamações associadas à atividade formativa.

Responsabilidades/Deveres da Coordenação Pedagógica

- Assegura a revisão e atualização dos Programas de Formação dos cursos dinamizados, em articulação com o Coordenador Científico de cada curso;
- Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de Alunos e Docentes;
- Garante a organização dos suportes pedagógicos e a sua validação (equipamentos, planos de sessão, manuais pedagógicos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos), em articulação com o Coordenador Científico de cada curso;
- Participa em reuniões, em diferentes fases dos projetos formativos com todos os atores envolvidos;
- Medeia o processo de adaptação de estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os Docentes,

sempre que se justifique;
- Acompanha o desenvolvimento dos projetos formativos;
- Garante que são assegurados todos os procedimentos necessários ao desenvolvimento da atividade formativa;
- Coordena e acompanha todo o processo de avaliação dos projetos formativos, incluindo a elaboração dos relatórios de avaliação.

Cabe à Coordenação Pedagógica, para cada ação de formação, o acolhimento dos Alunos e apresentação do(s) Docente(s), procedendo ao acompanhamento presencialmente, nas sessões de abertura, fecho e intercalares, como é o caso dos momentos de avaliação modelar, e sempre que seja solicitado por parte dos Alunos, no sentido de auscultação dos mesmos. Sempre que se justificar, serão introduzidas ações corretivas e/ou preventivas de forma a satisfazer as expetativas dos Alunos.

Responsabilidades/Deveres dos Coordenadores Científicos de Curso
- Asseguram a coordenação científica do curso pelo qual são responsáveis, garantindo a atualização/revisão dos conteúdos programáticos, tendo em consideração o *know how* específico que detêm sobre as temáticas do mesmo;
- Acompanham, de forma direta, os cursos que coordenam;
- Dão resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de Alunos e Docentes;
- Coordenam e acompanham a avaliação dos cursos, em articulação com a Coordenadora Pedagógica.

Responsabilidades/Deveres dos Docentes
- Participam em reuniões ou contactam com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação);
- Projetam as sessões de formação;
- Elaboram as atividades pedagógicas;
- Implementam os conteúdos programáticos definidos, utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado;
- Reformulam em conjunto com a Coordenação, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Atualizam os registos dos Dossiers Técnico-Pedagógicos dos cursos que dinamizam;
- Informam a Coordenação Pedagógica da ESAI sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos seus Alunos;
- Contribuem para uma boa dinamização das ações de formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído;
- Cumprem de forma rigorosa o calendário do curso e comunicam à Coordenação Pedagógica qualquer situação de impedimento ou que exija alguma alteração ao cumprimento do calendário aprovado, justificando o motivo dessa situação.

Responsabilidades/Deveres do Atendimento e Apoio Administrativo
- Assegura o atendimento diário no horário definido para o efeito: das 09h30 às 21h30, de segunda a sexta-feira;
- Responde a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a ESAI, remetendo para quem de direito;
- Representa a imagem da ESAI, respondendo pela atividade da mesma junto do público;
- Colabora na organização logística e administrativa da formação da ESAI.

3. Condições de Funcionamento | Rescisão de Contrato | Devoluções

1. A ESAI assegura a realização de cada ação de formação, nos termos e condições em que a mesma tenha sido planeada pela instituição segundo o quadro de legislação aplicável.
2. A ação de formação realizar-se-á tendo em consideração as indicações definidas no Programa de Formação, podendo sofrer alterações no que diz respeito a datas, horário e local divulgados, bem como nos casos em que não estejam cumpridos os requisitos necessários ao bom funcionamento da formação. Estas alterações serão

comunicadas aos Docentes e Alunos no mais curto prazo de tempo possível.

3. Sempre que, por motivos de força maior, a ESAI se veja obrigada a interromper uma ação de formação, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível. Para os Alunos que estejam impossibilitados de frequentar o curso nas novas datas, será dada a possibilidade de integrarem uma nova ação do curso. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma empresa cliente, as novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a ESAI e a própria empresa cliente.
4. A ESAI reserva-se no direito de rescindir o contrato de formação com os Alunos ou com a empresa cliente, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas para o funcionamento da formação. A rescisão do contrato será comunicada pela Coordenação Pedagógica ao Aluno ou à empresa cliente através de carta registada, tornando-se efetiva no dia seguinte ao da sua expedição.
5. A realização do curso encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que a ESAI reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização da ação de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo neste caso devolução dos valores liquidados na totalidade, sempre que o Aluno não demonstre interesse em aguardar pelo início do curso nas novas datas.
6. Antes do início de uma ação de formação, e no caso de impossibilidade de participação por parte do Aluno, o mesmo pode fazer-se substituir por outra pessoa desde que esta reúna também os requisitos exigidos para frequentar a ação de formação. Se tal for impossível, o Aluno terá de comunicar à ESAI, por escrito, a sua desistência até 30 dias antes da data de realização da ação, para que sejam acionados os mecanismos de reembolso do pagamento efetuado. Ainda assim, a ESAI procederá à retenção de 50% do valor de reserva que tenha sido previamente estipulado para o curso e oportunamente comunicado aos Alunos. Ultrapassado aquele prazo, e até 2 dias antes do início da ação de formação, todos os cancelamentos darão lugar a uma retenção de 80% do valor de reserva. A anulação da inscrição ou desistência da frequência da ação de formação efetuada em data posterior aos dois dias que antecedem a data de início da ação, não confere o direito a reembolso das quantias liquidadas pelo Aluno. Todavia, a Direção da Escola poderá autorizar a conversão dessa quantia num crédito a favor do Aluno, a utilizar posteriormente numa ação de formação subsequente, daquele Curso ou de outro.
7. Em caso de desistência de um Aluno, comunicada por uma empresa cliente até 2 dias antes da data prevista para o início do curso, a ESAI autoriza a devida substituição desse Aluno por outro colaborador da empresa cliente. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso, a ESAI já não autoriza a substituição do Aluno por outro colaborador da empresa cliente, sendo o valor do mesmo creditado. Caso a desistência ocorra após o primeiro dia do curso, a ESAI irá cobrar à empresa cliente o valor do Aluno desistente.

4. Pré-Inscrição e Inscrição dos Alunos

1. A formalização da pré-inscrição efetiva-se através do preenchimento obrigatório do impresso designado por "Ficha de Inscrição", em suporte de papel nas instalações da Escola, ou através do seu envio por e-mail para esai@esai.pt.
2. No processo de inscrição são disponibilizados pela ESAI: A ficha de inscrição e o programa de formação do curso, sendo que a ficha de inscrição deverá ser devolvida devidamente preenchida, em conjunto com a documentação específica que possa ser solicitada para um curso em particular.
3. A inscrição dos Alunos só se efetiva após seleção dos mesmos pela Coordenação Pedagógica. Os Alunos serão sempre selecionados de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo Programa de Formação. Os critérios de seleção subjacentes a cada curso são estabelecidos pela

legislação aplicável e estão em conformidade com homologação do curso pelas entidades competentes (nos casos em que esta situação se aplica).

4. Em caso de situação de empate, constitui critério do processo de seleção a possibilidade de cada candidato ser associado de uma entidade com a qual a ESAI possui um protocolo, e a ordem de chegada das inscrições dos participantes. A seleção dos Alunos é comunicada aos mesmos, no mais curto espaço de tempo possível, por e-mail e/ou por telefone.
5. O processo de inscrição só é oficializado com o pagamento do valor da inscrição ou de 20% do total do curso e a receção do respetivo comprovativo.
6. Quando confirmada a inscrição de um Aluno, a Coordenação Pedagógica garante que os seus dados são inseridos no Programa *Digitalis*. Em seguida o Aluno recebe toda a documentação referente ao curso em questão.
7. O processo de inscrição culmina com celebração de um contrato de formação, que reitera as condições de frequência do curso pelo Aluno.
8. No caso da formação realizada para um grupo de colaboradores de uma empresa cliente, é da responsabilidade da própria empresa a seleção e alocação dos Alunos ao curso a desenvolver. Ainda assim, a ESAI disponibiliza-se para apoiar a empresa cliente neste processo.
9. É assegurada a confidencialidade de todos os dados recolhidos, aquando do processo de inscrição.

5. Regime de Pagamentos

1. Cada Aluno deverá liquidar a quantia relativa ao valor de reserva (20% do total do curso) e à inscrição (em caso aplicável), no montante e nas condições devidamente divulgadas na brochura promocional e/ou no site da ESAI.
2. O pagamento fracionado do curso, conforme indicado na ficha de inscrição, dependerá sempre do preenchimento de determinados requisitos, incluindo obrigatoriamente a assinatura de um Acordo de Pagamento aposto com **Termo de Autenticação**. A Aceitação do pagamento a prestações do curso dependerá sempre da aceitação da Administração da SPESI, SA
3. O pagamento da totalidade do curso ou da 1.ª prestação, nos casos em que seja aceite o pagamento a prestações, deverá ser regularizado até à data de início da ação de formação e de acordo com o mencionado na ficha de inscrição.
4. Ao aluno estrangeiro, residente ou não em Portugal, não lhe é permitido o pagamento da formação na modalidade de prestações referido no número 2 da presente clausula, devendo regularizar o valor da formação até à data de início da formação.
5. Caso o valor da inscrição seja considerado, o mesmo inclui a disponibilização de textos digitais de apoio e a emissão do Certificado do curso.

6. Metodologia de Avaliação

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos Alunos é definida para cada curso, encontrando-se explicitada no Programa de Formação do mesmo. No entanto, e nos cursos em que é realizada avaliação final e atribuída uma classificação final ao Aluno, a mesma é representada por uma escala balizada entre os 0 a 20 valores, sendo que, a partir do nível 10, os Alunos têm uma avaliação positiva.
2. Ao nível da avaliação da formação: 1) os Alunos avaliam o curso, através de questionário, quando terminam o mesmo (avaliação da satisfação) e 2) os Alunos ou seus representantes avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de avaliação pós-formação, realizada 3 a 6 meses após a finalização do curso.

7. Certificação

1. No final do curso, aos Alunos será emitido um Certificado do curso frequentado, de acordo com a legislação em vigor.
2. A entrega do Certificado é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no Programa de

Formação do curso.

3. A entrega do Certificado fica condicionada, no caso de existirem pagamentos por regularizar por parte do Aluno ou da empresa cliente.
4. Caso se aplique, se o Aluno ultrapassar o limite de faltas, obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou.

8. Assiduidade e Pontualidade

1. Para obtenção do Certificado do curso, o número de faltas não deverá ultrapassar o limite estipulado no respetivo Programa de Formação de cada curso.
2. A formação tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após a hora definida para o início do curso.

9. Direitos dos Alunos

Os Alunos têm direito a:

- Participar no curso em que se encontram inscritos e receber os ensinamentos em harmonia com o Programa de Formação do mesmo;
- Receber, no final do curso, um Certificado, de acordo com a legislação em vigor, estando este condicionado à frequência verificada (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas) e à regularização dos pagamentos devidos;
- Quando aplicável, faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda o limite estipulado no respetivo Programa de Formação do curso;
- Reclamar sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo que esta reclamação pode ser apresentada em formato livre, oral e escrito, ou em Livro de Reclamações;
- Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
- Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição;
- Estar coberto por uma apólice de seguro, de acidentes pessoais, durante o período de realização do curso, nos casos em que é responsável pelo pagamento do mesmo.

10. Deveres dos Alunos

Os Alunos têm o dever de:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso em que se encontram inscritos, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos previstos no Programa de Formação;
- Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os elementos que representam e trabalham para a ESAI;
- Participar nas sessões de formação de forma interessada e dedicada;
- Prestar provas de avaliação, de acordo com o definido no Programa de Formação do curso;
- Consultar a ESAI sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela ESAI.

11. Deveres da ESAI

Compete à ESAI, enquanto entidade formadora:

- Fornecer documentação de apoio relativa a cada curso;
- Elaborar os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico;
- Disponibilizar instalações, equipamento e material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da formação;
- Analisar relatórios de avaliação da formação, reclamações e sugestões que sejam apresentados, tendo em vista a melhoria do sistema de formação;
- Supervisionar e acompanhar o cumprimento do Programa de Formação de cada curso;
- Emitir os Certificados, de acordo com a legislação em vigor;
- Respeitar e garantir a integridade de cada Aluno.

12. Reclamações e Sugestões

1. As Reclamações/Sugestões podem ser apresentadas pelos diversos utilizadores dos serviços da ESAI, nomeadamente Alunos e Docentes, até 15 dias úteis após a ocorrência que motiva a reclamação/sugestão, através dos seguintes meios:
   - Livro de Reclamações;
   - Contactos da ESAI, ao cuidado da Dra. Julie Jeanne Lefebvre (Gestora de Formação): - Praça Eduardo Mondlane nº 7 C, Edifício Coopemi, 1950-104 Lisboa | Telef. 218 367 010 / 936 539 173 | Fax: 218 367 019 |E-mail: esai@esai.pt;
   - Preenchimento da Ficha de Reclamações/Sugestões;
   - Resposta ao Questionário de Avaliação da Formação – Aluno.

2. Para que se possa dar o devido tratamento às Reclamações/Sugestões, estas devem incluir os seguintes indicadores:
   - Nome completo, morada e contacto(s) da pessoa que regista a Reclamação/Sugestão;
   - Descrição da Reclamação/Sugestão, com indicação do nome do curso e Docente(s) no caso desta ser preenchida por um(a) Aluno(a);
   - Data da Reclamação/Sugestão e assinatura, quando aplicável.

3. O tratamento das Reclamações/Sugestões segue a seguinte metodologia:
   - Reclamação apresentada por e-mail ou carta:
     - ✓ Receção e validação por parte da Gestora de Formação;
     - ✓ Identificação e análise das causas da reclamação, de forma a emitir um parecer da reclamação;
     - ✓ Para as reclamações deferidas a ESAI procederá a ações corretivas/preventivas, de forma a eliminar a reincidência da reclamação, sendo emitido um parecer por escrito até 8 dias úteis após a data da reclamação, sobre as decisões tomadas;
     - ✓ Para as reclamações indeferidas será emitido um parecer por escrito até 8 dias úteis após a data da reclamação, sobre as razões que conduziram ao indeferimento da reclamação;
     - ✓ As reclamações indeferidas são arquivadas juntamente com o parecer que lhes foi emitido;
     - ✓ As reclamações deferidas e respetivas ações corretivas e preventivas serão introduzidas e monitorizadas pela ESAI.
   - Reclamação apresentada em Livro de Reclamações:
     - ✓ Segue externamente a metodologia inerente ao respetivo livro e internamente a metodologia descrita no ponto anterior.
   - Sugestões:
     - ✓ Receção e validação por parte da Gestora de Formação;
     - ✓ Os interessados poderão deixam as suas sugestões num formulário que poderá se colocado na caixa de sugestões disponibilizada para o efeito;
     - ✓ As sugestões dos Alunos podem ainda ser consideradas aquando do preenchimento do Questionário de Avaliação da Formação – Aluno;
     - ✓ As sugestões poderão ser consideradas pela ESAI como ações de melhoria a introduzir nos nossos serviços, pelo que as mesmas serão analisadas trimestralmente.

13. Proteção de Dados Pessoais

O Aluno/Interessado fica, pelo presente, informado que nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, que:

- A entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a SPESI - Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, S.A., entidade instituidora da ESAI;
- São recolhidos e tratados os dados pessoais necessários para o cumprimento de obrigações legais que impendem sobre a ESAI, bem como os necessários para a normal prestação da oferta letiva;
- Ao formalizar a sua inscrição ou submeter um pedido de informações, declara ter conhecimento e aceita as

normas de proteção de dados disponíveis neste regulamento;

- O processamento de dados pessoais significará toda a operação ou conjunto de operações realizadas com ou sem a ajuda de meios eletrónicos ou automatizados, relativamente à recolha, registo, organização, manutenção, interrogação, elaboração, modificação, seleção, extração, comparação, utilização, bloqueio, comunicação, supressão e destruição de dados, se estes últimos estiverem contidos numa base de dados ou não;
- Este procedimento respeitará os princípios da legalidade, da boa fé e da transparência e garante o respeito pelos direitos dos utilizadores, nomeadamente pelo seu direito à reserva da vida privada;
- Ao submeter um pedido de informações, consente que a SPESI, entidade instituidora da ESAI armazene e processe a informação submetida, de forma a lhe fazer chegar a informação solicitada, bem como outras ofertas ou eventos relacionados;
- Os dados pessoais do aluno serão disponibilizados a todas as entidades oficiais, ao abrigo de obrigações legais que impendem sobre a ESAI;
- Os dados pessoais do aluno não serão transferidos para países terceiros;
- Serão aplicáveis os prazos legais de conservação dos dados pessoais do aluno, definidos pela legislação aplicável;
- O aluno/interessado tem o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, ou o direito de se opor ao tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, nos termos legais aplicáveis;
- O aluno tem o direito de apresentar uma reclamação a uma autoridade de controlo de proteção de dados, assim como tem o direito ao conhecimento da existência de uma violação dos seus dados;
- A comunicação dos dados pessoais do aluno constitui uma obrigação legal, sendo também requisito necessário para a frequência do curso em que se inscreve, pelo que se não forem fornecidos os seus dados pessoais, a ESAI não poderá prestar a sua oferta letiva.

14. Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pelo Conselho de Administração da ESAI, respeitando sempre a legislação em vigor.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!
O Conselho de Administração.