
REGULAMENTO GERAL DA FORMAÇÃO



julho de 2024

ÍNDICE

Capítulo I.....	4
POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE	4
1. Missão e Visão.....	4
2. Público-Alvo.....	4
3. Linhas de atuação estratégica.....	4
4. Acreditações/Certificações.....	5
5. Modalidades de Formação.....	6
6. Formas de Organização da Formação.....	6
7. Bolsa de Formadores.....	7
Capítulo II.....	7
FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO	7
8. Divulgação de Iniciativas	7
9. Formas de Inscrição.....	7
10. Seleção e Confirmação.....	8
11. Desistências e Substituições	9
12. Avaliação do Processo Formativo.....	9
Capítulo III	9
CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO	9
13. Requisitos de Participação.....	9
14. Assiduidade e Participação.....	10
15. Obrigações Gerais das Partes (síntese)	10
CAPÍTULO IV	11
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO	11
16. Local de Realização da Formação.....	11
17. Horário da Formação	11
18. Direito de Reserva.....	11
REGIME GERAL DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO.....	12
19. Objetivos da Avaliação	12
20. Modalidades da Avaliação	12
21. Escalas de Avaliação	13
22. Certificação das Aprendizagens.....	14
23. Recuperação de Aprendizagens	14
CAPÍTULO VI.....	14
INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS	14

24. Interrupção de Ações	14
25. Cancelamento e Adiamento de Ações	14
CAPÍTULO VII	15
REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES	15
26. Custo das Ações de Formação	15
27. Cauções	15
28. Regime de Pagamento	15
CAPÍTULO VIII	15
PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES	15
29. Formalização de queixas e reclamações	15
30. Resposta a Queixas/Reclamações	16
CAPÍTULO IX	16
OUTRAS DISPOSIÇÕES	16
31. Tratamento de dados pessoais	16
32. Sugestões	16
33. Revisão do Regulamento	16
34. Divulgação	16
35. Omissões	16

Capítulo I

POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE

1. Missão e Visão

A formação é uma área preponderante na estratégia de desenvolvimento da Global XXI Consultores. As linhas de orientação chave, definidas pelo poder político e o quadro legislativo daí decorrente, bem como as crescentes exigências do mercado de trabalho, induzem necessidades de competências em diferentes domínios.

Assim, a Global XXI assume como Missão a aposta na formação e qualificação das pessoas, enquanto instrumento de desenvolvimento pessoal e organizacional, o que constitui um dos pilares da estratégia de atuação da Global XXI Consultores que pretende continuamente melhorar as ações de formação e outras iniciativas de carácter formativo que desenvolve. Neste contexto, a Visão da Global XXI é alcançar a excelência nas áreas da formação e consultoria.

A Global XXI orienta a sua atuação pelos seguintes princípios:

- Princípio de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na atividade formativa desenvolvida pela Global XXI;
- Princípio da lealdade, da ética e da correção;
- Princípio do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis às atividades que desenvolve;
- Princípio da Qualidade das intervenções formativas que desenvolve, adotando uma estratégia de autoavaliação permanente e implementando ações de melhoria daí decorrentes.

2. Público-Alvo

O público-alvo da atividade formativa desenvolvida pela Global XXI Consultores, é constituído não só por “formandos externos”, que a título individual buscam elevar as suas qualificações, bem como por formandos que participam na formação na qualidade de colaboradores das empresas e outras entidades coletivas, promotoras dos planos de formação. Enquanto entidade formadora, a Global XXI promove ainda planos de formação internos, dirigidos aos seus colaboradores.

3. Linhas de atuação estratégica

Na atividade que desenvolve enquanto entidade formadora, a Global XXI Consultores norteia-se pelos seguintes objetivos:

- Contribuir para a valorização pessoal e profissional dos recursos humanos a que se destina a formação que desenvolve;
- Contribuir para o aumento dos níveis de eficácia e eficiência das organizações;
- Responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades formativas dos mercados para que dirige a sua intervenção;

- Garantir condições internas para uma educação/formação livres de estereótipos de género, crenças, orientação sexual, origem racial/étnica, ou outras formas de discriminação, promovendo a igualdade de oportunidades e de género.

4. Acreditações/Certificações

A Global XXI Consultores é certificada pelas seguintes entidades:

- Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) nas seguintes áreas de formação:

010 - Formação Base

090. Desenvolvimento pessoal

146 - Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas

213 - Audiovisuais e produção dos media

215 – Artesanato

222. Línguas e literaturas estrangeiras

313. Ciência política e cidadania

341 - Comércio

342 - Marketing e publicidade

343 - Finanças, banca e seguros

344 - Contabilidade e fiscalidade

345 - Gestão e administração

346 - Secretariado e trabalho administrativo

347 - Enquadramento na organização/empresa

481 - Ciências Informáticas

482. Informática na ótica do utilizador

521 - Metalurgia e metalomecânica

541 - Indústrias alimentares

542 – Indústrias do têxtil, vestuário, calçado e couro

621 - Produção agrícola e animal

622 - Floricultura e jardinagem

729 - Saúde - programas não classificados noutra área de formação

761 - Serviços de apoio a crianças e jovens

762 - Trabalho social e orientação

811 - Hotelaria e restauração

812 - Turismo e lazer

815 - Cuidados de beleza

851. Tecnologias de proteção do ambiente

861 - Proteção de pessoas e bens

862 - Segurança e higiene no trabalho

- Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), para a realização de Cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores e Cursos de Aprendizagem;
- Certificação setorial na área agrícola pela Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural (DGADR) nas áreas de formação Distribuição, venda e comercialização de produtos fitofarmacêuticos e Produção Agrícola Sustentável;
- Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas (OTOC) para acreditação de cursos na área da Contabilidade;
- Agência para a Energia (ADENE) para a realização de ações de formação para peritos Qualificados do Sistema Nacional de Certificação Energética e da Qualidade do Ar interior nos Edifícios (SCE).

5. Modalidades de Formação

As modalidades de formação previstas, enquadradas no âmbito de intervenção da Global XXI são, até ao momento:

- Cursos de Aprendizagem
- Cursos de Educação e Formação de Jovens
- Cursos de Educação e Formação de Adultos
- Formações Modulares Certificadas
- Formação contínua de ativos (intra e interempresa) – Reciclagem, atualização e aperfeiçoamento de conhecimentos
- Formação Pedagógica Inicial de Formadores
- Formação de Reconversão de ativos empregados
- Formação homologada na área agrícola (APF e MPI)
- Capacitação para a Inclusão
- Formação Algarve
- Profissionais de Saúde
- Inovação Produtiva
- Internacionalização
- Formação Privada
- Formação OTOC
- Medida Emprego + Digital

A intervenção da Global XXI, em termos de áreas de formação desenvolvidas, é abrangente e está em permanente evolução, em função das tendências do mercado e necessidades coletivas e individuais, daí decorrentes.

6. Formas de Organização da Formação

As formas de organização da formação, utilizadas pela Global XXI Consultores são essencialmente:

- Formação presencial;
- Formação a distância/e-learning;

- Formação B-Learning
- Formação em contexto de trabalho.

7. Bolsa de Formadores

A Global XXI Consultores dispõe de uma bolsa de formadores em permanente crescimento e atualização, sendo que o progressivo alargamento dessa bolsa é facilitado pela possibilidade de envio de candidaturas de novos formadores, efetuada através da página da Global XXI.

Capítulo II

FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO

8. Divulgação de Iniciativas

A Global XXI utiliza diferentes canais de divulgação da oferta formativa que desenvolve, variáveis em função da modalidade de formação e dos potenciais destinatários da formação. As principais formas de divulgação utilizadas são:

- Divulgação através do site da Global XXI Consultores e nas redes sociais;
- Publicitação através da colocação de outdoors, em diferentes locais estratégicos e de grande visibilidade;
- Distribuição de flyers sobre os cursos, entregues em mão, em sítios públicos, bem como através dos CTT;
- Divulgação através de outras iniciativas de promoção da empresa; participação em feiras de emprego, exposições, apresentações em instituições universitárias;
- Anúncios num jornal de grande tiragem e num jornal local.

Os mecanismos de divulgação utilizados, podem ser continuamente alargados e/ou revistos, em função da evolução e introdução de novas tecnologias e da estratégia da empresa. No caso da formação ser financiada, serão respeitadas as regras de informação e publicidade aplicáveis, em conformidade com os regulamentos específicos e demais legislação aplicável a esses projetos.

9. Formas de Inscrição

Após a oportuna divulgação da abertura das inscrições para as ações de formação desenvolvidas pela Global XXI, os potenciais formandos poderão efetuar a sua pré-inscrição nas ações do seu interesse, através de diferentes meios, nomeadamente:

- Presencialmente, dirigindo-se ao posto de atendimento permanente da Global XXI;
- À distância, efetuando a pré-inscrição, através de um formulário próprio disponibilizado pela Global XXI via email;

- A distância, através de plataforma(s) tecnológica(s) de suporte.

A cada pré-inscrição, os candidatos têm de juntar toda a documentação obrigatória solicitada pela Global XXI, sob pena de serem excluídos do processo de seleção, pelo facto de não entregarem esses elementos necessários para o processo de seleção. A inscrição só se torna efetiva após o formando ter entregue à entidade toda a documentação previamente solicitada para verificação dos requisitos de acesso à formação, bem como para o processo pedagógico e financeiro associado ao curso.

10. Seleção e Confirmação

Os processos de candidatura são analisados com base nos critérios de seleção definidos pela entidade formadora e previamente divulgados aos candidatos, através dos documentos informativos de divulgação relativos a cada curso.

Uma vez concluído o processo de seleção, são comunicados aos candidatos os resultados do mesmo.

Critérios de seleção

Para cada modalidade de formação desenvolvida, são definidos os respetivos critérios de seleção que terão sempre em consideração o enquadramento legal aplicável e as características das modalidades de formação do público alvo.

Os critérios de seleção gerais, são os seguintes:

- Preenchimento/satisfação dos requisitos formais exigidos (caraterísticas dos formandos: idade, nível de formação, perfil profissional, situação perante o emprego, local de residência, outras requisitos impostos pela legislação aplicável);
- Análise curricular;
- Data da inscrição.

Para além destes critérios gerais referidos, poderão ainda ser definidos critérios de seleção com índole preferencial, bem como etapas de seleção adicionais, tais como entrevistas ou a realização de testes ou provas de seleção.

A Global XXI assegura, através de métodos objetivos de seleção e recrutamento (preenchimento dos pré-requisitos de acesso à formação, ordem de inscrição, duração da situação de desemprego, etc.) que não haja discriminação em função do sexo, raça, ideologia política, crença religiosa, deficiência, orientação sexual ou poder económico, quer na seleção dos formandos, quer no decorrer da formação. Os candidatos e formandos serão sempre tratados da mesma forma, sem qualquer preconceito ou discriminação, respeitando-se sempre as características individuais de todos.

11. Desistências e Substituições

Em caso de desistência, é dever do formando comunicar à Global XXI, por escrito, esse facto e as razões que estiveram na origem da mesma.

12. Avaliação do Processo Formativo

Em todas as ações de formação desenvolvidas pela Global XXI, implementam-se os seguintes níveis de avaliação (referência segundo a taxonomia de Donald Kirkpatrick):

- Nível 1 - Satisfação/Reação: estão definidos internamente procedimentos de acompanhamento do nível de satisfação dos participantes relativamente à formação (avaliação do desempenho dos formadores e outros intervenientes na formação, avaliação de espaços, recursos, equipamentos e outros aspetos envolvidos no desenvolvimento da formação);
- Nível 2 – Aprendizagem: estão definidos critérios de avaliação das aprendizagens efetuadas pelos formandos no decurso da formação, para aferir o sucesso da formação, tendo como referência os novos conhecimentos, capacidades ou comportamentos adquiridos pelos formandos;
- A avaliação de nível 3 (das aptidões transferidas para o contexto de trabalho) bem como a avaliação de nível 4 (avaliação dos resultados da formação), apenas será implementada em projetos específicos e a sua aplicabilidade, bem como metodologia de desenvolvimento subjacente, está especificada na fundamentação dos mesmos.

Capítulo III

CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

13. Requisitos de Participação

As condições de frequência das ações de formação desenvolvidas pela Global XXI são variáveis, em função da modalidade de formação em questão. Essas condições são apresentadas aos formandos através dos seguintes meios:

- Da informação veiculada através dos documentos informativos acerca dos cursos (tais como brochuras informativas, informação disponibilizada no site, entre outros);
- Dos esclarecimentos prestados pelos colaboradores que asseguram o atendimento;
- Dos regulamentos específicos relativos aos cursos em questão, se aplicável.

14. Assiduidade e Participação

Uma vez confirmada a seleção do formando, o ingresso do mesmo é formalizado através da celebração de um contrato de formação (exceto quando a solicitação da formação não é a título individual), que reitera as condições de frequência do curso, prevendo nomeadamente:

- As características da ação (duração, local de realização, programa de financiamento da ação, nos casos em que é aplicável);
- Direitos e deveres dos formandos, com referência aos apoios financeiros concedidos, no caso de ações financiadas;
- Cláusula de assiduidade (com referência ao limite de faltas para efeitos de aproveitamento e dos apoios a que o formando tem direito, no caso de formação financiada).

15. Obrigações Gerais das Partes (síntese)

Da entidade formadora

- Divulgar junto dos formandos e outros intervenientes na formação, o Regulamento Geral de funcionamento da formação, bem como outros regulamentos específicos, quando aplicáveis à formação em questão;
- Disponibilizar aos formandos toda a documentação (manuais ou outra) prevista nas condições de participação;
- Emitir certificados comprovativos da frequência e/ou do aproveitamento obtido pelo formando, dando cumprimento à legislação aplicável;
- Agenciar espaços e equipamentos com características adequadas ao desenvolvimento da formação;
- Divulgar junto dos formandos os apoios subjacentes à frequência do curso (apoios financeiros ou outros), as suas condições de aplicabilidade e assegurar a efetivação dos mesmos, respeitando os compromissos assumidos.

Do formando

- Ser assíduo e pontual;
- Apresentar justificação das suas faltas à entidade formadora, utilizando o modelo próprio disponibilizado pela entidade formadora;
- Em caso de desistência, comunicar por escrito, à entidade formadora, essa decisão e as razões que estiveram na origem da mesma;
- Estar atento e participar ativamente nas sessões;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o primeiro outorgante;

- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações utilizadas pelo primeiro outorgante e comunicar de imediato ao formador, qualquer dano que verifique nos equipamentos;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais na ação de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Não instalar, reproduzir ou eliminar, qualquer software, sem autorização expressa do formador;
- Proceder ao pagamento de propinas ou outros custos associados à frequência do curso, nos momentos definidos, caso se aplique.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

16. Local de Realização da Formação

O local de realização da formação é variável, consoante a modalidade e o projeto em causa. O local de realização da formação é divulgado aos candidatos, no material de promoção associado a cada curso desenvolvido.

Quando se trate de formação em regime de e-learning, a ação de formação é desenvolvida em ambiente digital, plataforma/LMS.

17. Horário da Formação

O horário de realização da formação é variável (laboral, pós-laboral), consoante a modalidade de formação e o projeto, em causa. A definição dos cronogramas e horários da formação é elaborada pela coordenação pedagógica/Técnico de formação. O cronograma é apresentado aos formandos, através dos elementos de divulgação da ação. Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a entidade formadora não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, poderá proceder aos convenientes ajustamentos, sendo esse facto previamente comunicado aos formandos. Na formação em regime de e-learning os horários são mais flexíveis e ajustados ao ritmo e disponibilidade dos formandos. Não obstante esta flexibilidade, são sempre definidas sessões síncronas e momentos de controlo da assiduidade.

18. Direito de Reserva

A Global XXI Consultores reserva-se no direito de proceder à alteração de formadores, local ou horário de realização da formação, desde que isso não inviabilize os objetivos da ação, comprometendo-se nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível.

CAPÍTULO V

REGIME GERAL DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

19. Objetivos da Avaliação

A avaliação tem por objetivos:

- a) Fornecer ao formando elementos que lhe permitam gerir da melhor forma o seu próprio processo de aprendizagem;
- b) Fornecer elementos de controlo sobre a organização do processo formativo, permitindo identificar as mudanças que qualquer um dos intervenientes devam introduzir para melhorar as condições de ensino/aprendizagem;
- c) Permitir a certificação dos conhecimentos e competências adquiridas.

A avaliação incide sobre as:

- a) aprendizagens previstas nos referenciais dos módulos, bem como nos planos de formação em contexto de trabalho;
- b) competências identificadas no perfil de desempenho à saída do curso, no caso da certificação escolar e profissional;
- c) competências identificadas em diagnóstico de necessidades de formação, no caso das formações à medida.

20. Modalidades da Avaliação

A avaliação assume um carácter diagnóstico, formativo e sumativo:

- a) A avaliação diagnóstica ocorre no início da formação e permite perceber os conhecimentos e competências pré-adquiridos, identificar dificuldades de aprendizagem e adotar medidas de diferenciação pedagógica;
- b) A avaliação formativa é uma modalidade de avaliação com carácter sistemático positivo e contínuo que permite obter informação sobre o desenvolvimento da aprendizagem, com vista ao ajustamento de processos e estratégias mais adequados às necessidades e capacidades dos formandos. Possibilita ainda antecipar desvios de desenvolvimento de conhecimentos, capacidades, aptidões e atitudes face aos objetivos e conteúdos programáticos e às competências a atingir.

- c) A avaliação sumativa traduz -se na formulação de uma apreciação global sobre a aprendizagem realizada pelos formandos, tendo como objetivos a classificação e certificação. Esta avaliação é orientada por critérios objetivos, definidos por modalidade de formação.
- d) A avaliação pós-formação - Com o objetivo de avaliar a eficácia da formação, a Global XXI acompanha o percurso formativo e profissional dos seus ex-formandos, designadamente:
- i. nas ações de média e longa duração e da destinada a ativos em situação de desemprego. A formação só tem um impacto positivo se contribuir para o sucesso profissional e/ou pessoal dos formandos, sobretudo, ao nível da empregabilidade, prossecução dos estudos, desenvolvimento pessoal e/ou aplicabilidade das competências desenvolvidas em contexto formativo no local de trabalho e são, exatamente, estes os dados que a Global XXI recolhe junto dos seus ex-formandos das ações de formação de média e longa duração, após 3, 6, 9 e 12 meses de estes concluírem as respetivas ações.
 - ii. No caso das formações de curta duração, presenciais ou à distância, os ex-formandos preencherão um Questionário de Avaliação do Impacto da Formação 6 meses após a conclusão da ação. Este registo será efetuado diretamente na plataforma de gestão da formação, através do registo individual de utilizador de cada um.
 - iii. Para cursos ou ações de formação financiada ou não financiada que decorram de protocolos no âmbito da formação em contexto empresarial, 6 meses após o seu término, os contactos e respostas obtidas são registados em impressos próprios através de Registo de Informação sobre Satisfação dos Empregadores, de modo a que os empregadores avaliem o impacto dessa ação/course nas competências profissionais transversais e competências técnicas inerentes ao posto de trabalho, dos colaboradores que frequentaram e concluíram com aproveitamento a respetiva ação/course.

21. Escalas de Avaliação

A avaliação poderá revestir-se de um carácter qualitativo e quantitativo, considerando a modalidade de formação em causa e disposições legais aplicáveis à mesma.

Nos casos em que se aplique a avaliação quantitativa, deverá ser utilizada a seguinte escala:

- 0 a 6 valores - Muito Insuficiente
- 7 a 9 valores- Insuficiente
- 10 a 13 valores - Suficiente
- 14 a 17 - Bom
- 18 a 20 - Muito Bom

22. Certificação das Aprendizagens

Para efeitos de certificação o formando terá de cumulativamente ter cumprido o mínimo de assiduidade, de acordo com o estipulado em cada modalidade de formação, e obter no mínimo uma classificação igual ou superior a 10 valores.

Nas modalidades com requisitos específicos nesta matéria, a certificação depende do cumprimento dos mesmos, que estarão vertidos no contrato de formação a celebrar com os formandos.

Reunindo-se estes fatores procede-se à emissão dos certificados de formação.

A emissão de uma segunda via do certificado de formação, por solicitação do formando, poderá acarretar um custo para o formando.

23. Recuperação de Aprendizagens

Cabe ao formador acompanhar o aproveitamento do formando e proporcionar-lhe as condições necessárias à concretização dos módulos, definindo uma estratégia de recuperação, em articulação com a coordenação pedagógica, de forma a ultrapassar eventuais dificuldades de aprendizagem ou problemas de assiduidade.

CAPÍTULO VI

INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS

24. Interrupção de Ações

Sempre que uma ação se inicie e seja interrompida, por motivo imputável tanto à Global XXI Consultores como ao formador, a Global XXI, em conjunto com este e independentemente do motivo da interrupção, deve intervir, esgotando todos os esforços possíveis no sentido de que os obstáculos sejam ultrapassados em prol da continuidade da formação.

Quando, de todo, seja impossível dar continuidade a uma ação já iniciada, a mesma será recalendarizada, obrigando-se a Global XXI a contactar todos os participantes.

25. Cancelamento e Adiamento de Ações

Em caso de cancelamento ou adiamento de uma ação formativa, a Global XXI deverá contactar, com a antecedência possível, todos os participantes, informando-os desse facto e da causa de tal situação, bem como da nova data de realização da ação.

CAPÍTULO VII

REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

26. Custo das Ações de Formação

As ações de formação desenvolvidas pela Global XXI Consultores, podem ser objeto de um custo.

27. Cauções

A Global XXI Consultores reserva-se o direito de estabelecer uma caução entregue pelos formandos no início da formação e que será devolvida no final da formação, àqueles que concluíam o curso com aproveitamento. Esta condição de frequência é informada ao formando, desde logo no processo de seleção e é referida, de forma explícita, no contrato de formação.

28. Regime de Pagamento

A Global XXI disponibiliza duas modalidades de pagamento aos formandos, no caso das ações de formação não financiadas:

- Modalidade 1: Pagamento antes do início da formação.
- Modalidade 2: Pagamento em prestações ao longo do curso.

A inscrição só é válida após o pagamento da 1ª prestação do curso ou do pagamento integral (em função da modalidade de pagamento a praticar);

O cancelamento da inscrição pode ser feito até 10 dias antes do início da formação sendo reembolsado o formando da totalidade do valor. Os cancelamentos efetuados após este período, dão origem a uma retenção de 50% do valor da inscrição, a qual se destina a compensar despesas administrativas efetuadas e prejuízos decorrentes de anulações de última hora.

CAPÍTULO VIII

PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

29. Formalização de queixas e reclamações

Relativamente a queixas/reclamações, as mesmas devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 30 dias após a ocorrência do facto que motivou a queixa/reclamação. As reclamações devem ser submetidas através do livro de reclamações eletrónico em <https://www.livroreclamacoes.pt/>.

30. Resposta a Queixas/Reclamações

O prazo para emissão de resposta escrita ao reclamante, é de 15 dias úteis, contados da data de receção da reclamação.

CAPÍTULO IX OUTRAS DISPOSIÇÕES

31. Tratamento de dados pessoais

É assegurada a confidencialidade de todos os dados pessoais facultados pelo formando à Global XXI Consultores, de acordo com a Política de Tratamento de Dados Pessoais disponível em www.globalxxi.pt.

32. Sugestões

Os intervenientes na formação (formandos, formadores, técnicos de formação e coordenadores) poderão a qualquer momento apresentar, junto da Global XXI Consultores, as suas sugestões de melhoria.

33. Revisão do Regulamento

Em cada ano deverá ser verificada a conformidade do presente Regulamento Geral com os restantes documentos estruturantes da Global XXI, assim como com as necessidades inerentes à realidade formativa, podendo ser-lhe introduzidas as alterações tidas por convenientes.

A proposta de alterações ao presente Regulamento poderá ser iniciativa de qualquer interveniente no processo formativo. A introdução das alterações, assim como a sua aprovação, cabe à Diretora da Formação.

34. Divulgação

O presente regulamento está disponível para fácil consulta de formandos, formadores e outros intervenientes na formação, em www.globalxxi.pt.

35. Omissões

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte do responsável da Global XXI Consultores.