



Regulamento de Formação

1. Missão, Valores e Visão

MISSÃO: É nossa missão a prestação de serviços de formação, qualificação, certificação e consultoria que satisfaçam os objectivos estratégicos e as necessidades de formação e certificação dos nossos clientes, empresas e profissionais, construindo conhecimento e acrescentando valor ao seu negócio.

VALORES: **Ética**... como filosofia que orienta a nossa conduta; **Excelência**... na forma como comunicamos, agimos e executamos; **Inovação e melhoria continua**... com o intuito de criar valor ao e no que construímos; **Trabalho de Equipa**... enquanto meio de partilha de conhecimentos e experiências que construam novas soluções e novas ideias; **Orientação para o Cliente**... porque é em si que pensamos quando inovamos, comunicamos e executamos; **Desenvolvimento e valorização Individual**... como meio para adquirir novos conhecimentos e capacidades de resiliência

VISÃO: A nossa visão é o reconhecimento, nacional e internacional, do Grupo Behaviour, como organização prestadora de serviços de formação, qualificação, certificação e consultoria nas melhores práticas e metodologias de gestão, sistemas de gestão e segurança da informação.

2. Certificações

A Behaviour é entidade formadora certificada pela Direcção Geral Empresa e das Relações do Trabalho (DGERT) e tem o Sistema de Gestão da Qualidade alinhado com a norma ISO 9001, NP4512 e ISO 10015. A política de qualidade pode ser consultada em www.behaviour-group.com

3. Metodologia de selecção de candidatos particulares

A participação dos formandos nas acções de formação e exames é validada pela Behaviour, no caso de ser uma inscrição particular, tendo em consideração os perfil dos formandos e os pré-requisitos descritos no(s) Plano(s) públicos de cada curso. No caso de se tratar de uma selecção efectuada pela empresa, a mesma assegura que o perfil de cada participante está em concordância com o(s) plano(s) do(s) curso(s).

4. Inscrição e Pagamento

(a) A inscrição de cada participante é efectuada mediante os seguintes documentos:

(1) Ficha de Inscrição

(2) Comprovativo de pagamento. Ambos os documentos devem ser enviados para training@behaviour-group.com;

(b) Após a recepção da inscrição, é enviada uma factura. O pagamento é efectuado de acordo com as condições acordadas, até ao último dia apresentado na factura, através de transferência bancária para o NIB que se encontra na factura;

(c) Aos valores facturados, a Behaviour, dada a conjuntura actual e à forma negativa que os valores vencidos afectam o "Cash Flow" da empresa, cobrará juros de mora sobre o saldo vencido em aberto, no



Regulamento de Formação

final de cada mês, à taxa de 1%. Caso o não cumprimento dos prazos de pagamento persista, e o saldo vencido se verificar, a taxa de juro cobrada será aumentada nos meses seguintes em 0,5% ao mês.

5. Condições de frequência e aprovação

A entrada do participante na sala de formação, seja virtual ou presencial, confirma a aceitação de todas as condições do presente regulamento/contrato de formação, sem exclusão de nenhuma. A assiduidade dos participantes é verificada através da assinatura das folhas de presença e tem que ser igual ou superior a 80%. É emitido o certificado de frequência de formação sempre que a assiduidade o permita, após conclusão do processo de avaliação e liquidação da fatura.

6. Calendarização, Adiamentos e Cancelamentos

(a) Quase todos os cursos têm data de realização garantida. Todos os cursos que estão garantidos, ocorrem, salvo situações em que se verifique a impossibilidade de prestação pelo(s) formador(es), ou existam razões de ordem técnica ou ambiental devidamente justificadas, a Behaviour reserva-se ao direito de alterar as datas de realização dos cursos e proceder ao reagendamento imediato dos mesmos com o cliente, não procedendo a qualquer devolução de valores pagos pelo cliente, nem a qualquer tipo de indemnização por ocorrência da alteração, respeitante a montantes já pagos pelo cliente a terceiros;

(b) Caso a empresa ou o participante pretenda adiar a formação deve comunicar, por escrito, essa intenção no prazo de 45 dias antes da data agendada, para training@behaviour-group.com. O seu pedido é confirmado por e-mail, no espaço de 48 horas. Caso não receba esse e-mail deve entrar em contacto patra o 212103732;

(c) A empresa ou o participante, têm ainda a possibilidade de reagendar a data da formação, no prazo acima identificado, ou transferir a inscrição para outro participante. A transferência da inscrição é comunicada, por escrito, no prazo de 7 dias antes do início do curso para training@behaviour-group.com. Para esse efeito o perfil do novo participante tem que se enquadrar no plano do curso e respeitar os pré-requisitos do mesmo;

(d) Caso a empresa ou o participante pretenda cancelar a formação, não existirá lugar ao reembolso de valores já pagos ou à anulação dos serviços já contractados, sendo o valor da inscrição válida por um período de 1 ano, mas sujeita a actualização das condições comerciais.

7. Ética

Não agir de forma a que possa comprometer, por qualquer meio, a reputação da Behaviour, os programas de formação por ela ministrados, os exames e as certificações de pessoas, de forma a não lesar a imagem da Behaviour, sob pena de legitimar a Behaviour a instaurar o competente procedimento judicial.



Regulamento de Formação

8. Tratamento de reclamações e sugestões

A Behaviour coloca ao seu dispor o Livro de Reclamações nos termos da legislação em vigor. Todas as sugestões e reclamações devem ser remetidas para a Behaviour, através do formulário de tratamento de reclamação que recebe no 1º dia da formação ou enviar para o e-mail training@behaviour-group.com.

9. Tratamento de dados pessoais

O tratamento dos dados pessoais recolhidos é efectuado de acordo com a política de privacidade e protecção de dados, a qual pode ser consultada em www.behaviour-group.com. No âmbito da organização, desenvolvimento, avaliação da formação, da administração de exames e gestão da certificação, a Behaviour utiliza plataformas de comunicação e de partilha de informação que se encontram fora da União Europeia e que são disponibilizadas, como um serviço por fornecedores qualificados, que cumprem o GDPR e as medidas necessárias à protecção dos dados pessoais, como por exemplo o Cisco Webex. Para o efeito e apenas durante o período de prestação dos serviços são recolhidos e tratados apenas os seguintes dados pessoais: primeiro nome, último nome e e-mail. Ainda, para efeitos de certificação internacional, o participante tem conhecimento e consente que os seus dados possam ser transferidos para fornecedores qualificados, sempre que na formação se inclua o exame de certificação internacional de uma entidade fora da União Europeia.

10. Confidencialidade/Não divulgação

Todas as informações, documentos, áudios, vídeos ou outros a que o participante tenha tido acesso ou venha a ter acesso na sequência da sua participação em acções de formação, exames e certificações promovidas, organizadas e desenvolvidas pela Behaviour, são apenas para uso pessoal do participante e estão classificados como protegidos, confidenciais ou outra de igual significado. Assim, o participante compromete-se, em Portugal ou a nível internacional, a não usar, divulgar ou ceder qualquer informação e/ou material, de qualquer tipo, cedido pela Behaviour, para quaisquer que sejam os fins, devendo proteger a informação divulgada/disponibilizada pela Behaviour com o mesmo grau de cuidado que usa para prevenir a disseminação e publicação não autorizada da sua própria informação.

O participante concorda que:

- (a) Todos os documentos e informações, disponibilizados, de e por qualquer forma e meio, pela Behaviour, seja decorrente da relação comercial, da participação na acção de formação/exame e processo de certificação, são confidenciais e propriedade da Behaviour;
- (b) Não pode gravar as sessões de formação, divulgar, copiar, tentar fazer cópias (escritas, fotocópias, ou utilizando qualquer outro método como fotografias, digitalizações, ou outros), vender ou disponibilizar a terceiros, quaisquer materiais disponibilizados pela Behaviour;
- (c) O incumprimento de qualquer dos termos deste ponto, pode causar danos irreparáveis à Behaviour, podendo a Behaviour tomar todas as medidas que considere adequadas para remediar ou evitar qualquer divulgação não autorizada ou mau uso, incluindo, mas não só, a obtenção imediata de uma acção judicial.



Regulamento de Formação

11. Deveres da Behaviour

- (a) Aplicar todos os esforços necessários a uma correcta e adequada implementação do projecto formativo apresentado;
- (b) Disponibilizar os recursos apropriados a cada acção de formação;
- (c) Cumprir datas e horários estabelecidos, salvo em casos de natureza excepcional e mediante informação prévia;
- (d) Respeitar as regras de confidencialidade, relativamente a informação a que o formador venha a ter acesso por força do seu contacto e do trabalho desenvolvido;
- (e) Assegurar assiduidade e pontualidade dos formadores;
- (f) Salvaguardar e proteger os direitos dos titulares dos dados pessoais.

12. Deveres do Cliente Empresa

- (a) Respeitar todas as condições comerciais acordadas e todas as condições do regulamento de formação;
- (b) Adoptar uma postura participativa e cooperante no decorrer do projecto;
- (c) Nomear um responsável pelo acompanhamento do projecto no interior da empresa de forma a assegurar a recepção ou o envio de documentação, a inscrição dos colaboradores nos cursos, a divulgação de informação relativa aos cursos.

13. Deveres do Participante

- (a) Ser assíduo e pontual e adoptar uma postura positiva e participativa;
- (b) Respeitar as regras de confidencialidade, relativamente a informação a que venha a ter acesso por força do seu contacto e do trabalho desenvolvido;
- (c) Respeitar as demais regras da Behaviour dentro da sala de formação virtual.

Gestor de Formação / Coordenador Pedagógico