



Formação Ispa

Regulamento		
Aprendizagem ao Longo da Vida		
Elaborado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Conselho de Administração ISPA CRL <hr/> (Professor Doutor Rui Oliveira)	1.0
Revisto e Confirmado por:	Data de Aprovação Inicial:	Página
Diretor do ISPA - Serviços <hr/> (Prof. Doutor Daniel Sousa)	17 de abril de 2023	1 de 12
	Data de Aplicação da Versão:	

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	2 de 12

Índice

Secção I – Enquadramento, Missão, Valores, Âmbito e Objetivos	3
Artigo 1º - Enquadramento da Formação Ispa	3
Artigo 2º - Missão e Valores	3
Artigo 3º - Âmbito.....	4
Artigo 4º - Objetivos da Aprendizagem ao Longo da Vida	4
Artigo 5º - Conceitos.....	4
Artigo 6º - Horário de Atendimento	5
Secção II – Direitos e Deveres dos Formandos, Formadores e Formação Ispa	5
Artigo 7º - Direitos e Deveres dos Formandos	5
Artigo 8º - Direitos e Deveres dos Formadores	6
Artigo 9º - Direitos e Deveres da Formação Ispa.....	7
Secção III – Inscrição e Condições de Participação	8
Artigo 10º - Inscrição e Formas de Pagamento	8
Artigo 11º - Pagamento fracionado/Prestações.....	8
Artigo 12º - Cancelamentos de Inscrições / Desistências.....	8
Artigo 13º - Confirmações e Cancelamentos dos Cursos	9
Artigo 14º - Condições de Participação	9
Artigo 15º - Critérios e Métodos de Avaliação da Formação	9
Artigo 16º - Emissão de Documentos.....	10
Secção IV – Proteção de Dados Pessoais e Reclamações	11
Artigo 17º - Proteção de Dados Pessoais.....	11
Artigo 18º - Reclamações e Sugestões/Oportunidades de Melhoria	11
Artigo 19º - Disposições Finais.....	12
Artigo 20º - Entrada em Vigor	12

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	3 de 12

Secção I – Enquadramento, Missão, Valores, Âmbito e Objetivos

Artigo 1º - Enquadramento da Formação Ispa

1. A Formação Ispa é a área de formação não conducente a grau académico do Ispa CRL, com sede na Rua Jardim do Tabaco 34, 1149-041 Lisboa.
2. Disponibiliza a sua oferta formativa em três eixos:
 - a) **Aprendizagem ao Longo da Vida** - cursos de formação micro, de curta e média duração;
 - b) **Pós-Graduações** regulares e modulares – cursos de longa duração;
 - c) **Soluções Corporativas** – cursos de formação à concebidos à medida das necessidades de entidades coletivas públicas e privadas.
3. Os cursos podem ser executados nos formatos presencial, virtual em sessões síncronas (online) e sessões assíncronas (e-learning) e no formato misto.
4. Os cursos de formação são executados nos horários laboral e pós-laboral, sendo que nos cursos em formato e-learning, os mesmos estão acessíveis 24h por dia e 365 dias por ano.

Artigo 2º - Missão e Valores

1. É propósito da Formação Ispa promover o desenvolvimento socioprofissional das pessoas e organizações, através de soluções de aprendizagem flexíveis, inovadoras e da partilha de conhecimento científico, contribuindo ativamente para o progresso sustentável das comunidades.
2. A Formação Ispa tem como Valores:
 - a) Pensamento crítico - Promover uma consciência crítica da realidade, assente no conhecimento científico, e o desenvolvimento de padrões de exigência, de rigor e de profissionalismo, com vista à melhoria contínua do desempenho.
 - b) Inovação - Incentivar a criatividade e uma postura proactiva no desenvolvimento de soluções de aprendizagem que contribuam para a valorização socioprofissional, das organizações e das comunidades.
 - c) Empenho e Responsabilidade Social - Dedicar o nosso esforço, imprimindo qualidade em tudo o que fazemos, à construção de uma cultura que assenta no respeito pelo outro, na confiança e na adoção de práticas e comportamentos que fomentem comunidades socialmente responsáveis.
 - d) Ética e Compromisso - Adotar e exigir um comportamento ético nas relações que estabelecemos com os nossos clientes e outras partes interessadas, bem como assumir plena responsabilidade dos nossos compromissos.

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	4 de 12

Artigo 3º - Âmbito

O presente regulamento é o documento de referência do funcionamento da atividade formativa da Aprendizagem ao Longo da Vida e aplica-se aos formandos/clientes, formadores, coordenadores de curso e equipa da Formação Ispa.

Artigo 4º - Objetivos da Aprendizagem ao Longo da Vida

1. A Aprendizagem ao Logo da Vida compreende o conjunto de atividades de formação e/ou qualificação técnica que visam a aquisição e/ou atualização, bem como o desenvolvimento de conhecimentos e competências, no âmbito do aperfeiçoamento profissional contínuo.
2. São objetivos específicos da Aprendizagem ao Longo da Vida:
 - a) Promover a atualização, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de competências profissionais de psicólogos, licenciados em ciências psicológicas e de outros profissionais intervenientes na prevenção e intervenção na saúde psicológica e mental;
 - b) Promover a atualização, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de competências em profissionais no domínio da intervenção social;
 - c) Promover a atualização, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de competências de profissionais cujos contextos de atuação visam a intervenção na reabilitação, reinserção e integração e, promoção da qualidade de vida das pessoas;
 - d) Promover a atualização, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de competências pedagógicas e outras relevantes, de professores;
 - e) Promover a atualização, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de profissionais que intervenham em áreas em que conhecimentos das biociências sejam relevantes;
 - f) Promover a aquisição, o aperfeiçoamento e desenvolvimento de competências sociais, socioprofissionais e de autodesenvolvimento de pessoas em início e durante o seu percurso de carreira;
 - g) Contribuir para o respeito e dignificação das relações interprofissionais em contextos laborais de equipas multidisciplinares, centrados no bem-estar físico, mental, psicológico e social.

Artigo 5º - Conceitos

1. Formando: pessoa que participa num processo formativo com vista à aquisição e/ou desenvolvimento de conhecimentos, competências técnicas e socio relacionais, orientadas para o seu desenvolvimento profissional, social e pessoal, incluindo a qualificação profissional.
2. Formador: pessoa que reúne requisitos científicos, técnicos, profissionais e pedagógicos, sendo considerado apto para conduzir intervenções pedagógicas que visam a aquisição, aperfeiçoamento e desenvolvimento de conhecimentos no âmbito de um programa de curso de formação, com objetivos e conteúdos temáticos previamente definidos.
3. Coordenador de Curso: pessoa responsável pelo acompanhamento e articulação da equipa de formadores nas fases de conceção e desenvolvimento dos conteúdos pedagógicos, pela resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos e pelo acompanhamento dos formadores na fase de execução de cada uma das edições do curso.

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	5 de 12

4. Cliente: entidade coletiva ou particular responsável pelo pagamento do curso.
5. Responsável e colaboradores da Formação Ispa: equipa que promove, concebe, planeia, organiza, dinamiza e disponibiliza as condições necessárias para que os cursos se realizem segundo o modelo pedagógico adequado.
6. Curso: conjunto estruturado de unidades temáticas, sob a forma modular ou não, de ações pedagógicas e de método de avaliação (quando aplicável) cuja operacionalização concorre para objetivos de aprendizagem previamente estabelecidos.
7. Edição: a execução de um curso é identificada pela sua edição. Cada vez que um curso é executado é-lhe atribuído um número sequencial de edição.
8. Tipologia da formação: os cursos têm uma duração temporal predefinida, considerando-se cursos micro, todo e qualquer curso com uma duração até 7h; cursos de curta duração, aqueles cuja execução se situa entre 8h e 24h; cursos de média duração, os que executados entre 25h e 50h.

Artigo 6º - Horário de Funcionamento

1. A Formação Ispa assegura o seu funcionamento de segunda a sexta-feira, nos seguintes períodos:
 - Manhã | 9h00 às 13h00
 - Tarde | 14h00 às 17h00.
2. Encerra para período de férias no mês de agosto.

Secção II – Direitos e Deveres dos Formandos, Formadores e Formação Ispa

Artigo 7º - Direitos e Deveres dos Formandos

1. São direitos dos formandos, os seguintes:
 - a) Ter acesso a informação clara e completa sobre o curso a frequentar e às respetivas regras de funcionamento disponíveis no presente documento e em documentação própria a entregar pelo formador;
 - b) Ver esclarecidas as suas dúvidas e questões;
 - c) Frequentar o curso no qual se inscreveu, em conformidade com os objetivos, conteúdos programáticos, metodologias pedagógicas e sistema de avaliação previamente definidos e comunicados;
 - d) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso de formação;
 - e) Exercer os seus direitos relativos ao tratamento dos seus dados pessoais, vendo respeitada a confidencialidade da informação pessoal, nomeadamente a constante do dossiê técnico-pedagógico, e ter acesso ao seu processo individual;
 - f) Participar na avaliação da satisfação imediata da formação, através do preenchimento de formulário próprio;
 - g) Apresentar à equipa da Formação Ispa qualquer sugestão/opportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a Formação Ispa e no âmbito do curso que frequenta ou frequentou;

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	6 de 12

- h) Obter, no final do curso, o Certificado de Formação ou Certificado de Participação, desde que cumpra as regras de assiduidade e aproveitamento definidas e nos termos dos normativos aplicáveis;
- i) Dispor de um espaço físico de formação que respeite as condições de segurança e higiene, que possua os equipamentos necessários ao processo de ensino e aprendizagem do curso (aplicável apenas para formação presencial).
2. São deveres dos formandos, os seguintes:
- Fornecer a informação e documentação requerida nos termos solicitados para a frequência do curso, requerida pela Formação Ispa ou por entidades acreditadoras e/ou certificadoras, nos prazos estabelecidos;
 - Frequentar a edição do curso com assiduidade, pontualidade e empenho visando prosseguir nos objetivos do curso;
 - Justificar a(s) falta(s), invocando os respetivos motivos;
 - Respeitar as orientações transmitidas pelos intervenientes no processo formativo, nomeadamente os responsáveis da Formação Ispa e formador;
 - Realizar as atividades pedagógicas propostas pelo formador;
 - Realizar os testes / provas e outras atividades de avaliação que lhes forem apresentados durante o curso, quando aplicável;
 - Tratar com civilidade e cortesia todos os intervenientes com quem se relacione, antes, durante e por causa do curso;
 - Cumprir as normas internas de funcionamento do local onde decorre a formação, quando em formato presencial;
 - Utilizar cuidadosamente e zelar pela conservação dos bens e instalações do(s) local(ais) onde decorre o curso, em formato presencial;
 - Cumprir com a Net Etiqueta, quando a formação decorre em ambiente virtual;
 - Abster-se da prática de qualquer ato, donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o desenvolvimento da formação.

Artigo 8º - Direitos e Deveres dos Formadores

1. São direitos dos formadores, os seguintes:
- Ter acesso aos materiais pedagógicos, equipamento informático e outros auxiliares pedagógicos, por si requisitados;
 - Ser-lhe comunicada, com a antecedência devida, a confirmação/cancelamento do curso;
 - Ter acesso prévio à caracterização do grupo de formandos e ao diagnóstico efetuado, se aplicável.
 - Ter acesso à avaliação dos cursos em que participou;
 - Apresentar à equipa da Formação Ispa qualquer sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito da sua relação com a Formação Ispa e no âmbito da edição do curso que conduziu/ministrou;

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	7 de 12

- f) Ter acesso a documento comprovativo da atividade desenvolvida como formador na entidade Formação Ispa.
2. São deveres dos formadores, os seguintes:
- Ser assíduo(a) e pontual;
 - Preencher os sumários e presenças nas 24h seguintes ao término de cada sessão de formação;
 - Entregar os resultados da avaliação, se aplicável, no prazo máximo de 3 semanas face à data de término da edição do curso;
 - Cumprir as normas internas de funcionamento do local onde decorre a ação de formação, quando em formato presencial;
 - Utilizar cuidadosamente e zelar pela conservação dos bens e instalações do(s) local(ais) onde decorre o curso, quando em formato presencial;
 - Cumprir com a Net Etiqueta, quando a formação decorre em ambiente virtual;
 - Remeter à Formação Ispa a documentação pessoal e profissional necessária ao seu processo.
 - Abster-se da prática de qualquer ato, donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o desenvolvimento do curso.

Artigo 9º - Direitos e Deveres da Formação Ispa

- São direitos da Formação Ispa, os seguintes:
 - Cancelar, adiar ou reagendar os cursos planeados, comunicando aos seus intervenientes (formandos/clientes e formadores) com a devida antecedência;
 - Reter uma percentagem do valor da inscrição sempre que o formando/cliente cancelar uma inscrição, conforme as regras apresentadas no art.º 12 deste documento.
- São deveres da Formação Ispa, os seguintes:
 - Assegurar formas eficazes de comunicação com os formandos/clientes, nomeadamente no que respeita a informação sobre a oferta e à organização da formação;
 - Garantir o bom funcionamento dos cursos de formação que promove, prestando o adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos, bem como respondendo a eventuais solicitações de carácter administrativo;
 - Criar e manter atualizados os dossiês técnico-pedagógicos dos cursos (programa de formação, plano de sessão/guião, identificação dos equipamentos e materiais pedagógicos necessários, recursos pedagógicos, instrumentos de avaliação, se aplicável);
 - Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso da formação como as informações sobre processos, metodologias, instrumentos e recursos pedagógicos utilizados são guardadas sigilosamente e observando a sua integridade;
 - Aplicar a legislação em vigor no que concerne à proteção e privacidade dos dados pessoais.
 - Garantir a emissão dos certificados de formação e de participação respeitando os requisitos legais aplicáveis e os normativos internos.

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	8 de 12

- g) Dispor de um seguro de acidentes pessoais que cubra os eventuais danos sofridos pelos formandos e outros intervenientes na formação nas instalações da Formação Ispa;
- h) Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações recebidas.

Secção III – Inscrição e Condições de Participação

Artigo 10º - Inscrição e Formas de Pagamento

1. Os cursos promovidos e organizados pela Formação Ispa especificam os requisitos de acesso e participação nos mesmos, estando disponíveis no seu website.
2. O processo de inscrição implica, para além do cumprimento dos requisitos de acesso, o preenchimento e submissão do formulário de inscrição, disponível no website, e o envio da seguinte documentação:
 - a) Cópia do documento de identificação com autorização da utilização dos dados pessoais para efeitos de inscrição;
 - b) Cópia do Certificado de Habilitações, sempre que aplicável aos requisitos do curso;
 - c) Comprovativo de inscrição em Ordem Profissional, se aplicável;
 - d) Comprovativo de pagamento.
3. A inscrição é confirmada após a receção da documentação indicada no ponto 2.
4. Os descontos em vigor são divulgados em cada página de curso no website da Formação Ispa.
5. São aceites as seguintes formas de pagamento:
 - a) Transferência bancária (IBAN divulgado no website e no formulário de inscrição);
 - b) Multibanco – referência enviada para o email do formando/cliente utilizado na inscrição.

Artigo 11º - Pagamento fracionado/Prestações

1. Em cursos específicos e devidamente identificados e divulgados no website da Formação Ispa, é possível fazer o pagamento fracionado da inscrição.
2. No ato da inscrição, o formando/cliente escolhe o método de pagamento (integral ou prestações) e, com a primeira prestação, é formalizada a sua inscrição.
3. O formando/cliente assume a dívida total da inscrição no curso, mesmo que desista da sua frequência.

Artigo 12º - Cancelamentos de Inscrições / Desistências

1. É aceite o cancelamento da inscrição até 10 dias antes da data de início do curso, sendo o formando/cliente reembolsado na íntegra (100% do valor pago).

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	9 de 12

2. Cancelamentos efetuados entre 9 e 4 dias antes da data de início do curso, inclusive, o participante será reembolsado em 50%.
3. Não haverá lugar a reembolso para desistências até 3 dias antes do início do curso e após confirmação do mesmo pela Formação Ispa.

Artigo 13º - Confirmações e Cancelamentos dos cursos

1. A Formação Ispa confirma a realização da edição do curso através de email e, salvo caso de força maior, assegura a realização da mesma na data prevista.
2. A edição do curso só se realizará, caso haja um número mínimo de participantes inscritos. O número mínimo de formados é divulgado na página do curso, no website.
3. Se o número de inscrições for superior ao pedagogicamente aceite, a Formação Ispa compromete-se a realizar mais uma edição do curso, desdobrando os participantes em duas edições.
4. Se um curso for cancelado pela Formação Ispa, o valor pago no ato de inscrição será devidamente reembolsado no prazo máximo de 3 semanas, a contar da data em que o formando/cliente informa os serviços dos seus dados bancários.
5. No ato de cancelamento de um curso o formando/cliente pode solicitar que o valor da inscrição seja transferido para a inscrição num outro curso, a realizar no prazo máximo de 9 meses.

Artigo 14º - Condições de Participação

1. Na formação a distância (sessões síncronas ou assíncronas) e até à data de início do curso, os formandos recebem por email a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem, incluindo o acesso às sessões assíncronas.
2. As datas e horários de realização dos cursos foram aceites pelos formandos aquando do ato de inscrição e poderão ser eventualmente ser ajustados, desde que haja um acordo explícito por parte dos formandos e formadores, desde que garantida a qualidade do processo pedagógico.
3. A assiduidade dos formandos/as é verificada através da assinatura diária das folhas de presença (formação presencial) ou dos registos extraídos das plataformas (e-learning), ou do registo efetuado pelos formadores (formação online).

Artigo 15º - Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

1. A Formação Ispa promove cursos, cujo programa requer a avaliação das aprendizagens com o propósito de determinar em que medida os formandos/as adquiriram os conhecimentos e as competências que concorrem para os objetivos estabelecidos no mesmo.
2. Os critérios, métodos e instrumentos de avaliação dos conhecimentos e/ou competências são estabelecidos pelos formadores e divulgados no início do curso, ainda que na respetiva página de divulgação do website seja indicado que o curso possui avaliação de conhecimentos.
3. O resultado obtido na avaliação de conhecimentos e/ou competências assume a forma de “Com aproveitamento/Sem aproveitamento” e respetiva atribuição de nota, numa escala de 0 a 20.

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	10 de 12

4. É obrigatória a presença do formando no momento da avaliação, se realizada através de teste, prova ou exercícios de simulação, entre outros, seja em sala física ou virtual. A sua não presença implica o “Não aproveitamento”.
5. Sempre que conclua o curso com 90% de assiduidade, o formando tem direito a um Certificado de Participação.
6. O formando tem direito a um Certificado de Formação sempre que conclua o curso com aproveitamento (resultado obtido na avaliação de conhecimentos e/ou competências) e tenha 90% de assiduidade.
7. Se o formando exceder o limite de faltas e/ou não obter aproveitamento, após processo avaliativo, não tem direito a qualquer certificado.
8. Em todos os cursos a Formação Ispa promove a avaliação da reação/satisfação imediata com o curso de formação pelos formandos, com o propósito de aferir o seu grau de satisfação em relação aos conteúdos, dinamização e às condições em que o mesmo decorreu.

Artigo 16º - Emissão de Documentos

1. A Formação Ispa divulga, no seu website, a informação relativa à sua oferta de cursos, dedicando uma página a cada curso disponível com a informação relevante sobre o mesmo, podendo ser impressa.
2. Mediante solicitação, a Formação Ispa fornece ainda os seguintes documentos:
 - a) Cronograma/calendário da formação;
 - b) *Curricula* dos formadores;
 - c) Resultados da avaliação da formação (avaliação da satisfação do formando e/ou avaliação de aprendizagens);
 - d) Relatório da formação;
 - e) Declaração de justificação de falta para efeitos de apresentação junto da entidade patronal;
 - f) Fatura/recibo no prazo máximo de 30 dias;
 - g) Certificados no prazo máximo de 60 dias após a receção dos resultados da avaliação de aprendizagens.
 - h) Declaração de inscrição e/ou frequência.
3. Emissão de 2^{as} vias dos Certificados de Participação ou Certificados de Formação/Participação, sendo sujeito ao pagamento de uma taxa.
4. A Emissão de Declarações, previstas no ponto h), estão sujeitas ao pagamento de uma taxa.

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	11 de 12

Secção IV – Proteção de Dados Pessoais e Reclamações

Artigo 17º - Proteção de Dados Pessoais

1. A Formação Ispa respeita a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento Geral Proteção de Dados – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril e Lei 59/2019, de 8 de agosto.
2. Os dados pessoais dos formandos destinam-se:
 - a) À organização e funcionamento do curso, incluindo a comunicação com os formandos no âmbito do mesmo (confirmação de dados, envio de questionários, etc.);
 - b) Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos, incluindo a emissão de certificados de formação;
 - c) À produção de histórico sobre as participações dos formandos;
 - d) À divulgação de produtos e serviços junto dos formandos.
3. Os dados pessoais dos formandos podem ser divulgados a parceiros, prestadores de serviços e entidades fiscalizadoras e reguladoras, autorizadas a ter acesso aos mesmos, sempre no estrito cumprimento do RPGD - Regulamento Geral de Proteção de Dados (por exemplo: Ordem dos Psicólogos, entidades que prestam serviços de apoio tecnológico, organizações parceiras para a prestação dos serviços, formadores, entidades avaliadoras e certificadoras).
4. Qualquer outro tratamento de dados só será efetuado após obter o consentimento dos formandos.
5. Os dados pessoais são tratados pela Formação Ispa para garantir a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas e organizativas adequadas.
6. Os titulares dos dados têm o direito de aceder, retificar, limitar o processamento, revogar o consentimento, assim como o direito de oposição, ao esquecimento e à portabilidade dos seus dados. Para exercer estes direitos devem contactar formacao@ispa.pt.

Artigo 18º - Reclamações e Sugestões/Oportunidades de Melhoria

1. O formando/cliente, pode comunicar, em qualquer momento, a sua (in)satisfação ou sugestões/o de melhoria:
 - a) ao formador que a deve registar e reportar internamente;
 - b) aos serviços da Formação Ispa.
2. A apresentação expressa da reclamação e/ou sugestão/oportunidade de melhoria deve conter a identificação do formando/cliente, a designação do curso e edição, e a exposição da situação, completando-a, sempre que possível, com eventuais documentos ou evidências. Para a comunicar utilizar os seguintes contactos – formacao@ispa.pt ou +351 218 811 727.
3. Toda e qualquer reclamação e/ou sugestão/oportunidade de melhoria recebida é analisada pelo Diretor da Formação Ispa com os respetivos intervenientes.

RG167 Regulamento Aprendizagem ao Longo da Vida			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Formação ISPA	Diretor do ISPA - Serviços	Conselho de Administração ISPA CRL	1.0
		Data Aplicação	Página
		17 de abril de 2023	12 de 12

4. A reclamação expressa e comunicada formalmente através dos contactos referidos no ponto 2 deste artigo, terá uma resposta no prazo máximo de 36h, após receção da mesma.

Artigo 19º - Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos pelo Diretor da Formação Ispa, Diretor do Ispa Serviços, pelos órgãos estatutariamente competentes do ISPA, CRL ou pela legislação aplicável.

Artigo 20º - Entrada em Vigor

O disposto no presente Regulamento entra em funcionamento em 17 de abril de 2023.

Controlo de versões:

O primeiro dígito da versão indica o nível e o segundo subnível da versão (o incremento no 2º nível representa alterações de pormenor de natureza formal que não afetam substantivamente o documento).

Alterações de 2º nível não carecem de oposição de rúbrica da entidade que aprova sendo suficiente a rúbrica da entidade responsável pela revisão e confirmação.

RG		
Data	Versão	Conteúdo da Revisão
	1.0	