



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela HEXAGONOMEDGF, Lda., doravante designada por Hexágono MedGF, é estabelecido o presente Regulamento Interno, regido pelos artigos seguintes, o qual é de cumprimento obrigatório por todos os seus formandos e Clientes, se aplicável.

Artigo 1º - Objetivo

Este Regulamento tem por objetivo descrever as regras de funcionamento dos cursos desenvolvidos pela Hexágono MedGF através da sua plataforma de formação à distância, Moodle.

A utilização dos serviços formativos da Hexágono MedGF implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições do serviço, por parte do/a Formando/a, ou do Cliente, dependendo do caso.

Artigo 2º - Aplicação

Este Regulamento e o seu conteúdo aplicam-se a todos e quaisquer cursos de Formação Profissional concebidos, desenvolvidos e executados pela Hexágono MedGF, por forma a garantir os padrões de qualidade da atividade formativa.

Quanto à sua forma de organização, os cursos de formação são desenvolvidos à distância.

Artigo 3º - Apresentação

A HEXAGONOMEDGF, Lda., NIPC 515884073, tem como atividade principal o desenvolvimento de formação profissional de Medicina Geral e Familiar destinada a profissionais da área da medicina, com sede e atendimento ao público na Rua da Zona Industrial Etel, Pav 12-A, 4765-030 Bairro.

Artigo 4º - Política e Estratégia para a Formação

A Hexágono MedGF concebe, organiza e desenvolve cursos de formação profissional na área da medicina, destinados a profissionais da área da medicina, sejam eles particulares ou colaboradores de outras entidades.

Acreditamos que a simbiose entre as 6 competências nucleares para o Médico de Família (gestão de cuidados de saúde primários, cuidados centrados na pessoa, aptidões específicas de resolução de problemas, abordagem abrangente, orientação comunitária, e modelação holística) e a transmissão de conhecimentos de âmbito clínico, de forma prática e objetiva, contribuirá para a melhoria da formação na área da Medicina Geral e Familiar.

Artigo 5º - Modelo Pedagógico

1. Os cursos da Hexágono MedGF possuem um modelo pedagógico pautado pela valorização dos formandos e dos seus contextos de aprendizagem que são mediados pela tecnologia e onde a flexibilidade e autonomia no acesso à aprendizagem são as características centrais:

- a) Flexibilidade Espacial: apesar de os nossos cursos serem compostos também por sessões síncronas, com um cronograma definido, o modelo pedagógico adotado permite que os formandos possam aceder às sessões de qualquer zona geográfica;



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

- b) Flexibilidade Temporal: os formandos beneficiam da flexibilidade temporal, no qual têm a possibilidade de aceder aos materiais dos cursos em qualquer lugar e hora, em função da sua disponibilidade e ritmo de aprendizagem;
- c) Autonomia: o modelo adotado enfatiza, ainda, a autonomia dos formandos ao longo do processo de aprendizagem, tornando-os responsáveis por tomar a iniciativa de realizar as tarefas definidas pelos e-formadores/tutores, participar nos fóruns de discussão, cumprir os prazos estabelecidos, realizar o autoestudo dos conteúdos disponibilizados na plataforma.

Artigo 6º - Requisitos de Acesso e Inscrição nos Cursos de Formação

1. Em termos gerais, no que se refere aos requisitos de acesso, aplicam-se as condições previstas na Legislação Nacional e Comunitária que regula a Formação Profissional.
2. Em termos particulares, os destinatários de cada curso de formação desenvolvido pela Hexágono MedGF, assim como os pré-requisitos impostos aos Candidatos são definidos no "Programa de Formação".
3. No caso do público em geral, a pré-inscrição/inscrição nos cursos de formação da Hexágono MedGF pode ser realizada através:
 - a) Do website da empresa, sendo que nesse seguimento a Hexágono MedGF disponibiliza ao Candidato/a a correspondente "Ficha de Inscrição";
 - b) Da entrega física da "Ficha de Inscrição" nas instalações de atendimento ao público.
4. No caso dos colaboradores de entidades clientes, o processo de inscrição nos cursos de formação da Hexágono MedGF consiste na entrega da "Ficha de Inscrição" a fornecer pela empresa.
5. Em qualquer dos casos, a "Ficha de Inscrição" deverá ser devolvida, devidamente preenchida, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
6. No que se refere aos cursos dirigidos ao público em geral, os mesmos têm vagas limitadas, pelo que se a pré-inscrição/inscrição for efetuada após o preenchimento de todas as vagas, o processo de inscrição não será concluído. Nestes casos, o/a Candidato/a a Formando/a é avisado/a que não existem vagas e terá a opção de ficar com inscrição suplente. Em caso de desistência de inscrições efetivas, a Hexágono MedGF contactará, via e-mail, os participantes com inscrição suplente, por ordem cronológica. As inscrições suplentes serão notificadas, via e-mail, quando as inscrições no curso fecharem, e não houver qualquer possibilidade de inscrição.
7. Antes de proceder à pré-inscrição/inscrição em determinado curso de formação, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá garantir a existência de condições técnicas necessárias à frequência do curso, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas, entre outros requisitos de acesso especificados no "Programa de Formação", e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável.
8. A pré-inscrição/inscrição em determinado curso de formação é pessoal e intransmissível, pelo que a pré-inscrição/inscrição de e-mails genéricos / coletivos / direções de internato / grupo de internos é considerada fraude e será anulada de imediato, sem direito a reembolso do valor pago, sendo este pagamento faturado ao consumidor final.



Artigo 7º - Seleção de Formandos

1. Quando estamos perante o público em geral, após a divulgação da oferta formativa e da recolha das pré-inscrições/inscrições resultantes da divulgação efetuada, o processo de seleção de formandos decorre de acordo com as seguintes etapas:
 - a) Pré seleção, tendo em conta a existência de todos os elementos solicitados na "Ficha de Inscrição";
 - b) Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo, os objetivos do curso e os pré-requisitos definidos, caso existam;
 - c) Verificação da data de entrada da inscrição, que funciona como critério de desempate, caso necessário.
2. Quando se trate de colaboradores de outras entidades, os formandos são selecionados pela entidade cliente com base em critérios específicos, nomeadamente as funções desempenhadas pelos colaboradores, os conhecimentos prévios, entre outros, de forma a garantir que o posicionamento dos formandos num determinado grupo de formação se faça de forma ajustada e sustentada.
3. Na devida altura, é realizado o contacto com os formandos selecionados, ou com o Cliente se aplicável, por forma a confirmar a presença dos mesmos no curso de formação.
4. A lista dos participantes efetivos no curso é fornecida ao/à E-formador(a)/Tutor(a) atempadamente.

Artigo 8º - Direitos dos Formandos

Os Formandos têm direito a:

1. Participar no curso de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
2. Dispor de e-formadores(as)/tutores(as) qualificados(as) e certificados(as), técnica e pedagogicamente, para condução das sessões e apresentação dos conteúdos formativos;
3. Utilizar os meios audiovisuais e tecnológicos mais adequados à formação desenvolvida;
4. Receber toda a documentação referente ao curso frequentado, nomeadamente o "Programa de Formação", respetivo "Plano de Organização e Avaliação", textos de apoio e/ou manuais de acordo com o estipulado pelo/a E-formador(a)/Tutor(a);
5. Ter acesso à plataforma de formação à distância no que respeita ao curso para o qual foram selecionados, no mínimo em 2 (dois) dias úteis antes do arranque do curso;
6. Durante a frequência dos cursos à distância, ter acesso a uma tutoria prestada por um(a) E-formador(a)/Tutor(a) certificado/a, cuja comunicação pode ser feita através do fórum de discussão ou mensagens privadas via plataforma, ou, ainda, através de e-mail;
7. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
8. Receber um certificado de formação profissional, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - a) Tenha registado uma assiduidade igual ou superior a 80% da carga horária total do curso de formação;
 - b) Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decurso do curso de formação pelo/a E-formador(a)/Tutor(a);



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

- c) Tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, a "Ficha de Inscrição" devidamente preenchida e assinada, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
9. Receber, gratuitamente, uma "Declaração de Frequência" do curso, no caso de ser "reprovado/a";
 10. Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decurso do curso de formação, devendo obter uma resposta às suas solicitações num prazo máximo de 48 horas úteis;
 11. Reclamar, elogiar e sugerir mudanças, bem como expressar a sua satisfação/insatisfação com o curso, programas, metodologias, e-formadores/tutores, organização da formação, gestão de pagamentos e atendimento;
 12. Ser ouvido/a no processo de avaliação do curso de formação;
 13. Ver a sua participação no curso de formação para o qual foi selecionado/a formalizada através de um Contrato de Formação estabelecido entre si, ou entre o Cliente se aplicável, e a Hexágono MedGF;
 14. Não divulgação dos seus dados pessoais.

Artigo 9º - Deveres e Obrigações dos Formandos

Os Formandos ficam obrigados a:

1. Dispor de computador, laptop, tablet ou telemóvel com acesso estável à internet (fixa ou móvel) para participar nas sessões síncronas, assim como para aceder aos conteúdos e recursos pedagógicos digitais do curso que estão alojados na plataforma de formação à distância da Hexágono MedGF, sendo o equipamento informático necessário à frequência do curso, cuja disponibilidade é responsabilidade do/a Formando/a, ou do Cliente se aplicável;
2. Aceder, com assiduidade, ao curso de formação através da plataforma de formação à distância, e realizar com pontualidade as atividades e trabalhos propostos, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
3. Participar, com assiduidade e pontualidade, nas sessões de formação síncronas;
4. Justificar por escrito as faltas, invocando os motivos que lhes deram origem;
5. Participar em todas as sessões de formação de acordo com o "Plano de Organização e Avaliação" do curso;
6. Entregar/submeter todas as atividades e trabalhos através da plataforma de formação à distância, uma vez que os mesmos não serão aceites via e-mail, correio ou em mãos;
7. Participar no processo de avaliação do curso de formação e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
8. Tratar com urbanidade a Hexágono MedGF, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
9. Zelar pela boa utilização da plataforma informática onde decorrer a formação à distância promovida pela Hexágono MedGF;
10. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá responsabilizar-se 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, caso necessite;



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

11. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá responsabilizar-se pela falta de condições técnicas que impossibilite o/a Formando/a subitamente de frequentar o curso, no seu todo ou em parte, como é o caso de avaria no computador, problemas com firewall ou sistemas de proteção instalados, como por exemplo antivírus, problemas de acesso à Internet, falhas temporárias de internet, perdas de informação, falta de espaço em disco, extravios, entre outros;
12. Em caso de problemas de ordem técnica, como avarias no computador ou problemas de acesso à Internet, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, é responsável por assegurar alternativas, não podendo imputar à Hexágono MedGF quaisquer responsabilidades nessa área;
13. Absterem-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Hexágono MedGF ou para outras entidades participantes;
14. Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, e-formadores/tutores e equipa da Hexágono MedGF;
15. Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição;
16. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá responsabilizar-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, do curso, como é o caso dos compromissos profissionais inesperados, problemas com familiares, doenças crónicas ou súbitas, dificuldades em aceder ao e-mail, perda de e-mails, perda ou esquecimento de dados de acesso ou esquecimento das datas de início e fim do funcionamento do curso;
17. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá responsabilizar-se por situações de desadequação do curso às reais necessidades formativas do/a Formando/a. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, é, ainda, responsável por situações de alteração das necessidades formativas do/a Formando/a ou do seu contexto profissional que decorram a partir da data em que foi efetuada a inscrição e que levem a situações de desadequação do curso às suas necessidades formativas;
18. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá comunicar por escrito à Hexágono MedGF sempre que pretenda desistir do curso de formação;
19. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá comunicar atempadamente o cancelamento da inscrição no curso, quando esta ocorrer por motivos de força maior (saúde, morte, viagem), através do envio de documentação comprovativa que sustente a justificativa do cancelamento, caso queira ter direito à reserva de vaga na edição imediatamente posterior do mesmo curso e beneficiar de eventuais condições de desconto em vigor;
20. O/A Formando/a deverá respeitar o estipulado no documento "Netiqueta", fornecido pela Hexágono MedGF;
21. Cumprir os demais deveres emergentes do Contrato de Formação Profissional.

Artigo 10º - Regime de Presenças

1. Tratando-se de cursos desenvolvidos na forma de organização à distância, a assiduidade do/a Formando/a é analisada, por um lado, através da sua presença nas sessões síncronas, e por outro, através da sua progressão nos módulos que compõem o curso, isto é, o/a Formando/a apenas consegue avançar nos módulos quando os anteriores se encontrarem concluídos. Para efeitos de contabilização da assiduidade mínima, consideram-se as



presenças nas sessões síncronas, assim como os registos de acesso à plataforma e os relatórios de conclusão de atividades, de maneira que aponte a presença frequente, contínua e assídua aos conteúdos de formação, desde o início até ao fim da atividade formativa.

2. Para obter o certificado de formação profissional, o/a Formando/a deverá registar um nível de assiduidade igual ou superior a 80% do total da carga horária do curso.
3. Todas as faltas devem ser justificadas por escrito, junto da Coordenação Pedagógica da Hexágono MedGF.
4. Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao/a Formando/a, nomeadamente: doença, acidente, falecimento de parentes próximos, nos termos da lei geral, cumprimento de obrigações legais, cumprimento de deveres profissionais, necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do agregado familiar, casamento, licença de maternidade ou paternidade;
5. Ultrapassado o limite de faltas, o/a Formando/a será considerado/a reprovado/a. Nestes casos, a reprovação implica:
 - a) Perda do direito à devolução dos montantes entregues à Hexágono MedGF, se aplicável;
 - b) Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional.
6. No caso de o/a Formando/a ser considerado/a "reprovado/a", será emitida uma "Declaração de Frequência", com indicação do número de horas frequentadas.
7. Caso o/a Formando/a ultrapasse o limite máximo de faltas, poderá ser solicitado à Hexágono MedGF que esta analise possíveis formas de remediação, sem compromisso.
8. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deverá suportar todos os encargos associados à implementação das medidas de remediação que vierem a ser definidas e aceites pelas partes.

Artigo 11º - Definição e Alteração de Horário e Cronograma

1. Os dias em que a formação inicia e termina, o cronograma das sessões síncronas e de disponibilização de conteúdos e a informação acerca das atividades a desenvolver pelos formandos, são definidos antes do início da formação e constam no "Plano de Organização e Avaliação", sendo este documento disponibilizado a todos os formandos.
2. O cronograma geral apresenta uma duração da formação, em termos de horas, sendo que, no que respeita às sessões de formação assíncronas, essa duração constitui apenas uma estimativa do tempo que o/a Formando/a necessita para explorar os conteúdos das sessões e participar nas tarefas de avaliação previstas. O/A Formando/a pode demorar mais ou menos tempo do que o estimado numa determinada sessão assíncrona, consoante o seu grau de domínio dos temas, experiência profissional, facilidade de aprendizagem e grau de adaptação ao formato do curso, entre outros fatores.
3. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos e-formadores/tutores, a Hexágono MedGF reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas e cronograma, os quais serão comunicados e justificados atempadamente e por escrito ao Cliente, se aplicável, e devidamente comunicados e justificados a todos os formandos em tempo oportuno.



4. As alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no número anterior, não conferem aos formandos, ou ao Cliente se aplicável, direito a qualquer indemnização ou compensação pecuniária de qualquer outra natureza.
5. A última versão do "Plano de Organização e Avaliação" do curso encontra-se na plataforma de formação à distância.

Artigo 12º - Interrupções e Possibilidade de Repetição de Cursos de Formação

1. Caso se verifiquem situações excepcionais que comprometam a continuidade do curso de formação, a Hexágono MedGF procederá à sua interrupção de forma imediata, sendo comunicado o facto por escrito ao Cliente, se aplicável, e a todos os formandos e e-formadores/tutores e as razões que estiveram na origem da interrupção.
2. Nestas situações, a Hexágono MedGF procederá à continuidade do curso de formação logo que estejam reunidas condições para tal ou à sua repetição. Em ambos os casos serão comunicadas as novas datas a todos os formandos com uma antecedência mínima de 1 semana, depois de devidamente validadas com o Cliente, se aplicável.
3. Caso seja impossível a realização do curso de formação por causa imputável à Hexágono MedGF, ou seja impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, os formandos, ou o Cliente se aplicável, serão reembolsados integralmente de todos os valores pagos.
4. Nos casos em que exista repetição do curso de formação no seguimento de interrupção por parte da Hexágono MedGF, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente de acordo com o regime de faltas definido.
5. Caso o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, deseje interromper/desistir do curso de formação, tem a possibilidade de realizar o curso mais tarde, estando sujeito às condições de pagamento definidas no artigo 21.º.

Artigo 13º - Formação à Distância

1. Os cursos de formação da Hexágono MedGF, sendo à distância, são ministrados através da plataforma de formação à distância da Hexágono MedGF e podem compreender sessões síncronas e/ou assíncronas, de acordo com cada perfil, objetivos e finalidades do curso.
2. No caso dos clientes particulares, o contrato de formação celebrado com cada formando é apresentado digitalmente. Os formandos devem ler atentamente e assinar, caso concordem com os termos. Caso não concordem, não poderão prosseguir com a frequência do curso de formação.
3. No caso dos clientes empresariais, o contrato de formação é formalizado digitalmente. O Cliente deve ler atentamente e assinar, caso concorde com os termos. Caso não concorde, a Hexágono MedGF não poderá prosseguir com o desenvolvimento do curso de formação.
4. O/A Formando/a, e o Cliente se aplicável, têm conhecimento prévio da estruturação do curso de formação, tendo acesso a: objetivos gerais e específicos, conteúdos programáticos, métodos e técnicas pedagógicas, formas de avaliação, através do "Programa do Curso";



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

5. Os formandos têm direito a frequentar o curso de formação de acordo com os objetivos, programa e calendário estabelecidos para o respetivo curso. É da sua responsabilidade, ou do Cliente se aplicável, dispor do equipamento informático necessário à frequência do curso.
6. O/A Formando/a assume o compromisso de:
 - a) Conseguir uma disponibilidade para o curso de formação (online e offline) equivalente à carga horária do mesmo no seu período de duração;
 - b) Aceder à plataforma de formação à distância e participar nos fóruns de discussão;
 - c) Realizar as diferentes E-Atividades disponibilizadas na plataforma.
7. A data de entrega das atividades é definida em cronograma e antes do arranque do curso de formação e deve ser respeitada. É concedida mais uma semana extra sem penalização para que o/a Formando/a complete as atividades.
8. Após a semana extra concedida, caso o/a Formando/a não tenha conseguido realizar as atividades, pode ser solicitada uma extensão de prazo: de cinco dias, que terá um custo adicional de 15€ (quinze euros) ou de 10 dias, que terá um custo adicional de 20€ (vinte euros).
9. Após esse prazo, o/a Formando/a não poderá concluir o curso, pelo que deverá frequentar uma nova ação, devendo ser paga uma taxa de reingresso no valor de 50% do valor total do curso.
10. Ao longo das sessões de formação e nos fóruns podem ser apresentados links para recursos didáticos externos que, eventualmente podem ficar temporariamente ou definitivamente indisponíveis. Neste caso, o/a E-formador(a)/Tutor(a) pode optar por não substituir por outros recursos por serem insubstituíveis ou por outros motivos. Por se tratar de recursos complementares, opcionais ou meramente sugestões de leitura futura, não impedem o normal funcionamento da formação.

Artigo 14º - Plataforma de Formação à Distância

1. As sessões de formação à distância são desenvolvidas através da plataforma de formação à distância da Hexágono MedGF – Moodle (*Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment*, que é um sistema de gestão de processos de aprendizagem - *Learning Management System*) –, sendo necessário, para tal, dispor de:
 - a) Computador, laptop, tablet ou telemóvel com ligação estável à internet (móvel ou fixa);
 - b) Browser (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou similares, preferencialmente atualizados com as últimas versões.
2. O/A Formando/a deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), necessárias à frequência plena dos cursos de formação, garantindo que detém essas competências no momento em que o curso se vai iniciar. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, é responsável por situações em que a frequência da formação ficar comprometida por se revelar à posteriori que não dispõe destas competências.
3. Após a validação da inscrição, os dados de acesso à plataforma, bem como as orientações necessárias para o bom acolhimento no curso, são enviados por e-mail aos formandos selecionados, dois (2) dias úteis antes do início do respetivo curso.



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

4. Após aceder à plataforma de formação à distância, o/a Formando/a terá acesso aos recursos e documentação de suporte, 24 horas, 7 dias por semana, até às 23:59 horas, do último dia do curso.
5. O Nome de Utilizador (Login) e a Password de acesso é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo/a Formando/a. Os dados de acesso à plataforma de formação à distância da Hexágono MedGF não podem ser facultados ou utilizados por outros indivíduos ou entidades, incluindo entidades que possam ter financiado a inscrição do/a Formando/a.
6. Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço eletrónico do/a Formando/a destinam-se única e exclusivamente ao/a Formando/a e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou serem disponibilizadas a terceiros.
7. Os formandos são notificados por e-mail das mensagens colocadas no fórum de discussão. Contudo, por motivos externos à Hexágono MedGF, estes e-mails podem ser considerados *spam* ou mesmo eliminados pelos servidores, pelo que esta notificação por e-mail não substitui a necessidade de os formandos acederem com regularidade à plataforma de formação à distância.
8. O facto de o/a Formando/a porventura não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão, não o isenta de responsabilidades em relação ao cumprimento das atividades propostas por essa via.
9. Só os participantes no curso de formação têm acesso às mensagens partilhadas nos fóruns de discussão, que não devem ser reveladas a pessoas ou entidades externas ao curso.
10. O sistema de gestão de conteúdos e de aprendizagem escolhido – Moodle – centraliza o processo de comunicação entre os intervenientes na formação, permitindo o acompanhamento e uma participação ativa do/a E-formador(a)/Tutor(a), através da disponibilização de meios de comunicação síncrona e assíncrona, partilhados ou individuais.
11. Todos os acessos e interações com a plataforma de formação à distância da Hexágono MedGF são monitorizados e registados.
12. É dever da Hexágono MedGF fornecer suporte técnico adequado e instruir os formandos sobre o uso da plataforma no decorrer das sessões de formação à distância.
13. A Hexágono MedGF encetará todos os esforços possíveis para manter o correto funcionamento da plataforma de formação à distância, procurando garantir a acessibilidade da mesma, 24 horas, 7 dias por semana. No entanto, a mesma não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento dependentes de fatores externos.
14. Nessas circunstâncias, o/a Formando/a tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 24 horas seguidas ou interpoladas ao longo do curso. Essas medidas consubstanciam-se exclusivamente na extensão do prazo de acesso ao curso por duas vezes o número de horas em que o site esteve indisponível, e não dão lugar a qualquer compensação financeira ao/a Formando/a, ou ao Cliente se aplicável.
15. Como medidas compensatórias, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode solicitar dois períodos de prolongamento como oportunidade para concluir as tarefas de avaliação pendentes:
 - a) Prolongamento do Curso até 5 dias: durante a frequência do curso e no prazo máximo de dois dias após o mesmo terminar, o/a Formando/a pode solicitar um prolongamento do prazo de acesso ao curso por 5 dias



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

- consecutivos, sem qualquer custo associado. Para usufruir desta medida, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, tem de formalizar o pedido, por escrito, à Hexágono MedGF;
- b) Prolongamento do Curso até 10 dias: durante a frequência do curso e no prazo máximo de dois dias após o mesmo terminar, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode solicitar um prolongamento do prazo de acesso ao curso por 10 dias consecutivos, suportando, para tal, as despesas associadas que são de 20€ (vinte euros). Para usufruir desta medida, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, tem de formalizar o pedido, por escrito, à Hexágono MedGF.
16. A Hexágono MedGF exclui-se de responsabilidades em caso de problemas de acesso e/ou utilização que não digam respeito exclusivamente à plataforma de formação à distância.

Artigo 15º - Utilização Reservada de Imagens, Textos e outros Conteúdos

1. Os textos, imagens, sons, serviços interativos e demais materiais ou serviços disponibilizados na plataforma de formação à distância, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência do próprio curso da Hexágono MedGF.
2. O/A Formando/a pode gravar e imprimir os conteúdos que lhe forem disponibilizados durante a formação que estiver a frequentar, apenas para efeitos de aprendizagem.
3. O/A Formando/a não pode utilizar o logótipo da Hexágono MedGF em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar na Hexágono MedGF.
4. No caso de divulgar trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na Hexágono MedGF e caso pretenda utilizar o nome/logotipo da Hexágono MedGF, o/a Formando/a deverá mencionar "*este trabalho foi realizado pelo/a formando/a (nome do/a Formando/a) no âmbito do curso (nome do curso) da Hexágono MedGF e é da inteira responsabilidade do seu autor*", assumindo, assim, toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a Hexágono MedGF de qualquer responsabilidade.
5. O/A Formando/a não pode ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no seu todo ou em parte, nem utilizar os conteúdos que lhe são colocados à disposição, para fins comerciais, publicitários, de autopromoção ou formação de terceiros, mesmo que mencione a fonte.
6. O/A Formando/a não pode ceder os conteúdos de formação a eventuais entidades que lhe tenham financiado a inscrição no curso que está a frequentar ou frequentou.
7. Todos os conteúdos disponibilizados são propriedade da Hexágono MedGF e/ou entidades ou profissionais parceiros e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte.
8. Os recursos didáticos, conselhos, opiniões, textos, imagens que não tenham o logótipo da Hexágono MedGF e demais informação disponibilizada, é da responsabilidade dos autores, sejam eles formadores, entidades parceiras ou especialistas convidados, que os desenvolvem, e que estão expressamente indicadas na página de descrição de cada curso, não veiculando qualquer posição oficial ou responsabilidade da Hexágono MedGF, nomeadamente em matéria de direitos de autor.



Artigo 16º - Avaliação da Aprendizagem dos Formandos

1. Em cada curso de formação podem ocorrer os seguintes momentos de avaliação dos formandos, se aplicável:
 - a) Avaliação Diagnóstica e Inicial: a avaliação de diagnóstico é um processo de aferição das competências já detidas pelos formandos. Sempre que se justifique e tenha aplicabilidade, o/a E-formador/a|Tutor/a procurará realizar uma avaliação dos conhecimentos detidos pelos formandos na área em causa.
 - b) Avaliação Contínua ou Formativa: ao longo da formação será realizada a avaliação formativa, através da análise do desempenho dos formandos nas atividades propostas, do seu envolvimento e participação nos fóruns de discussão, bem como nas sessões síncronas, com o objetivo de detetar dificuldades suscetíveis de aparecer durante a formação a fim de corrigi-las rapidamente.
 - c) Avaliação Final ou Sumativa: visa classificar os formandos do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final do módulo/curso.
Com vista à realização da avaliação sumativa, o/a E-Formador/a|Tutor/a pode recorrer a testes, trabalhos, relatórios, exposições críticas, etc.
2. A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos e-formadores/tutores, no final do curso, os quais numa escala de 1 (Mau) a 5 (Muito Bom), avaliam para cada formando os seguintes aspetos:

1. Foi pontual e assíduo/a
2. Demonstrou interesse pela formação, é motivado/a
3. Participou nas sessões
4. Demonstrou capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas
5. Comunicou com outros membros do grupo e com o/a E-Formador/a e fomentou o relacionamento interpessoal
6. Adaptou-se a novas tarefas
7. Adquiriu e aplicou conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações
8. Mobilizou as competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos

ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE (ponderação de 10%)

Estando perante formação à distância, os aspetos da assiduidade e pontualidade estão relacionados, por um lado, com a pontualidade e assiduidade em termos da presença do/a Formando/a nas sessões de formação síncronas, e por outro, com a capacidade que o/a Formando/a demonstra em manter uma certa regularidade na visualização dos conteúdos que levam à progressão na aprendizagem, bem como com o respeito pelas datas de entrega de atividades, trabalhos, etc.

MOTIVAÇÃO (ponderação de 5%)

Mostra interesse e intervém a propósito. Tratando-se de formação à distância, este critério abrange a motivação demonstrada durante todo o percurso de aprendizagem à distância.



PARTICIPAÇÃO (ponderação de 5%)

Participação nas atividades de aprendizagem, numa dinâmica de colaboração. Tratando-se de formação à distância, este critério abrange a participação dos formandos no fórum de discussão, assim como nas sessões de formação síncronas.

TRABALHO EM EQUIPA (ponderação de 10%)

Demonstra sentido de responsabilidade, em termos de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS (ponderação de 10%)

Comunica com os outros membros do grupo e com o/a E-formador/a|Tutor/a, demonstrando capacidades de comunicação e de fomento de relações interpessoais.

ADAPTABILIDADE (ponderação de 10%)

Capacidade de se adaptar a novas tarefas e contextos.

AQUISIÇÃO E APLICAÇÃO DE CONHECIMENTOS (ponderação de 25%)

Aplica os conhecimentos adquiridos por intermédio de testes, exercícios, trabalhos, entre outros.

A avaliação que o/a E-Formador/a|Tutor/a atribui a este critério tem origem no resultado alcançado pelo/a Formando/a na avaliação de aprendizagem definida pelo/a E-Formador/a|Tutor/a.

MOBILIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS EM NOVOS CONTEXTOS (ponderação de 25%)

Transfere ou generaliza os saberes adquiridos a outras situações, através da realização de conexões.

3. A avaliação final será expressa nos termos de "Com Aproveitamento" ou "Sem Aproveitamento". Para que se considere ter havido aproveitamento do/a Formando/a, é indispensável que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - Que o/a Formando/a obtenha avaliação global positiva;
 - Se verifiquem as condições de assiduidade de acordo com o Artº. 10º.
4. A avaliação final é comunicada ao/à Formando/a através da plataforma de formação à distância até 5 (cinco) dias úteis após o término do curso de formação.
5. Uma vez comunicada essa classificação, caso o/a Formando/a discorde da mesma, tem direito a solicitar por escrito no prazo de 2 (dois) dias úteis, a revisão da sua classificação no curso de formação, fundamentando de forma detalhada os motivos de não concordar com a mesma, devendo sempre ancorar essa fundamentação nos critérios de avaliação que foram apresentados através do "Plano de Organização e Avaliação".



6. Findo esse prazo, ou caso o/a Formando/a pretenda solicitar a revisão de classificação com detalhe da sua grelha de avaliação, terá de suportar uma taxa administrativa de 25€ (vinte e cinco euros) associada aos processos de revisão de avaliação.
7. Em caso de reprovação, a Hexágono MedGF tem à disposição medidas de remediação de que o/a Formando/a pode beneficiar:
 - a) No prazo máximo de 8 (oito) dias, após a comunicação da reprovação, o/a Formando/a tem direito a solicitar uma extensão do prazo de acesso ao curso 10 dias seguidos para conseguir terminar os elementos de avaliação em falta, suportando para tal, as despesas de prolongamento associadas (20€).
 - b) No caso de o/a Formando/a ter reprovado num curso, no prazo de três meses após a data de início do curso, pode reingressar no curso, mediante o pagamento adicional de 50% do valor a que o curso estiver a ser comercializado nesse momento.

Artigo 17º - Avaliação da Satisfação dos Formandos

1. A avaliação da satisfação dos formandos ocorre no final de cada curso de formação e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos beneficiários finais relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros, sendo realizada através da plataforma de formação à distância.
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 18º - Avaliação da Satisfação dos E-Formadores/Tutores

1. A avaliação da satisfação dos e-formadores/tutores ocorre no final do curso de formação e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos mesmos relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros, sendo realizada através da plataforma de formação à distância, até 15 dias após o término do curso;
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 19º - Avaliação Pós-Formação

1. Esta avaliação realiza-se junto dos ex-formandos, 6 meses a um ano após a conclusão do curso de formação, procurando-se aferir a qualidade da formação nas seguintes dimensões:
 - a) Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional;
 - b) Melhoria do desempenho profissional;
 - c) Inserção profissional (nível de empregabilidade).
2. Se aplicável, junto dos representantes da entidade cliente responsáveis pelo acompanhamento das intervenções, é aplicado, também nessa altura, um "Inquérito de Satisfação a Clientes".
3. Ambos os questionários são enviados por e-mail para os seus destinatários.



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

4. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 20º - Condições de Funcionamento

1. A frequência dos cursos de formação da Hexágono MedGF apenas é possível em caso de aceitação do Regulamento Interno da Formação.
2. No caso de o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, não concordar com o presente Regulamento Interno da Formação, não poderá frequentar os cursos de formação da Hexágono MedGF.
3. O/A Formando/a, assim como o Cliente se aplicável, antes de efetuar a sua pré-inscrição/inscrição no curso de formação, tem a possibilidade de consultar, ler atentamente e decidir se aceita ou não o presente Regulamento.
4. O/A Formando/a, e o Cliente se aplicável, aceitam reger-se por regras de conduta de boa educação e obrigam-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, e-formadores/tutores e restantes formandos da Hexágono MedGF, de forma correta e educada.
5. O/A Formando/a deverá também respeitar o estipulado no documento "Netiqueta". Este documento descreve as regras de conduta para uma comunicação respeitosa e adequada na internet.
6. Nos cursos de formação profissional desenvolvidos para entidades clientes, a Hexágono MedGF assegurará a realização de cada curso nos termos e condições que decorram do contrato estabelecido com a entidade cliente, nomeadamente no que respeita a objetivos gerais e específicos, metodologias, conteúdos programáticos, cargas horárias.
7. Será estabelecido entre a Hexágono MedGF e o/a Formando/a, ou o Cliente dependendo da situação, um Contrato de Formação.

Artigo 21º - Pagamentos e Política de Devoluções

1. No caso do público em geral, o pagamento do curso de formação ocorre aquando da realização da pré-inscrição no curso, através do website da Hexágono MedGF, dispondo o/a Formando/a de 48 horas para o realizar, ou presencialmente aquando da inscrição junto dos nossos serviços de atendimento ao público, sendo condição obrigatória para que a Hexágono MedGF possa dar seguimento ao processo de inscrição. Nestes casos, o pagamento pode ser realizado por Transferência Bancária, Multibanco ou MBWay.
2. O/A Formando/a reconhece que, após efetuar o pagamento, reservou uma vaga para si, para uma determinada edição de um determinado curso. Por essa razão, a alteração da inscrição para outra pessoa, poderá não ser possível nem autorizada pela Hexágono MedGF ou, se possível e autorizada, poderá estar sujeita a taxas de processamento administrativo.
3. No caso de clientes empresariais, o pagamento do curso de formação ocorre aquando da adjudicação do serviço, conforme Contrato de Formação formalizado entre a Hexágono MedGF e a entidade cliente.
4. O/A Formando/a poderá trocar a inscrição para outro curso, 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.



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

5. Se o/a Formando/a pretender a troca por um curso de valor inferior, a diferença ficará em crédito para ser utilizada em futuras inscrições, sem prazo associado.
6. Após a receção da "Ficha de Inscrição" devidamente preenchida e acompanhada de todos os documentos nela solicitados, caso a Hexágono MedGF não avance para a seleção do/a Candidato/a para a frequência do curso, o montante pago relativo a esse Candidato/a é devolvido através do meio acordado entre as partes.
7. Após a inscrição, o/a Formando/a pode cancelar a sua frequência no curso e pedir a devolução, nas seguintes condições:
 - a) até 14 dias de calendário contados a partir da data de pagamento da pré-inscrição no curso, e desde que o/a Formando/a não tenha recebido ou tido acesso à plataforma de formação à distância e aos conteúdos do curso – será efetuada a devolução da totalidade dos montantes pagos. Alternativamente, os valores pagos podem ficar em crédito para serem aplicados em futuras inscrições, no prazo de um ano;
 - b) após o prazo de 14 dias de calendário contados a partir da data de pagamento da pré-inscrição no curso, faz-se o cancelamento da inscrição, mas não se realizam devoluções.
8. Apenas se aceita a transferência de inscrição para outra pessoa, no prazo máximo de até 7 (sete) dias corridos antes do início do curso, ficando sujeito a uma taxa administrativa de 20€ (vinte euros).
9. No caso de cancelamento da inscrição por motivos pessoais (saúde, disponibilidade, por exemplo) o/a Formando/a terá direito à reserva de vaga na edição imediatamente posterior do mesmo curso e um desconto de 20% no pagamento da nova inscrição do mesmo curso da edição seguinte àquela em que esteve inscrito/a, mas não frequentou ou concluiu.
10. A Hexágono MedGF reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo/a Formando/a, ou pelo Cliente se aplicável, sempre que o/a Formando/a seja excluído/a da frequência do curso de formação.
11. A Hexágono MedGF compromete-se a restituir os valores pagos em caso de não conseguir garantir o funcionamento do curso nas condições e datas inicialmente previstas, em caso de cancelamento do curso por conveniência própria ou por não existência de número mínimo de formandos, caso se aplique.

Artigo 22º - Certificados de Formação Profissional e Declarações de Frequência

1. No final do curso, os formandos têm direito a receber gratuitamente, de acordo com a legislação em vigor, o seguinte:
 - a) Certificado de Formação Profissional, se tiverem concluído o curso com aproveitamento e com a assiduidade definida;
 - b) Declaração de Frequência, se não tiverem concluído o curso com aproveitamento ou se excederem o número máximo das faltas permitidas para o curso.
2. O Certificado de Formação Profissional em formato digital será emitido e disponibilizado, de forma gratuita, na área do/a Formando/a na plataforma de formação à distância, até ao 30º (trigésimo) dia útil, após a data de término do curso.



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

3. O Certificado de Formação Profissional em papel será enviado por correio normal quando solicitado por escrito pelo/a Formando/a, ou pelo Cliente se aplicável, até ao 7º (sétimo) dia útil, após o pedido, suportando um custo de 20€ (vinte euros).
4. O Certificado de Formação Profissional em papel pode ser recolhido pelo/a Formando/a, ou pelo Cliente se aplicável, nas instalações de atendimento ao público, quando solicitado por escrito, a partir do 7º (sétimo) dia útil, após o pedido.
5. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas após a data de conclusão do curso), do certificado de formação profissional em formato digital, suportando um custo de 10€ (dez euros).
6. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode solicitar o envio do certificado de formação profissional, em suporte físico, por correio registado, suportando o custo de 15€ (quinze euros).
7. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas, após a data de conclusão do curso) do certificado de formação profissional, assim como o seu envio em correio azul, suportando um custo de 10€ (dez euros), além das taxas de serviço de urgência.
8. A Hexágono MedGF reserva-se o direito de exigir que o/a Formando/a comunique dados referentes aos documentos de identificação dentro de um prazo estabelecido na área reservada do curso, essenciais para a correta emissão do certificado de formação profissional, sendo que a não comunicação desses dados pode impedir a emissão do documento.
9. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode ceder os dados referentes aos documentos de identificação até três meses após término desse prazo, suportando o custo de 25€ (vinte e cinco euros) para emissão do certificado de formação profissional fora do prazo.
10. Caso o certificado de formação profissional seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à Hexágono MedGF, o/a Formando/a tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado.
11. Caso o certificado de formação profissional seja emitido com dados incorretos ou desatualizados por erro não imputável à Hexágono MedGF, a reemissão de novo certificado fica condicionada à devolução do certificado originalmente emitido (suporte físico) e ao pagamento do custo de reemissão do certificado, em suporte digital ou físico (15€).
12. O/A Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode solicitar a emissão de uma segunda via do certificado de formação profissional, em suporte digital ou físico, suportando a respetiva taxa de serviço referente a essa reemissão (15€).
13. A emissão de segundas vias pode implicar a atualização de dados pessoais (por exemplo, nome completo, dados do cartão de identificação), devendo o/a Formando/a comunicar à Hexágono MedGF os novos dados.
14. Caso o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, não disponha de uma caixa de correio suficientemente grande onde o envelope que contém o certificado possa ser colocado e os serviços postais deixem um aviso de receção para o mesmo ser levantado numa estação de correios, e o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, não o faça no prazo, fazendo com que o certificado seja devolvido à Hexágono MedGF, o/a Formando/a, ou o Cliente se



aplicável, terá de suportar as despesas de reexpedição do certificado e os respetivos portes. O mesmo acontece caso o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, indique uma morada incompleta ou errada.

Artigo 23º - Reclamações e Sugestões

1. A Hexágono MedGF está disponível para esclarecer o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, em questões não diretamente relacionadas com as temáticas dos cursos, tais como o esclarecimento sobre o modo de funcionamento dos cursos de formação à distância, o processo de inscrição, o funcionamento da plataforma e do curso, a consulta dos certificados em formato digital, as dificuldades em aceder ao curso, entre outros.
2. Sempre que necessário e durante a formação, o/a Formando/a, ou o Cliente se aplicável, pode recorrer à Coordenação Pedagógica caso considere que existem falhas pedagógicas (tais como: o desempenho dos e-formadores/tutores não ser adequado ou a equipa técnico-pedagógica não conseguir responder correta e claramente às suas questões).
3. Sempre que algum interessado desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando: o Livro de Reclamações da empresa em suporte físico, disponível nas instalações da Hexágono MedGF nas quais é realizado o atendimento ao público; o Livro de Reclamações eletrónico, cujo endereço está disponível, tanto no website da empresa, como na plataforma de formação à distância; o boletim existente, próprio para o efeito – "Ficha de Sugestões/Reclamações", também disponível em suporte físico nas instalações da Hexágono MedGF, assim como na plataforma de formação à distância.
4. As reclamações e sugestões podem ser apresentadas a qualquer momento, no entanto, no caso das reclamações, é necessário ter presente que quanto menos tempo passar entre a ocorrência e a reclamação relativamente à mesma, mais facilmente se poderá atuar no sentido da resolução da situação e eliminação da sua causa.
5. Para apresentar uma sugestão através da "Ficha de Sugestões/Reclamações", dever-se-á assinalar o campo correspondente. Todas as sugestões são uma mais-valia para a nossa entidade e serão transmitidas aos responsáveis máximos da empresa. Para apresentar uma reclamação, qualquer que seja o meio, dever-se-á fornecer o máximo de informações sobre o assunto em questão. Todas as reclamações serão avaliadas, sendo que desencadearão um conjunto de ações com o objetivo de resolver a situação e eliminar a sua causa.
6. De forma a podermos responder à reclamação, todos os dados do reclamante solicitados na "Ficha de Sugestões/Reclamações" deverão ser preenchidos.
7. A "Ficha de Sugestões/Reclamações" devidamente preenchida, datada e assinada poderá ser entregue em mãos ou enviada ao cuidado da Gerência da empresa para a seguinte morada: Rua da Zona Industrial Etel, Pav 12-A, 4765-030 Bairro.
8. Em caso de reclamação, é da responsabilidade do/a Coordenador/a Pedagógico/a analisar a mesma, definir uma ou mais ações com vista à resolução da situação (tratamento), respetivo/a responsável e prazo de resolução; definir uma ou mais ações com vista à eliminação da(s) causa(s), respetivo/a responsável e prazo de resolução – ação corretiva.



Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

9. O/A Coordenador/a Pedagógico/a notificará por escrito o/a reclamante num prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação, por forma a informar qual o tratamento dado à reclamação.
10. O procedimento em caso de reclamações é, portanto, o seguinte:
 - a) Análise da reclamação apresentada;
 - b) Implementação das medidas necessárias;
 - c) Notificação escrita da decisão ao reclamante, no prazo de 5 dias úteis após a apresentação da reclamação.

Artigo 24º - Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação

Gestor/a de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, a execução, o acompanhamento, o controlo e a avaliação do plano de atividades;
- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar e articular com os responsáveis máximos da Hexágono MedGF e com os destinatários da formação;
- Coordenar as reuniões internas da equipa;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na Hexágono MedGF estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Responsável pelo processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação (e-formadores/tutores, Coordenador(a) Pedagógico/a, outros);
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Assinar os certificados de formação profissional, assim como as declarações de frequência emitidos;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Coordenador/a Pedagógico/a

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação com o/a Gestor(a) de Formação; a articulação com a equipa de e-formadores/tutores na fase de conceção dos programas; o acompanhamento pedagógico dos formandos e dos e-formadores/tutores na fase de execução do curso; a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos, entre outras;
- Informar e esclarecer antecipadamente e de forma clara os formandos sobre a utilização da plataforma de ensino à distância;



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

- Monitorizar, em plataforma tecnológica ou outros meios, as atividades de tutoria/mediação e de avaliação em formação à distância;
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico dos cursos;
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Conselho Científico de Revisão

Constituído por profissionais especialistas na área de responsabilidade de cada um deles:

- Responsável pela revisão dos conteúdos científicos dos cursos de formação da Hexágono MedGF;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

E-Formadores/Tutores

- Responsáveis pela dinamização dos cursos de formação à distância, assegurando a conceção ou adaptação de programas e conteúdos;
- Elaborar recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, planos de organização e avaliação, manuais, exercícios, entre outros;
- Informar e esclarecer antecipadamente e de forma clara os formandos sobre o programa, objetivos e atividades da formação;
- Introduzir na plataforma de formação à distância conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- Assegurar o cumprimento da calendarização das atividades e apoio aos formandos durante os cursos de formação;
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo;
- Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- Assegurar a tutoria, mediação e acompanhamento do processo de aprendizagem dos formandos no âmbito da formação à distância;
- Gerir a participação no fórum e esclarecer dúvidas;
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- Assegurar as atividades de avaliação em formação à distância;
- Entregar à Hexágono MedGF os resultados da avaliação até duas semanas depois do prazo de entrega dos trabalhos na plataforma de formação à distância;
- Reportar à Coordenação Pedagógica quaisquer inconsistências, dificuldades ou ocorrências no processo de aprendizagem ou nas plataformas utilizadas, que tenha impacto na formação à distância;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;



- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Gestor/a da Plataforma de Formação à Distância

- Assegurar a gestão, configuração e assistência da Plataforma tecnológica, garantindo a sua eficiência e funcionalidade;
- Assegurar a configuração de todo o suporte técnico inerente à Plataforma (gestão de conteúdos, configurações de layout, gestão de utilizadores, manuseamento de ferramentas para suporte estatístico, gestão do software da Plataforma);
- Supervisionar a implementação de recursos digitais e tecnológicos para facilitar a aprendizagem à distância;
- Assegurar a articulação regular com a Coordenação Pedagógica e com os E-Formadores/Tutores;
- Prestar apoio aos formandos sempre que solicitado pela Coordenação Pedagógica e/ou E-Formadores/Tutores;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Atendimento

- Garantir o atendimento diário presencial, telefónico e por e-mail, no horário de funcionamento pré-definido;
- Responder a questões gerais dos formandos ou encaminhar as mesmas para os profissionais qualificados;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Contabilidade

Colaborador externo, responsável pela Contabilidade como atividade a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribui para o desenvolvimento geral desse processo. Tem como principais responsabilidades:

- As obrigações legais;
- Investigação e atualização de alterações fiscais;
- Realização e acompanhamento de operações de tesouraria e faturação.

Artigo 25º - Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

1. Os dados pessoais fornecidos pelo/a Formando/a, ou pelo Cliente se aplicável, aquando da pré-inscrição/inscrição no curso de formação, e/ou comunicados à Hexágono MedGF em qualquer outro momento, estão protegidos pela legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08/08 - DRE) –, correspondem aos estritamente necessários para identificar o/a Formando/a, e o Cliente se aplicável, e, sendo



Aprovado por GE a 03/02/2025

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento informativo. Não necessita de assinatura para ser considerado aprovado.
Documento confidencial. Propriedade da HEXAGONOMEDGF, Lda.

necessários à execução do contrato de formação profissional, serão obrigatoriamente guardados pelo prazo de dez anos.

2. O tratamento de dados é da responsabilidade da Hexágono MedGF que garante a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada pelo/a Formando/a, e pelo Cliente se aplicável, 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.
3. O/A Formando/a, e o Cliente se aplicável, tem o direito de consultar, alterar/atualizar ou exercer o direito ao esquecimento dos dados pessoais, bastando, para isso, contactar por escrito a Hexágono MedGF, a qual agilizará os esforços necessários para concretizar esse pedido.

Artigo 26º - Casos Omissos

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Hexágono MedGF de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 27º - Alterações

Este Regulamento poderá ser alterado quando se evidenciar tal conveniência da Hexágono MedGF.

Artigo 28º - Interpretação, Acesso e Entrada em Vigor

1. Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual Regulamento são resolvidas pela Gerência da Hexágono MedGF.
2. Este regulamento está disponível para consulta no local de atendimento ao público da Hexágono MedGF, assim como no website e plataforma de formação à distância da empresa, sendo disponibilizado a todos os intervenientes na Formação.