



**Regulamento da Formação  
e  
Condições Gerais de Utilização  
Termos e Condições**

Documento elaborado pela Gerência da Mundo Interno, Lda.  
Todos os direitos reservados

## **1. OBJETIVO**

1.1. O presente regulamento tem como objetivo definir as normas de funcionamento geral dos cursos de formação online promovidos pela Mundo Interno, Lda., doravante designada MI.

1.2. A MI é uma marca nacional e propriedade da empresa MI. Os contactos da empresa são: Sítio na Internet: [www.mundo-interno.pt](http://www.mundo-interno.pt) | E-mail: [geral.mundo.interno@gmail.com](mailto:geral.mundo.interno@gmail.com) | Telemóvel: +351 91 678 34 34.

1.3. A MI tem como missão criar produtos formativos de qualidade, procurando maximizar o potencial e as competências das pessoas, especificamente trabalhando as temáticas da saúde física e mental no âmbito da terapêuticas complementares e integradas.

1.4. A utilização dos serviços formativos da MI implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições do serviço, por parte do Cliente/Formando, que consubstanciam um contrato de prestação de serviços da formação e um regulamento da formação.

## **2. MODELO PEDAGÓGICO ONLINE DA MUNDO INTERNO, LDA.**

2.1. Os cursos MI possuem um modelo pedagógico que é pautado pela valorização do formando e dos seus contextos de aprendizagem, mediados pelas tecnologias, e onde a flexibilidade e autonomia no acesso à aprendizagem são características centrais.

2.2. O formando beneficia de flexibilidade temporal no acesso aos conteúdos dos cursos em qualquer lugar e a qualquer hora, em função da sua disponibilidade e ritmo de aprendizagem específicos, evitando deslocações. Esta flexibilidade temporal proporciona ainda a participação e comunicação com o formador, de acordo com a disponibilidade de ambos.

2.3. O modelo pedagógico MI valoriza a autonomia do formando no seu processo de aprendizagem. Assim, o formando é responsável por tomar a iniciativa de realizar as tarefas sugeridas durante as formações, participar nos fóruns de discussão, cumprir os prazos estabelecidos, cumprir pré-requisitos de estudo sugerido na relação com os conteúdos disponibilizados nas plataformas utilizadas ou fora delas.

2.4. A formação assenta em interações entre formandos-formadores, formandos-formandos e formandos-recursos pedagógicos; Todos os cursos apresentam a possibilidade da prestação de apoio e suporte ao formando.

## **3. UTILIZAÇÃO ÚNICA E INDIVIDUAL**

3.1. Qualquer compra do Cliente na plataforma de aquisição das Formações MI e a sua frequência nos cursos implica a aceitação do regulamento e dos termos e condições do serviço.

3.2. O Cliente reconhece que, antes de efetuar uma compra na plataforma de aquisição das Formações MI, tem a possibilidade de consultar, ler atentamente e decidir se aceita ou não o

regulamento e as condições gerais de utilização.

3.3. O Cliente reconhece que o Nome de Utilizador (Login) e a Password de Acesso é pessoal e intransmissível, reservada apenas ao próprio para seu usufruto.

3.4. O Cliente reconhece que o Nome de Utilizador (Login) e a Password de Acesso não podem ser facultadas ou utilizadas por outros indivíduos ou entidades, incluindo entidades que tenham financiado a inscrição do Cliente.

3.5. Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço eletrónico do Cliente destinam-se única e exclusivamente ao Cliente e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou serem disponibilizadas a terceiros.

3.6. O Cliente reconhece que todos os textos, imagens e outros recursos interativos disponibilizados nas plataforma utilizadas pela MI, no âmbito da sua Formação Online, destinam-se única e exclusivamente ao Cliente, pelo que não poderão ser disponibilizados a outros indivíduos e/ou entidades, mesmo que tenha assumido o pagamento dos custos de frequência do curso. No entanto, o Cliente pode solicitar a faturação dos serviços a terceiros, responsáveis pelo pagamento das inscrições. Os dados de faturação são indicados pelo Cliente aquando a formalização da inscrição.

3.7. O Cliente reconhece que todos os seus acessos e movimentos nas plataformas MI são monitorizados e registados.

#### **4. UTILIZAÇÃO RESERVADA DE IMAGENS, TEXTOS E SERVIÇOS**

4.1. Os textos, imagens, sons, serviços interativos e demais materiais ou serviços disponibilizados MI, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência de um curso MI.

4.2. O Cliente pode não poderá gravar os conteúdos que lhe forem disponibilizados durante a formação que estiver a frequentar.

4.3. O Cliente não pode igualmente utilizar o logótipo da MI em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar no enquadramento da MI.

4.4. No caso de publicar online trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na MI, e caso pretenda utilizar o nome da MI, o Cliente deverá mencionar “este trabalho foi realizado pelo formando (nome do Cliente) no âmbito da Formação Online com a designação (nome do curso) da MI e é da inteira responsabilidade do seu autor”, assumindo assim toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a MI de qualquer responsabilidade.

4.5. O Cliente 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.

4.6. O Cliente reconhece ainda que não pode ceder os conteúdos de formação a eventuais entidades que lhe tenham pago a inscrição no curso que está a frequentar ou frequentou.

4.7. Todos os conteúdos disponibilizados no ou pela MI são propriedade da MI e/ou entidades ou indivíduos parceiros da MI e seu representante legal ou pedagógico e não podem ser copiados,

reproduzidos ou manipulados, no todo ou em parte.

## **5. REGRAS DE CONDUTA**

5.1. O Cliente aceita reger-se por regras e condutas de boa educação conforme os usos e costumes de Portugal e obriga-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, formadores e restantes Clientes da MI, de forma correta e educada.

5.2. O Cliente reconhece que a MI reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas no fórum de discussão que colocam em causa o normal funcionamento da Formação Online ou que as mesmas sejam ofensivas ou alheias aos conteúdos do curso, podendo levar à suspensão da utilização do serviço online por parte do formando, caso essa prática se repita ou seja considerada grave.

5.3. O Cliente reconhece que fica impedido das seguintes práticas no âmbito da Formação Online enquadrada e oferecida pela MI:

5.3.1. Colocar nos fóruns de discussão, ou noutros instrumentos de interação social utilizados na formação, mensagens comerciais não solicitadas, mensagens não relacionadas com as temáticas da Formação ou mensagens que perturbem as atividades pedagógicas e o bom ambiente formativo.

5.3.2. Recolher informações sobre os Clientes do serviço incluindo, mas não limitado a nome, telefone e endereço de e-mail, sem prévia autorização dos Clientes visados e da MI.

5.3.3. Criar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou tentar enganar os outros Clientes, os formadores ou colaboradores da MI;

5.3.4 Utilizar uma linguagem ofensiva, quer junto de colaboradores, formadores ou Clientes MI.

5.3.5. Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização.

5.3.6. Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto que possa causar danos a terceiros.

## **6. PUBLICITAÇÃO DA FORMAÇÃO ONLINE MI**

6.1. As Formações Online MI são publicadas no sítio da Internet da MI (<https://www.mundo-interno.pt/formacao-online>) e apresentadas em listagem e por categorias com acesso à ficha técnica de cada curso e sua apresentação em pdf visível. Informações como valor, programa, duração, etc, poderão ser encontradas neste contexto.

6.2. Poderão também ser publicitadas as Formações Online MI em qualquer meio de comunicação ou sítio da internet com o qual a MI desenvolva uma parceria oficial.

6.3. É permitida a publicitação das Formações Online MI por Clientes, Formadores ou terceiros interessados.

6.4. Não será permitida a utilização indevida ou usurpação de quaisquer conteúdos formativos ou publicitários MI para fins de promoção alheias ao âmbito das Formações Online MI.

## **7. SOBRE AS PLATAFORMAS UTILIZADAS NA FORMAÇÃO ONLINE MI**

7.1. A frequência de cursos de formação apenas é possível em caso de aceitação do Regulamento de Formação e das Condições Gerais de Utilização. No caso de o Cliente não concordar com o Regulamento de Formação e as Condições Gerais de Utilização, não deverá registar-se no site, fazer inscrições ou frequentar formações.

7.2. A utilização dos serviços de formação online MI implica:

7.2.1. O acesso a um computador ou aparelho electrónico com recurso de reprodução de vídeo e com ligação à internet (móvel ou fixa).

7.2.2. Um browser (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari preferencialmente atualizados com as últimas versões.

7.3. O Cliente 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 Cliente é responsável por situações em que a frequência da formação ficar comprometida por se revelar a posterior que não dispõe destas competências ou que não encontra suporte auxiliar para as colmatar.

7.4. Caso seja menor de idade, o Cliente deve apresentar uma autorização dos seus representantes legais para poder frequentar a formação. A certificação das competências desenvolvidas durante a formação não será feita no caso de, até à data de fim do curso, não ser apresentada essa autorização e os dados exigidos do encarregado de educação.

7.5. Antes de proceder à inscrição, o Cliente deverá garantir a existência de condições técnicas necessárias à frequência de uma determinada Formação, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras ou de vocabulário específico fundamental entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável. O não cumprimento desses requisitos específicos do curso é da inteira responsabilidade do Cliente.

7.6. O Cliente é responsável 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.

7.7. O Cliente é responsável pela falta de condições técnicas que o impossibilitem subitamente de frequentar o curso, no seu todo ou em parte, como é o caso de avaria no computador, problemas com segurança informática 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.

7.8. Em caso de problemas de ordem técnica, como avarias no computador ou problemas de acesso à Internet, o Cliente é responsável por assegurar alternativas, não podendo imputar à MI ou MI quaisquer responsabilidades nessa área.

7.9. O Cliente responsabiliza-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que lhe impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, nas Formações em que se inscreve, e para as datas escolhidas ou indicadas pela MI, 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, dificuldades em acompanhar o ritmo ou o grau de exigência do curso.

7.10. O Cliente é responsável por situações de desadequação do curso às suas reais necessidades formativas. O Cliente é ainda responsável por situações de alteração das suas necessidades formativas 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.

## **8. PROCESSO DE INSCRIÇÃO ONLINE**

8.1. O Cliente que pretende adquirir um serviço/produto de formação na MI deverá preencher os seus dados no formulário de inscrição com informação verídica e declara estar em situação legal; Adicionalmente, e nos casos aplicáveis, deverá entregar, via e-mail ou anexando no registo de encomenda toda a documentação condizente com as especificações do curso e exigidas no acto da sua inscrição.

8.2. O Cliente declara que – através da aceitação das condições gerais de utilização – que os dados por si preenchidos no site constituem informação verdadeira apenas e unicamente referentes à sua própria pessoa.

8.3. A validação do pedido de compra de um ou mais cursos através do site da MI supõe que o Cliente tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Utilização.

8.4. Após a compra, o Cliente receberá um e-mail gerado automaticamente através do site da MI a confirmar a transação.

8.5. Caso os dados não se encontrem corretos, o Cliente poderá proceder ou solicitar a alteração dos dados ou até mesmo anular a compra efetuada.

8.6. O Cliente pode inscrever-se em qualquer curso desde que cumpra os seus pré-requisitos, se aplicável.

8.7. Caso o curso exija pré-requisitos ao nível da sua qualificação ou experiência, para além dos requisitos de utilização expostos no ponto 5.1., o processo de seleção do formando inicia-se com a avaliação curricular e análise das informações que constam no formulário da inscrição.

8.8. Após confirmação dos cumprimentos dos requisitos dos cursos, os formandos são seleccionados por ordem de chegada de inscrição;

8.9. No caso dos cursos que possuam número máximo de participantes, os formandos serão selecionados por ordem de chegada da formalização da inscrição;

8.10. O Cliente poderá assumir que, exceptuando nos casos assinalados, não existe número mínimo ou máximo de formandos.

## **9. PAGAMENTOS**

9.1. O Cliente reconhece que a frequência de qualquer curso de formação, exceto nos produtos assinalados como gratuitos, está dependente do seu pagamento integral.

9.2. O Cliente reconhece que, as quantias relativas à utilização dos cursos que pretende frequentar, se encontram devidamente assinaladas nas páginas de descrição de cada curso.

9.3. Após inscrição num curso e mediante a aceitação das condições expostas no presente Regulamento da Formação, o Cliente pode efetuar pagamento utilizando um dos seguintes meios que a MI tem à disposição, durante o processo de compra, no site, nomeadamente: Transferência Bancária, Multibanco, VISA e PayPal.

9.4. O Cliente reconhece que todas as encomendas que vier a realizar no site da MI têm um prazo de 24 horas de validade. Findo esse prazo, caso o Cliente não realizar o pagamento, receberá automaticamente uma notificação eletrónica a comunicar que a encomenda foi cancelada por falta de pagamento.

9.5. O Cliente reconhece que, ao contrário da alínea anterior, apenas nas situações de campanhas e promoções específicas, o prazo de validade do pagamento será até último dia do valor promocional, data essa que se encontra especificada na página do curso.

9.6. O Cliente, ao completar a inscrição, terá de indicar os dados de faturação e escolher um dos métodos de pagamento. Deverá ainda confirmar os seus dados pessoais no formulário de inscrição online.

9.7. O Cliente é responsável por todas as taxas cobradas pelos bancos ou por entidades financeiras que utiliza para efetuar e fazer chegar à MI o pagamento e a totalidade do valor da Formação.

9.8. Todos os valores mencionados no site da MI incluem IVA à taxa legal em vigor, exceto nos serviços específicos isentos de IVA ao abrigo do Artigo 9.º do CIVA.

9.9. Depois de efetuar o pagamento de uma Formação, o Cliente reconhece que reservou uma vaga para si e pode iniciar o curso mediante a sua disponibilidade/necessidade, ou seja, tem a possibilidade de indicar, à MI, a data em que pretende começar o curso (exceto nos cursos com datas fixas assinaladas no site ou nos casos em que o material é disponibilizado ao Cliente de imediato, durante um tempo específico ou não).

9.10. O pagamento das Formações Avançadas/Especializações poderá ser realizado das seguintes formas:

9.10.1. Pagamento a pronto;

9.10.2. Pagamento em prestações sem juros e mediante termo de acordo de pagamento estabelecido entre o formando e a MI.

9.11. Caso o Cliente tenha optado pelo pagamento em prestações, ao abrigo da alínea anterior (ponto 8 – Pagamentos), o Cliente obriga-se a cumprir com as datas estipuladas no Termo de Acordo. A falta de pagamento das prestações implicará, o vencimento imediato das demais, constituindo-se o Cliente na obrigação de pagar à MI todas as prestações emergentes do Termo de Acordo, e podendo ficar sem acesso aos materiais de formação e sua decorrente certificação oficial MI.

9.12. Os dados de faturação introduzidos pelo Cliente serão usados na emissão da fatura ou recibo. Caso o Cliente não indique dados de faturação, a fatura é emitida como Cliente final.

9.13. Até às 24 horas seguintes a efetuar o pagamento, o Cliente poderá solicitar a alteração dos dados de faturação que indicou, sem custos adicionais. Findo esse prazo, os pedidos de alteração dos dados de faturação estão sujeitos ao pagamento de uma taxa de processamento administrativo no valor de 10€.

9.15. O Cliente reconhece que, após efetuar o pagamento de uma inscrição na íntegra, não poderá aplicar, retroativamente, quaisquer vouchers ou descontos.

9.16. O Cliente reconhece que caso pretenda usufruir de descontos não poderá acumular esses descontos entre si ou com outras promoções em vigor sobre o preço normal do curso e que, antes de efetuar o pagamento, deve enviar para a MI os vales, vouchers, cópia dos cartões, cópia de associado de entidade parceiro ou cópia do documento comprovativo da sua relação com a entidade parceira e que, caso não o faça, não lhe serão aplicados quaisquer descontos ficando os valores parciais já pagos como sinal de pagamento da inscrição.

9.17. Uma vez iniciada a formação, caso o Cliente pretenda cancelar a sua inscrição, os valores pagos não são devolvidos nem ficam em crédito, sendo considerada uma desistência, perdendo o Cliente quaisquer direitos sobre os valores pagos.

9.18. Ao realizar uma inscrição, o Cliente está a declarar que cumpre todos os requisitos do curso. Se no decorrer da formação, se constatar que o Cliente não cumpre os requisitos do curso e, conseqüentemente não tiver condições para frequentar o curso, o Cliente não terá direito a qualquer reembolso ou adiamento e, mesmo que não tenha aproveitamento no curso.

## **10. CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO**

10.1. Para frequentar uma Formação Online MI o Cliente deverá efetuar a sua inscrição no site. Após efetuar a inscrição no site, o Cliente receberá um e-mail de confirmação automático sobre os dados de pagamento.

10.2. A partir do momento em que o Cliente efetua a inscrição, e até antes de iniciar a formação, o Cliente deve indicar a data em que pretende começar o curso (se aplicável) e, ainda, completar os dados pessoais através de um formulário online enviado pela MI (como o nome, data de nascimento, etc.). Esses dados irão ser utilizados para efeitos de constituição do dossier pedagógico, registo nas plataformas de formação, processo de avaliação e correta emissão do certificado de formação no final da formação.



10.3. Finalizada a inscrição, incluindo pagamento, a MI envia, por email, ao Cliente, os dados de acesso à plataforma de formação, bem como as orientações necessárias para o bom acolhimento no curso.

10.4. Após entrar na plataforma, o Cliente terá acesso a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados à sua área de utilizador, cursos em que se encontra inscrito e toda a documentação de suporte.

10.5. Uma vez iniciado o curso, o Cliente tem acesso ao mesmo 24 horas por dia, desde o primeiro dia do curso até às 23h59 do último dia da formação.

10.6. O cronograma geral de cada curso e as datas de disponibilização das aulas dependem do curso em questão e variam de curso para curso. A duração do curso, em dias/semanas, encontra-se explanada na página (site) que descreve o curso e a partir da qual o Cliente realiza a inscrição.

10.7. A partir do momento em que o Cliente escolhe/indica a data de início do curso (se aplicável), o Cliente reconhece que a data de fim do curso corresponde à duração total prevista (em semanas), disponibilizada no site.

10.8. O Cliente reconhece que o cronograma geral apresenta uma duração da formação, em termos de horas, e que essa duração constitui apenas uma estimativa do tempo necessário que o Cliente necessita para explorar os conteúdos das aulas e participar nas tarefas de avaliação previstas. O Cliente pode demorar mais ou menos tempo do que estimado numa determinada aula ou curso, consoante o seu grau de domínio dos temas, experiência profissional, facilidade de aprendizagem e grau de adaptação ao formato do curso, condições gerais em que está a frequentar o curso, motivação, entre outros fatores, não podendo nunca imputar à MI incómodos ou prejuízos decorrentes de ter tido necessidade de despender mais tempo ou ter realizado a aula ou o curso em menos tempo do que o estimado/previsto.

10.9. O Cliente reconhece que a página do curso, que descreve os objetivos, programa, requisitos, preço e outras informações, indica também a metodologia de funcionamento do curso. Essa metodologia de funcionamento do curso depende de curso para curso. Em particular, é indicado se o curso é um curso de auto-aprendizagem (sem tutoria) ou se é um curso com tutoria incluída (com apoio do formador). É também indicado o ritmo de disponibilização das aulas. Por exemplo, se as aulas são disponibilizadas todas logo de início, se são disponibilizadas diariamente ou de três em três dias.

10.10. Nos cursos com tutoria (apoio do formador) em que as aulas são disponibilizadas de forma sucessiva – por exemplo, uma aula todos os dias ou uma aula de três em três dias, após ter sido disponibilizada a última aula do curso, o cronograma inclui ainda oito dias extra para o Cliente terminar a formação. A duração do curso que consta do plano de formação, explanado no site, já inclui esses oito dias extra.

10.11. Durante o período do curso, é dever do Cliente frequentar o mesmo, garantindo realização das propostas de trabalho (se aplicável) e dos testes de avaliação (se aplicável) e a participação online nos desafios solicitados pelos formadores (se aplicável).

10.12. Durante a frequência dos cursos com formador, o Cliente tem direito a uma tutoria prestada por um formador certificado através do fórum, sendo garantida uma resposta em tempo útil, no

prazo de 48 horas, após a colocação da mensagem.

10.13. O Cliente reconhece que apenas serão aceites trabalhos entregues via email, para o email especificamente indicado para o efeito.

10.14. O Cliente reconhece que, ao longo das aulas e nos fóruns de discussão, são apresentados links para recursos didáticos externos que, eventualmente podem ficar temporária ou definitivamente indisponíveis. Neste caso, o Cliente reconhece que os formadores podem optar por não substituir por outros recursos, por serem insubstituíveis ou por outros motivos. Por se tratarem de recursos complementares, opcionais ou meramente sugestões para leituras futuras, não impedem o normal desenrolar da formação.

10.15. É função do formador disponibilizar recursos didáticos e/ou outros recursos adicionais de apoio, corrigir trabalhos identificando pontos positivos e elementos de melhoria e verificar se o formando executou as atividades propostas (se aplicável) e esclarecer dúvidas sobre as matérias.

10.16. O Cliente reconhece que, caso a sua inscrição tenha sido paga pela sua entidade patronal, esta tem direito a ser informada sobre a progressão da sua aprendizagem e a solicitar um relatório de avaliação no final da formação apenas no enquadramento da sua autorização expressa para tal.

10.17. O Cliente reconhece que a MI não se responsabiliza por eventuais falhas técnicas ou dificuldades no funcionamento das plataformas utilizadas para a disponibilização do conteúdos de Formação dependentes de fatores alheios à sua vontade e externos a si.

10.18. O Cliente reconhece que podem existir falhas no acesso ao site da MI, nomeadamente para atualização técnica do site, planeadas ou não, ou por problemas técnicos não imputáveis à MI e que o Cliente apenas tem direito a medidas compensatórias caso essas falhas se prolonguem por mais de 48 horas seguidas ou interpoladas ao longo do curso. Essas medidas compensatórias 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 direito a qualquer compensação financeira ao Cliente.

## **11. DESISTÊNCIAS, ADIAMENTOS E TROCAS**

11.1. Caso o Cliente pretenda adiar a data de início do curso, deverá comunicar à MI, sendo que os valores pagos ficam retidos na empresa, num prazo de seis meses, até o Cliente especificar a data de início pretendida (se aplicável).

11.2. O Cliente poderá trocar de curso, independentemente do seu valor, 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.

11.2.1 Se o Cliente pretender a troca por um curso de valor inferior, a diferença não será devolvida, ficando em crédito para ser utilizado em futuras inscrições, sem prazo associado.

11.2.2. Se o Cliente pretender a troca por um curso de valor igual, a troca será realizada dentro de 48h, sem qualquer custo associado.

11.2.3. Se o Cliente pretender a troca por um curso de valor superior, após emitida a facturação da diferença e tendo sido essa factura liquidada, a troca será efectuada até 48h, sem qualquer custo administrativo adicional, para além do diferencial do valor entre cursos que se verificar.

11.3. Caso o Cliente pretenda cancelar a sua inscrição num curso depois de ter efectuado o pagamento será cobrada uma taxa administrativa de 10€ (dez euros) por cada formação cancelada. Alternativamente, e de forma a evitar penalizações, os valores pagos podem ficar em crédito para serem aplicados em futuras inscrições, num prazo de um ano.

11.3.1. Antes de ser disponibilizado o conteúdo das Formações ao Cliente, o cancelamento ou troca será livre de quaisquer taxas administrativas.

11.3.2. Após a disponibilização de conteúdos formativos ao Cliente, aplicar-se-á o disposto no 11.3. caso o pedido de cancelamento ou desistência tenha sido efectuado até 1h após a disponibilização dos conteúdos.

11.4. Caso o Cliente não frequente o curso nas datas escolhidas (se aplicável), por motivos totalmente alheios à MI, o Cliente não tem direito a qualquer devolução ou crédito, sendo considerada uma desistência, perdendo quaisquer direitos sobre os valores pagos.

11.5. A MI compromete-se a proceder à devolução dos valores pagos, caso não consiga garantir o funcionamento do curso nas condições e datas inicialmente previstas, em caso de cancelamento do curso ou a existência de cursos com um mínimo de formandos.

## **12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

12.1. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente no formulário de registo e/ou comunicados à MI estão protegidos pela legislação em vigor e são estritamente necessários para identificar o Cliente.

12.2. Os dados fornecidos pelo Cliente, no formulário de registo e/ou comunicados à MI ao abrigo da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto e são necessários à execução do contrato de prestação de serviços, pelo que serão obrigatoriamente guardados pelo prazo de dez anos.

12.3. O tratamento de dados é da responsabilidade da MI que garante a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada pelo Cliente, 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.

12.4. O Cliente tem o direito de consultar, alterar/atualizar ou exercer o direito ao esquecimento dos dados pessoais, bastando, para isso, contactar por escrito a MI ou MI.

## **13. APOIO AO CLIENTE, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

13.1. A Equipa MI está disponível para esclarecer o Cliente em questões não diretamente relacionadas com as temáticas dos cursos, tais como o esclarecimento sobre o modo de

funcionamento das Formações Online que ministra, processo de inscrição, funcionamento das plataformas utilizadas, emissão de certificados em formato digital, dificuldades em aceder ao curso, entre outros assuntos que possam ser relevantes.

13.2. Sempre que necessário e durante a formação, o Cliente pode recorrer à Gerência da MI caso considere que existem falhas pedagógicas, tais como o desempenho do formador não ser adequado, a equipa técnico-pedagógica não conseguir responder correta e claramente às suas questões, etc.. Caberá à Gerência da MI articular em conjunto com o Equipa de Formação, assegurando o apoio à gestão da formação, o acompanhamento pedagógico de ações de formação e a articulação com a equipa de formadores para garantir o bom funcionamento das atividades formativas.

13.3. As reclamações ou sugestões poderão ser formalizadas por escrito e dirigidas à Gerência da MI fazendo uso dos contactos fornecidos acima.

13.4. Os procedimentos de atuação previstos para o tratamento das reclamações são os seguintes:

13.4.1. Análise da situação apresentada e identificação dos intervenientes diretos;

13.4.2. Após verificação de toda a informação recolhida, proceder à validação ou não da sugestão. Caso se trate de uma reclamação é obrigatoriamente aberto um processo interno. No caso de uma sugestão, a mesma será analisada pela Gerência da MI que decidirá sobre a sua integração nos seus processos de melhoria contínua.

13.4.3 Decisão sobre as medidas corretivas e preventivas a adotar.

13.4.4. Comunicação ao reclamante: a reclamação é tratada no prazo máximo de 10 dias úteis.

13.4.5. O Cliente tem o direito de contestar a decisão tomada no prazo de 5 dias úteis, observando-se a re-análise do processo. Caso contrário, considera-se aceite a resposta e o processo será arquivado.

## **14. AVALIAÇÕES**

14.1. O Cliente reconhece que os critérios de avaliação das Formações Online MI são especificados e comunicados na página que descreve o curso (se e quando aplicável), à disposição do Cliente antes da sua inscrição no curso.

14.2. Nos casos em que se trate de uma Formação Online com processo avaliativo, na abertura do curso, ao longo das primeiras sessões da formação, o Cliente tem conhecimento da informação detalhada relativa aos critérios de avaliação. Estes critérios de avaliação, bem como a forma como a classificação final será apurada, serão comunicados pelo formador e/ou pela Equipa Técnico-pedagógica da MI.

14.3. Os critérios de avaliação podem incluir um conjunto de elementos provenientes de:

14.3.1. Resultados dos testes de avaliação;

14.3.2. Resultados da participação online nos desafios lançados no fórum;

14.3.3. Resultados dos trabalhos especificados nas sessões que podem ser realizadas em modo individual ou em grupo (caso seja indicada essa opção).

14.3.4. Uma avaliação contínua.

14.4. O Cliente reconhece que é da sua responsabilidade ler, analisar e compreender como a sua aprendizagem será avaliada ao longo do curso e mostrar iniciativa para cumprir com os critérios de avaliação, por forma a obter aproveitamento na formação.

14.5. O Cliente reconhece que existem critérios mínimos de aproveitamento no curso e que devem ser cumpridos, caso contrário, o Cliente pode reprovar por incumprimento dos critérios mínimos, mesmo que tenha obtido uma média final igual ou superior a 50% / 10 valores. Em cada curso, o Cliente pode encontrar uma listagem especialmente elaborada para apoiar o Cliente no controlo/cumprimento dos critérios mínimos de aproveitamento (se aplicável).

14.6. O Cliente reconhece que, se não se pronunciar, nos primeiros três dias da formação assume-se que leu, compreendeu e não tem dúvidas sobre a forma como será avaliado e como será apurada a sua classificação final.

14.7. O Cliente reconhece que o facto de não ler as mensagens colocadas no fórum de discussão, não querer expor-se no fórum, ter vergonha de participar ou não comparecer, sem aviso prévio ou justificação às sessões de Formação agendadas (se aplicável), não o isenta de responsabilidades no não cumprimento dos critérios mínimos para a aprovação no curso.

14.8. O Cliente reconhece que se colocar os seus trabalhos ou fizer participações online nas últimas 48 horas do curso, não é garantida a sua suficiência no âmbito dos critérios de avaliação dispostos ou o feedback por parte do formador quanto às mesmas. Ainda assim, todos os contributos que o Cliente efetuar até ao final do curso serão considerados para efeitos de avaliação.

14.9. A classificação final é comunicada ao Cliente de forma individual e privada, via email, no prazo de cinco dias após a data de fim do curso.

14.9.1. Uma vez comunicada essa classificação, caso o Cliente discorde da mesma, tem direito a solicitar por escrito no prazo de dois dias, a revisão da sua classificação no curso, fundamentando de forma detalhada os motivos da sua não concordância devendo sempre ancorar essa fundamentação nos critérios de avaliação que foram apresentados no início do curso.

14.9.2. Findo o prazo de contestação da avaliação esta será considerada final e imutável, presumindo-se a validação e concordância do Cliente.

14.10. Em caso de reprovação, o Cliente reconhece que a MI tem à disposição medidas de recurso avaliativo de que poderá beneficiar. A saber:

14.10.1. No prazo máximo de 8 dias, após a comunicação da avaliação insuficiente, o Cliente tem direito apresentar os elementos de avaliação em falta.

14.10.2. No caso de o Cliente ter reprovado num curso, no prazo de dois meses após a data de início do curso, o Cliente poderá reingressar nessa mesma formação, mediante o pagamento adicional de 50% do valor a que o curso estiver a ser comercializado nesse momento e se o curso estiver disponível em catálogo. A MI não disponibilizará datas adicionais não calendarizadas previamente por forma a cumprir o requisito temporal exposto neste ponto.

14.10.3. No caso de o formando ter reprovado e/ou optar por realizar uma melhoria de nota (se aplicável), nos cursos de Formação Avançada / Especializações, tem direito a reingressar, mediante o pagamento adicional de €50.00 por cada módulo que necessite de repetir.

14.11. A avaliação, nas Formações em que se encontra presente, constitui um elemento integrante e fundamental na Formação MI e contempla os seguintes aspetos:

14.11.1. A Avaliação da Aprendizagem ou Avaliação de Conhecimentos: Esta avaliação pode ser qualitativa ou quantitativa. A avaliação de Conhecimentos será realizada de acordo com os objetivos específicos de cada Formação, podendo para o efeito, ser utilizados diferentes instrumentos de avaliação, nomeadamente provas de conhecimento, entre outros.

14.11.2. A Avaliação da Satisfação – A avaliação da satisfação ou a reacção à Formação, em particular no que se refere ao cumprimento dos objetivos propostos e ao nível técnico–pedagógico evidenciado, será efetuada através do preenchimento pelo formando do Questionário de Avaliação da Ação de Formação (quando aplicável).

14.11.3. A Avaliação do Desempenho do Formador – Esta avaliação é feita pela Gerência da MI e incidirá sobre os critérios de boas práticas de Formação Online.

14.11.4. A Avaliação Global da Formação – A Avaliação Global da Formação é efetuada com base no Questionário de Avaliação da Ação de Formação de onde se gera o Relatório de Avaliação da Formação, que traduz a avaliação de cada ação de formação (quando aplicável).

14.11.5. A Avaliação do Impacto (pós-formação) – Questionário online enviado ao formando até seis meses após a conclusão do curso para avaliação do impacto da formação (quando aplicável).

## **15. DECLARAÇÕES DE FREQUÊNCIA E CERTIFICADOS**

15.1. Apenas é emitido o Certificado de Formação ao Cliente se este obtiver uma classificação final igual ou superior a 10 valores (numa escala de 0-20 valores, se aplicável), respeitando as regras internas da Formação MI.

15.2. O certificado digital será emitido e disponibilizado, de forma gratuita, via email, num prazo máximo de 15 dias úteis, após a data de término do curso.

15.3. O Cliente pode solicitar o envio do certificado, em suporte físico, através do envio de correio registado, suportando um custo de 5.00€.

15.4. O Cliente pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas) do certificado, assim como o envio em correio azul, suportando as taxas de serviço de urgência.

15.5. O Cliente pode solicitar a emissão do Certificado de Formação em língua estrangeira (Língua Inglesa) suportando a taxa de serviço correspondente de 25.00€. Neste caso, receberá dois certificados: o certificado original que está incluído no preço do curso; e o certificado em língua estrangeira.

15.6. Em caso de reprovação no curso, o Cliente poderá solicitar a emissão de uma declaração de frequência em papel timbrado e assinado pela Gerência da MI.

15.7. O Cliente reconhece que a MI se reserva ao direito de exigir que comunique dados referentes aos documentos de identificação, essencial para a correta emissão do certificado de formação profissional e que a não comunicação desses dados pode impedir a certificação da formação realizada pelo Cliente, mesmo que tenha tido aproveitamento no curso.

15.8. Caso o Certificado seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à MI, o Cliente tem direito a nova emissão gratuita de um novo Certificado.

15.9. O Cliente reconhece que, caso o certificado seja emitido com dados incorretos ou desatualizados por erro não imputável à MI, a nova emissão de certificado fica condicionada ao pagamento do custo de nova emissão do certificado.

15.10. O Cliente reconhece que, no caso do carteiro deixar um aviso de receção para que o Certificado seja levantado numa estação de Correios, e o Cliente não o faça no prazo, fazendo com que o certificado seja devolvido ao remetente, o Cliente terá de suportar as despesas de re-expedição do Certificado. O mesmo se aplica caso o Cliente indique uma morada incompleta ou errada.

15.11. O Cliente reconhece que a MI não pode ser responsabilizada por o Cliente receber o Certificado danificado por mau manuseamento postal, devendo o Cliente reclamar junto da empresa responsável pelo transporte fazendo-se acompanhar do envelope da MI que menciona a expressão “não dobrar” do cartão que foi incluído no envelope e exigir junto da empresa de transporte o pagamento dos custos associados à emissão de uma segunda via do Certificado.

## **16. DESCRIÇÃO GENÉRICA DA EQUIPA TÉCNICO-PEDAGÓGICA**

16.1. Os Formandos são indivíduos que frequentam uma Formação Online MI, durante um determinado período de tempo, com o objetivo de adquirirem um conjunto de novos conhecimentos, aptidões e atitudes.

16.2. São direitos dos Formandos:

16.2.1 Receber a formação com qualidade e de acordo com os objetivos, programa, metodologia e calendário estabelecidos para a respetiva ação de formação.

16.2.2. Ter acesso aos recursos didáticos necessários à frequência da ação de formação, em função do que está convencionado para a ação que frequenta.

16.2.3. Serem tratados com respeito e lealdade pelos colegas, formadores, coordenadores e outros intervenientes.

16.2.4. Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos.

16.2.5. Receber no final da Formação, um Certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido.

16.2.6. Participar na avaliação do curso e dos formadores, através do preenchimento do questionário respetivo (se aplicável).

16.2.7. Apresentar à MI quaisquer reclamações, sugestões ou testemunhos sobre o processo formativo em que se encontram envolvidos.

16.2.8. Exigir a qualidade permanente e o cumprimento das condições que forem divulgadas e acordadas no presente Regulamento da Formação / Termos e Condições do Serviço.

16.3. São deveres dos Formandos:

16.3.1. Não perturbar o normal decurso das discussões realizadas nos fóruns ou dos trabalhos em

grupo.

16.3.2. Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a.

16.3.3. Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a MI ou MI.

16.3.4. Informar com verdade a MI de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar da ação de formação, quer relativamente aos colegas, formadores/as e demais colaboradores/as da MI.

16.3.5. Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela MI com verdade.

16.3.6. Comportar-se de forma educada e respeitosa nas relações com formandos/as, formadores/as e restantes colaboradores/as da MI.

16.4. Os Formadores MI serão indivíduos qualificados detentores de habilitações académicas e/ou profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

16.5. São direitos do Formador ou Entidade prestadora dos Serviços de Formação:

16.5.1. Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos e pelo Gerência da MI.

16.5.2. Responder a qualquer sugestão, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

16.6. São deveres do Formador ou Entidade prestadora dos Serviços de Formação:

16.6.1. Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação.

16.6.2. Aplicar os objetivos gerais e específicos da ação de formação e elaborar o Plano de Sessão/Aula respetivo (quando aplicável).

16.6.3. Facilitar ao Formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento.

16.6.4. Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas nas plataforma utilizadas.

16.6.5. Proceder à avaliação dos Formandos (se aplicável).

16.6.6. Selecionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à ação de formação, quando previsto.

16.6.7. Comunicar com o/a Gestor/a da Formação e/ou o/a Coordenador/a da Formação todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da ação.

16.6.8. Comunicar imediatamente com a equipa MI caso haja algum imprevisto que impeça a sua presença na sessão de formação agendada (se aplicável).

16.6.9. Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação sempre que seja convocado/a para tal.

16.6.10. Prestar, com verdade, toda a informação que for solicitada a qualquer momento.

16.6.11. Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a MI ou MI.

16.6.12. Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios éticos de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em quaisquer âmbitos, passível de colocar em causa a imagem ou bom nome da MI ou MI.



16.7. O Coordenador Pedagógico ou Gestor da Formação é o indivíduo devidamente qualificado responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação entre todos os elementos envolvidos. Este terá como responsabilidades o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação da atividade formativa.

16.8. São deveres do Coordenador Pedagógico ou Gestor da Formação:

16.8.1. Sempre que necessário, efetuar a abertura e encerramento dos cursos seguindo os procedimentos estabelecidos para o efeito.

16.8.2. Acompanhar o decorrer das formações através da organização e consulta do Dossier Técnico – Pedagógico.

16.8.3. Servir de elo de ligação entre formando e a empresa MI.

16.8.4. Zelar pelo bom funcionamento do curso, apoiando o formador e os formandos nas suas necessidades, pela promoção de uma boa imagem da MI e pela contribuição para a satisfação dos Clientes da Formação.

16.8.5. Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades.

16.8.6. Gerir os recursos afetos à Formação.

16.8.7. Articular com os responsáveis máximos da MI e com os destinatários da Formação.

16.8.8. Promover as ações de revisão e da melhoria contínua.

16.8.9. Implementar mecanismos de qualidade da formação e garantia da implementação das boas práticas formativas.

16.9. A MI, enquanto Entidade Formadora, ao prestar o seu serviço de formação deve:

16.9.1. Planificar a sua atividade, de modo a prestar serviços que correspondam às necessidades dos seus utilizadores.

16.9.2. Garantir a realização dos projetos formativos que define, de acordo com as condições pedagógicas e organizativas previstas.

16.9.3. Dispor de recursos humanos qualificados, com as competências técnicas e pedagógicas adequadas aos projetos formativos a que se propõe.

16.9.4. Garantir a articulação permanente entre a equipa de formação, formandos e Clientes.

16.9.5. Assegurar espaços e equipamentos adequados aos projetos formativos e respetivos destinatários.

16.9.6. Assegurar atendimento permanente a formandos, formadores, Clientes e outros agentes, sempre que dirija a sua oferta formativa ao público em geral.

16.9.7. Divulgar e publicitar as ações formativas que desenvolve, com base em informação clara e inequívoca.

16.9.8. Dispor de um Regulamento de Funcionamento da formação, do conhecimento dos formandos, formadores e outros agentes envolvidos (se aplicável).

16.9.9. Assegurar o acompanhamento e avaliação global do processo formativo e dos formandos e formadores.

16.9.10. Auscultar os seus Clientes, formandos e formadores, no sentido de saber a sua opinião sobre os serviços prestados e a sua forma de organização.

16.9.11. Avaliar e rever sistematicamente a forma como presta os seus serviços de formação e introduzir as melhorias necessárias para elevar a sua qualidade.

16.9.12. Ser exigente com os resultados alcançados com a sua prestação, prevendo mecanismos de acompanhamento pós-formação.

16.9.13. Pautar a sua conduta por princípios éticos e de igualdade e correção no tratamento de todos os agentes envolvidos na formação.

16.9.14. Respeitar as normas legais que regulam a sua atividade e cumprir as obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros.

16.9.15. Tratar as reclamações que lhe sejam dirigidas, de acordo com a legislação aplicável, aproveitando-as como oportunidade de melhoria.

## **17. DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1. As presentes Condições Gerais de Utilização, quando aceites pelo Cliente, assumem a forma de um contrato celebrado entre o Cliente e a MI.

17.2. Outras condições de formação podem ser determinadas em contratos específicos e complementares, cujas condições se consideram aceites pelo Cliente após o envio do referido contrato por e-mail, datado e devidamente assinado por ambas as partes envolvidas.

17.3. À MI reserva-se o direito de renunciar ao contrato a qualquer momento, caso o Cliente viole, ameace violar ou demonstre não pretender vir a cumprir com as Condições expostas neste Regulamento, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

17.4. Se o Cliente não comunicar expressamente a sua aceitação das Condições, mas mantiver a utilização dos serviços oferecidos, a aceitação das mesmas fica implícita e é assumida automaticamente.

17.5. Mesmo que renuncie aos Termos e Condições expostas, o Cliente reconhece que poderá ser responsabilizado judicialmente por violação dos direitos do autor, ofensas, dívidas e por todas as consequências que possam daí advir – direta e indiretamente – da má utilização do serviço oferecido pela MI e MI e dos seus conteúdos, regras de conduta, utilização reservada de textos, imagens, serviços e dados de registo de Cliente que se mantêm mesmo após o término da relação entre o Cliente e a MI.

17.6. Este contrato, bem como qualquer interpretação ou disputa relativa a ele rege-se pela legislação Portuguesa. Para resolução de litígios emergentes, considera-se competente o foro da comarca de Lisboa.

17.7. Quaisquer dúvidas respeitantes às disposições constantes no presente Regulamento poderão ser esclarecidas junto da Gerência da MI, via Internet, para o endereço eletrónico [geral.mundo.interno@gmail.com](mailto:geral.mundo.interno@gmail.com).

17.8. Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretada pela Gerência da MI.

17.9. Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento.

17.10. Para os devidos efeitos, a última data de actualização e edição do presente documento considera-se ser a data constante no final do mesmo.

Lisboa, 30 de Abril de 2022

A Gerência da Mundo Interno, Lda.

