

REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

W2B - Marketing Digital

Síntese:

O presente documento identifica as regras que regulam a atividade formativa desenvolvida pela W2B.

versão atualizada: 2023



ÍNDICE

1. CONTEXTUALIZAÇÃO	2
2. CARACTERIZAÇÃO DE ENTIDADE E DA SUA ATIVIDADE	2
2.1. Apresentação da Web2Business (W2B)	2
2.2. Missão, visão, valores e proposta de valor	3
2.3. Sede e contactos	3
2.4. Descrição genérica da atividade formativa.	4
2.5. Caracterização genérica do perfil do público-alvo	5
3. FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO	6
3.1. Funcionamento da formação online (e-learning)	6
3.2. Funcionamento da formação presencial	8
4. INSCRIÇÃO, SELEÇÃO E ACESSO	9
5. HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA	11
6. MÉTODO DE AVALIAÇÃO	12
7. REGRAS DE ASSIDUIDADE	13
8. CERTIFICADO DE CURSO	14
9. INTERRUPÇÕES, CANCELAMENTOS, PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES	14
9.1. Interrupção e possibilidade de repetir o curso (aplicado à modalidade online)	14
9.2. Adiamento ou cancelamento de curso (aplicado à modalidade presencial)	14
9.3. Pagamentos	15
9.4. Devoluções	15
10. RECLAMAÇÕES	15
10.1. Procedimento	16
10.2. Divulgação do Procedimento	16
11. EQUIPA W2B (APOIO PEDAGÓGICO)	16
12. DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS	17
12.1. Direitos dos formandos	17
12.2. Deveres dos formandos	17



1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O presente documento surge como instrumento clarificador de todas as regras inerentes ao processo formativo desenvolvido pela W2B. Desta forma, garantimos a adequada relação entre todos os intervenientes, nomeadamente, equipa de formação e formandos e prevenimos eventuais equívocos e conflitos. As regras aqui explanadas estão disponíveis em www.web2business.pt e na plataforma de ensino à distância: www.ensinovirtual.net.

2. CARACTERIZAÇÃO DE ENTIDADE E DA SUA ATIVIDADE

2.1. Apresentação da Web2Business (W2B)

Desde a sua constituição a 25 de fevereiro de 2013, a Web2Business (W2B) atua no mercado com oferta formativa e serviços de consultoria na **área do marketing digital**.

As temáticas inerentes ao marketing digital assumem cada vez mais, uma importância fulcral no quotidiano das pessoas e dos negócios. A necessidade de atualização de conhecimentos é permanente e intensa nesta área.

O impacto da Economia Digital é por de mais evidente no Marketing Mix, pelo que urge preparar recursos humanos na área do marketing com novas competências que serão a breve trecho imprescindíveis.

Os negócios que não aplicarem minimamente os instrumentos disponibilizados pelo marketing digital serão, em pouco tempo, obsoletos, ou pelo menos, não poderão garantir da mesma forma o seu ROI (retorno do investimento).

Ao contrário do chamado "marketing tradicional", onde há uma relativa estabilização dos processos, o marketing digital está em constante ebulição tecnológica e metodológica. Daí a formação ser um caminho importante na busca de conhecimentos.

Essencialmente, a oferta formativa da W2B está disponível com a forma de organização online (e-Learning). Contudo, e sobretudo desde 2016, tem vindo a desenvolver ações de formação também na modalidade presencial. W2B – Regras de funcionamento da atividade formativa

A W2B procura diferenciar-se através da inovação e da atualização constante de informação

relacionada com as melhores práticas do marketing digital.

Paralelamente à oferta formativa na área do marketing digital, a W2B proporciona serviços de

consultoria, que permitam aos seus clientes aumentar a eficiência, a produtividade e a qualidade

das suas atividades pessoais e profissionais.

2.2. Missão, visão, valores e proposta de valor

Missão:

Desenvolver, produzir e comercializar formação online e presencial e serviços de consultoria na área

do marketing digital, que permitam aos clientes aumentar a eficiência, produtividade e qualidade

das suas atividades pessoais e profissionais.

Visão:

Proporcionar o conhecimento necessário aos seus clientes para que utilizem eficientemente todas

as potencialidades do marketing digital no seu negócio, projeto, ou mesmo para a sua promoção

pessoal.

Valores:

Inovação, qualidade e relação de proximidade com o cliente.

Proposta de Valor:

A W2B apresenta soluções formativas de marketing digital em sintonia com os objetivos dos seus

clientes, recorrendo a ações de formação online (apoiadas por uma plataforma de e-learning e

diversas ferramentas formativas), ou presenciais. O objetivo é continuar a aumentar o

conhecimento na área do marketing digital, de uma forma simples, prática e orientada para

resultados.

2.3. Sede e contactos

A W2B possui instalações físicas (sede) no Factory Business Center & Cowork – Braga.

Horário Receção: Segunda a Sexta, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 19h00

3



Contactos:

• Chamada para rede fixa nacional: 253 680 320

Chamada para rede móvel nacional: 936 488 149 | 961 251 188

Web2Business

Factory Business Center & Cowork, Sala 1

EN101, Avenida Barros e Soares, № 423

4715-214 Braga – Nogueira

GPS: 41.534088, -8.419496 (Rua do Bentijo)

Website: www.web2business.pt

• Facebook: www.facebook.com/web2business.pt

LinkedIn: www.linkedin.com/company/web2business

• Pinterest: <u>www.pinterest.com/web2business</u>

Twitter: https://twitter.com/Web2businesspt

2.4. Descrição genérica da atividade formativa.

A formação é totalmente desenvolvida, produzida e comercializada pela W2B.

Em relação à modalidade de formação, a W2B atua com a modalidade FC - Outras ações de formação contínua não inseridas no CNQ, ou OFP – Outra formação profissional.

Os cursos online são apoiados / disponibilizados através de uma plataforma de ensino criada a partir do software Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) e disponível através do endereço: www.ensinovirtual.net.

Através dos seus cursos, a W2B pretende proporcionar o conhecimento necessário para que os seus formandos utilizem eficientemente todas as potencialidades do marketing digital no seu negócio e/ou na sua vida pessoal.

Isto só é possível, devido à relação e à experiência formativa que propomos: <u>cursos online</u> assíncronos, livre de horários e sempre disponíveis aos formandos durante o período de 1 ano.



A formação da W2B é pautada pela procura constante da melhoria dos seus índices de qualidade e de inovação e pela excelência na relação com o formando. Neste sentido, é muito importante a apresentação de cursos que correspondam às expectativas e aos objetivos dos seus formandos — no fundo, conhecer e compreender quais são as necessidades do mercado na área do marketing digital e desenvolver uma formação que proporcione o conhecimento necessário, mas também, que acrescente valor numa área que está em constante mutação.

Com a utilização de diversas ferramentas educativas, o objetivo é continuar a aumentar o conhecimento na área do marketing digital de uma forma simples, prática e orientada para resultados.

2.5. Caracterização genérica do perfil do público-alvo

A oferta formativa desenvolvida pela W2B é, normalmente, direcionada ao **público em geral** havendo, contudo, um perfil mais específico:

A formação é dirigida a quem quer dar os primeiros passos no contexto do marketing digital, mas também para quem deseja aprofundar determinados temas ou aperfeiçoar alguma área ou técnica em concreto.

- Profissionais que desejam fazer carreira no marketing digital
- Profissionais de marketing e comunicação, que procuram obter e complementar competências do mundo digital
- Profissionais de marketing digital, que pretendem obter um curso com certificação e alargar competências nas diversas áreas
- Empreendedores, empresários e gestores, que desejam acelerar o seu negócio
- Consultores, formadores e profissionais liberais, que pretendem obter conhecimentos para ajudarem melhor os seus clientes e formandos
- Gestores de redes sociais, de conteúdos, de comunidades e técnicos de comunicação que precisam de aprimorar técnicas e estratégias digitais



 Recém graduados e estudantes, que procuram um curso prático para ajudar a integrar rapidamente no mercado de trabalho

De uma forma mais comum, os nossos cursos são direcionados ao público em geral, não sendo necessário qualquer conhecimento técnico numa área em específico.

3. FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

A oferta formativa da W2B divide-se em duas formas de organização: **online (e-learning) e presencial**.

3.1. Funcionamento da formação online (e-learning)

Na formação em modalidade e-Learning (online) o principal recurso é a plataforma de ensino (www.ensinovirtual.net), onde estão reunidos os vídeos das sessões (assíncronos), os materiais disponibilizados pelo formador, além de outros recursos.

A qualquer momento e a partir de qualquer local, os formandos podem entrar no curso online, ao qual terão acesso através de um nome de utilizador e senha. Durante o período de 1 ano, os formandos podem entrar na plataforma sempre que entenderem, e mesmo após a conclusão da sua formação. Podem regressar, por exemplo, para rever conteúdos, ou para acederem a atualizações efetuadas nesse período. Na plataforma de ensino, existem mais recursos que apoiam e integram o percurso formativo desenhado para o curso.

Os pré-requisitos para frequentar a formação online são:

- Computador ou dispositivo móvel com acesso à Internet.
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.
- Para uma melhor experiência, recomendámos que em desktop optem pelo browser
 Chrome.

Os formandos terão acesso ao "Guia de utilização da plataforma de ensino W2B" no momento da inscrição. De todas as formas, qualquer questão pode sempre ser colocada à equipa W2B por email, telefone ou outro canal disponível.



Nos nossos cursos online não existem datas de início e fim, nem tão pouco a estipulação de horários de acesso à formação. A partir do momento que o formando formaliza a sua inscrição, recebe por email os seus dados de *login* à plataforma de ensino, nomeadamente ao curso. A partir desse momento, o seu acesso estará ativo durante o período de 1 ano, podendo aceder nos dias e horários que definir. O prazo de acesso anual começa a partir do momento em que é criado o acesso à plataforma.

Caso o formando não consiga finalizar dentro deste período anual, há da nossa parte flexibilidade para renovar o acesso à plataforma, sempre que assim seja solicitado e devidamente justificado.

De reforçar ainda que, devido às especificidades do nosso modelo pedagógico, são considerados os formandos que concluem a formação dentro do ano civil em questão, se nesse período concluírem com sucesso o curso. Os restantes transitam naturalmente para o ano civil seguinte.

Como ferramenta de comunicação síncrona, é transmitido semanalmente, **um live com duração de uma hora**. Normalmente, através da ferramenta Zoom. Nestas sessões, muitas vezes é utilizado um caso real, com oportunidade de os participantes poderem colocar questões, comentarem com o grupo e trocar ideias com o formador. Os formandos podem optar por participar com vídeo e áudio, apenas com áudio ou por chat. A participação nos lives é um complemento à formação, portanto facultativa, embora enriquecedora. Os formandos encontram-se assim numa "sala de aula virtual", pois a interação é possível e bastante viva. O formador vai respondendo às questões e comentários ao longo da sua aula, embora reserve também a parte final para que os formandos possam colocar mais questões. Também de referir, que o formador vai ele também colocando algumas questões em direto. Qualquer formando com conta ativa nos nossos cursos online, pode reservar lugar para participar nos diretos. Contudo, a gravação ficará disponível apenas para os formandos inscritos nos cursos onde este tema é abordado.

Na **plataforma de ensino** estão reunidos os materiais disponibilizados pelo formador. A qualquer momento, e a partir de qualquer lado podem ser consultados.

O acesso à plataforma é ilimitado no prazo de um ano. Mesmo que o formando já tenha terminado o seu curso, pode sempre voltar à plataforma neste prazo.



Na plataforma de ensino, existem mais recursos que apoiam e integram o percurso formativo desenhado para o curso. Também o teste de avaliação está disponível na plataforma, os questionários "Avaliação – Reação Formando" e o "botão" pedido de certificado.

Paralelamente à plataforma de ensino que congrega em si, os conteúdos e recursos do curso, há o grupo de Facebook (e/ou grupo Whatsapp) constituído pelos formandos, formador e equipa de suporte técnico-administrativo. Um grupo secreto que constitui uma comunidade formativa, e onde é possível comunicar entre todos os intervenientes. Para além de ser o canal preferencial para a colocação de dúvidas sobre a matéria, são aqui partilhadas informações diversas, dicas curiosas, questões lançadas aos formandos, etc., são várias as formas que assumem as publicações no grupo Facebook e que proporcionam networking e partilha de conhecimento.

Esta metodologia assume a vantagem de apresentar um modelo de aprendizagem que proporciona a interação entre formandos e restantes elementos, mesmo após o fim do curso. Assim, contexto do curso não se fecha em si mesmo, mas antes evolui e recria-se em novos contextos de partilha de conhecimento.

Os certificados de conclusão dos nossos cursos são emitidos através da plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, seguindo a Portaria nº 474/2010, de 8 de julho, que "estabelece o modelo de certificado de formação profissional que se destina a certificar a conclusão com aproveitamento de uma ação de formação certificada não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações.". Contudo, a plataforma não permite ainda a inserção de formandos a residir no estrangeiro. Para estes casos, iremos proceder à emissão de certificado de conclusão, com recurso a um modelo de certificado próprio.

3.2. Funcionamento da formação presencial

Na formação em modalidade presencial, a W2B recorre ao aluguer de salas especificamente pensadas para a formação, nomeadamente em hotéis, espaços de *coworking*, ou locais semelhantes.



Quando houver formação contratada por clientes (formação empresas) estes deverão contribuir com a cedência do espaço, dos equipamentos necessários e dos recursos humanos indispensáveis à concretização da formação.

4. INSCRIÇÃO, SELEÇÃO E ACESSO

Os cursos que compõem a oferta formativa W2B estão presentes no website www.web2business.pt, www.web2business.pt, www.web2business.p

Os potenciais formandos podem assim encontrar mais informações específicas para cada curso, nomeadamente:

- Descrição do curso
- Modalidade (online, presencial ou b-learning)
- Objetivos
- Destinatários
- Requisitos
- Duração
- Local (quando aplicável)
- Horário (quando aplicável)
- Preço

Para poderem frequentar um curso da modalidade online (e-learning) existe um pré-requisito comum: é necessário um computador ou um dispositivo móvel (smartphone ou tablet) com acesso à Internet e software de navegação na web. Recomendámos o Google Chrome, mas poderá ser qualquer browser: (Internet Explorer, Safari, Firefox, ou outro qualquer).

Os interessados têm acesso à descrição geral de cada curso, mas podem pedir mais informações nos sites <u>vascomarques.digital</u> ou <u>www.web2business.pt</u>, (chat e formulário de pedido de mais informações, presente no menu "contactos"), através de email e contacto telefónico. No caso das landing pages, os interessados dispões dos mesmos canais (chat, e-mail, telefone), podendo ainda submeter o formulário de pré-inscrição ou reserva de lugar.



A equipa W2B irá responder ao pedido, podendo ser a pessoa responsável pelo suporte técnico, suporte administrativo, ou até mesmo o formador. A equipa da W2B está habilitada para responder aos pedidos de informações.

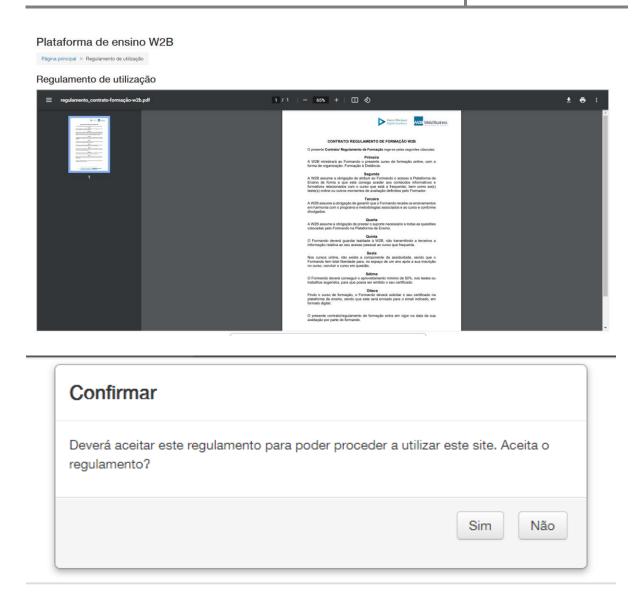
Para efetivar a inscrição, o website www.vascomarques.digital ou o www.web2business.pt possuem uma loja online, com regras claras de funcionamento. Assim, basta seguir as indicações e proceder à inscrição no curso pretendido. Estas indicações relacionadas com a aquisição do curso na loja online podem ser consultadas nos "Termos e Condições" presentes em: https://vascomarques.digital/pages/condicoes-gerais-venda ou www.web2business.pt/termos-e-condicoes.

Sempre que seja necessário efetuar uma seleção, esta será efetuada com base no interesse e motivação que os candidatos possuem em relação ao tema do curso. Não existem pré-requisitos em relação à idade, país onde está a viver, grau de ensino, experiência profissional, etc. As formações da W2B são desenhadas para todos que sintam necessidade ou apenas curiosidade de ampliar os seus domínios na área digital.

Existem, no entanto, alguns cursos da W2B que são direcionados exclusivamente a profissionais da área. Neste caso, os destinatários tomam conhecimento dos pré-requisitos para a formação em questão, e que estão presentes na descrição dos cursos na loja online W2B, no site www.vascomarques.digital, ou na landing page. Cabe ao Técnico da Formação à Distância, validar se os interessados cumprem esses pré-requisitos, no momento em que se inscreve ou demostra interesse pelo curso A ou B.

Os formandos inscritos nos cursos terão obrigatoriamente de ter acesso ao **regulamento e aos termos da formação**. Assim, na modalidade presencial, os formandos terão um **contrato de formação (papel)** que devem assinar e devolver uma das cópias. Na formação online e-learning terão acesso a **contrato em formato digital**, no primeiro acesso à plataforma de ensino, com a possibilidade de guardar o PDF no computador ou dispositivo móvel. Para avançar com a formação online, devem confirmar a sua aceitação no botão "sim".





5. HORÁRIOS, LOCAIS E CRONOGRAMA

A particularidade dos cursos e-learning W2B é que permite uma flexibilidade extraordinária e absoluta no tempo, lugar e ritmo de aprendizagem.

É um tipo de aprendizagem na qual a informação e o material de estudo se encontram disponíveis na Internet. Para aceder a esse material é apenas necessário um computador ou dispositivo móvel, ligação à Internet e explorador de Internet.



O e-Learning permite que o formando possa aceder ao conteúdo dos cursos, onde quer que ele se encontre. Os conteúdos estão permanentemente disponíveis, podendo aceder aos cursos à hora que lhe for mais conveniente.

Logo, os cursos são frequentados em qualquer lugar, a qualquer hora e por qualquer pessoa.

Desta forma, nos cursos online as questões relacionadas com horários e locais não se aplicam.

A partir do momento que o formando formaliza a sua inscrição, recebe por email os seus dados de login à plataforma de ensino, nomeadamente ao curso. A partir desse momento, o seu acesso estará ativo **durante o período de 1 ano**, podendo aceder nos dias e horários que definir. O prazo de acesso anual começa a partir do momento em que é criado o acesso à plataforma.

Caso o formando não consiga finalizar dentro deste período anual, há da nossa parte flexibilidade para renovar o acesso à plataforma, sempre que assim seja solicitado.

A W2B também organiza, promove e ministra **formação presencial**, na forma de workshops de curta duração. A informação relativa a estas ações de formação é disponibilizada através de landing pages criadas especificamente para o efeito.

6. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

A avaliação reflete o conhecimento adquirido do formando e capacidade de implementação prática.

No caso da **formação e-learning**, a avaliação de aprendizagem está dividida em dois momentos: um antes da formação (pré-teste) e outro após a realização da mesma (que é composta por testes online e, em alguns casos, pela realização de um trabalho). Deste modo, o formando tem uma base de comparação para avaliar os ganhos efetivos ao nível das aprendizagens. Os pré-testes têm a função de mostrar ao formando em que nível inicial de conhecimento ele se encontra.

O pré-teste está disponível na plataforma de ensino (Moodle) em www.ensinovirtual.net.

Posteriormente, os formandos serão avaliados com recurso a um teste de avaliação aplicado no final de cada módulo ou sessão. Em alguns cursos, o formador poderá solicitar também a elaboração de um trabalho. No que diz respeito aos testes de avaliação, estarão disponíveis na plataforma de ensino (Moodle) em www.ensinovirtual.net. Os formandos têm acesso ao Plano de sessões do curso



que estão a frequentar na própria plataforma de ensino, e aí são novamente informados da forma como serão avaliados.

Para obterem aproveitamento, os formandos deverão conseguir o mínimo de 50% de percentagem em cada teste. No caso de ser solicitado um trabalho, a percentagem mínima de aproveitamento será também 50%.

O resultado dos testes de avaliação e/ou do trabalho prático determina a avaliação final obtida no curso online.

Na **formação presencial** não existe, por norma, uma componente de avaliação. Isto acontece devido às características destas ações de formação presenciais, nomeadamente, o facto de serem de curta duração (entre 7 e 8 horas por dia no máximo), e por serem sobretudo práticas. Valoriza-se assim a aprendizagem intensiva, através da rentabilização máxima do tempo disponível.

Por fim, referir que é importante registar e conhecer a opinião dos formandos em relação ao curso ou workshop, formador, plataforma de ensino, etc., no sentido de aplicar processos de melhoria futuros. Assim, será solicitado aos formandos a sua avaliação destes aspetos, através de um questionário de satisfação a aplicar no fim da formação, seja ela online ou presencial.

7. REGRAS DE ASSIDUIDADE

Nos cursos W2B não são aplicadas regras de assiduidade. Aplicamos a máxima que caracteriza o ensino online: Quando quiser e onde quiser. O formando tem total liberdade na gestão do seu tempo, e a experiência tem-nos mostrado que este método (centrado em quem recebe o ensinamento) resulta em cheio nomeadamente na área do Marketing Digital. Nas formações presenciais, mais uma vez devido ao facto de não excederem a duração máxima de 8 horas, a componente de assiduidade não é aplicada. São workshops que decorrem num dia de formação, normalmente das 9h às 17h.

Contudo, nas formações presenciais os formandos assumem a obrigação de frequentar com pontualidade, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que forem transmitidos.



8. CERTIFICADO DE CURSO

No final de cada curso e após a validação da avaliação do formando quando aplicada, o certificado de curso é solicitado pelo aluno. O mesmo é emitido em formato digital e enviado através de e-mail para o formando em questão. O certificado confirma, através de assinatura digital do formador, que o respetivo formando concluiu com aproveitamento a ação de formação que frequentou.

Os certificados são emitidos através da plataforma SIGO (Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa), de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010.

9. INTERRUPÇÕES, CANCELAMENTOS, PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES

9.1. Interrupção e possibilidade de repetir o curso (aplicado à modalidade online)

Se um formando inscrito em determinado curso e-learning necessita de interromper a sua aprendizagem, não existe nenhum problema. Os conteúdos continuam disponíveis na plataforma de ensino durante um ano, e o formando pode retomar quando puder a sua formação, bastando aceder através da credencial inicialmente atribuída (nome e palavra-passe). A W2B, dentro do possível e necessário, atualiza os conteúdos dos seus cursos. Desse modo, os materiais de ensino estão atualizados, com a informação mais recente e com os conteúdos mais atuais. Caso o formando não consiga finalizar dentro deste período anual, há da nossa parte flexibilidade para renovar o acesso à plataforma, sempre que assim seja solicitado e devidamente justificado.

9.2. Adiamento ou cancelamento de curso (aplicado à modalidade presencial)

A realização dos workshops/ formações presenciais está dependente de um número mínimo de inscrições. Assim, caso se verifique que não é possível a realização do mesmo, os formandos inscritos serão avisados com 24 horas de antecedência do cancelamento ou adiamento da ação de formação.

Aos formandos inscritos será proposta nova data (no caso de adiamento) ou a devolução do pagamento.

Como alternativa e sempre que possível, daremos a possibilidade de o formando inscrito optar por outra ação de igual valor no mesmo formato, ou por frequentar um curso online equivalente, não



sendo necessário o pagamento de qualquer valor extra (uma vez que os cursos online são em regra mais caros que os workshops).

No caso de o formando não poder comparecer a formação presencial, deverá avisar com 24 horas de antecedência, para poder ser reembolsado do valor. Caso contrário, não haverá direito a reembolso.

9.3. Pagamentos

São aceites os principais métodos de pagamento: transferência bancária, cartão de crédito, paypal, Mbway, referência multibanco ou outro método que o formando desejar e que esteja disponível.

9.4. Devoluções

Na formação online, caso não fique satisfeito ou chegue à conclusão que não era a formação que desejava, a devolução do pagamento na totalidade é efetuada no prazo de 14 dias, desde que o tempo de visualização dos recursos vídeo, não exceda 25% da progressão do curso. (conforme ponto 11 do documento: "TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WEB2BUSINESS.PT").

Na formação presencial, a devolução é efetuada nos termos expostos neste documento, no ponto 9.2.

10. RECLAMAÇÕES

A W2B possui um procedimento específico para o tratamento de reclamações, para que qualquer um dos seus formandos possa exercer o seu direito de reclamar e de ver tratada a sua reclamação. Para mais informações, consultar os <u>Termos e Condições</u> no site <u>www.web2business.pt</u>.

A W2B orienta a sua atuação para as necessidades e satisfação dos seus formandos, garantindo o seu direito à reclamação e à resposta. Por outro lado, os resultados do tratamento dessas ocorrências constituem um elemento importante para a empresa avaliar o seu desempenho na prestação dos seus cursos.



10.1. Procedimento

A reclamação poderá ser exposta no seguinte formulário http://web2business.pt/reclamacao.

Para efetuar a reclamação deverá preencher o formulário de reclamação ou enviar e-mail para w2b@web2business.pt, indicando em ambos os casos: nome, email, contacto telefónico e descrição da reclamação.

A W2B compromete-se a desenvolver todo o tipo de esforços para tratar as reclamações e satisfazer o consumidor no espaço de dois dias úteis após a receção da reclamação, por email ou através de formulário.

A reclamação será resolvida, respeitando os direitos legais do cliente.

Como alternativa, pode registar a sua reclamação no <u>livro de reclamações da nossa empresa (W2B).</u>

Em caso de conflito os consumidores podem recorrer à <u>resolução alternativa de litígios</u>, a qual disponibiliza uma justiça acessível, célere e simples.

10.2. Divulgação do Procedimento

Este procedimento está também explanado nos Termos e Condições no site www.web2business.pt

De referir que todos os websites em que a W2B atua, existem chats que possibilitam uma comunicação em tempo real com os clientes e também apoiam na resolução e resposta a possíveis reclamações.

11. EQUIPA W2B (APOIO PEDAGÓGICO)

A W2B possui uma equipa qualificada para apoio o formando em todas as suas questões técnicas, administrativas e pedagógicas. Desta forma, a W2B garante que todos e cada formando obtêm em tempo útil resposta às questões e dúvidas que vão surgindo.

Gestor da Formação e Coordenador Pedagógica: acompanhar o processo formativo na sua globalidade (enquanto gestor da formação) e de avaliar as atividades formativas (enquanto coordenador).



Responsável pela formação à distância e formador: auxiliar e garantir o suporte técnico e pedagógico dos cursos.

Os formandos contarão também com o suporte administrativo e com suporte técnico, para questões relacionadas com inscrições, certificado de curso, acesso online, questões relacionadas com as ferramentas e plataforma de ensino digital, etc.

12. DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

12.1. Direitos dos formandos

- 1) Receber os ensinamentos em harmonia com os programas divulgados na loja online;
- 2) Receber suporte técnico e administrativo por parte da equipa W2B;
- Receber apoio na utilização da plataforma de ensino;
- 4) Ser integrado em eventuais grupos ou comunidades de formandos relacionados com a formação;
- 5) Receber apoio pedagógico por parte do formador/ responsável do ensino à distância;
- 6) Receber um certificado de conclusão no final do curso;
- Obter esclarecimento de dúvidas de forma assíncrona, designadamente através dos canais de comunicação anunciados para o efeito.

12.2. Deveres dos formandos

- 1) Tratar com urbanidade os elementos da equipa W2B e restantes colegas;
- 2) Garantir que o acesso ao curso se mantém individual e intransmissível e que o nome do utilizador e a palavra-passe de acesso sejam apenas utilizados pelo próprio formando;
- 3) Garantir que as mensagens enviadas para o endereço de email constante no registo do utilizador se destinam única e exclusivamente ao formando e não sejam copiadas, reproduzidas ou dadas a consultar ou usufruir a terceiros;
- 4) Proceder a uma correta utilização da Plataforma, não podendo, designadamente:
 - a. Recolher informações sobre os restantes utilizadores, sem a prévia e expressa autorização dos mesmos;



- b. Transmitir qualquer material que possa estar protegido por direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
- c. Transmitir intencionalmente vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros;
- 5) Em caso de sessões presenciais, zelar pelas instalações e equipamentos.