

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Telheiro & Gonçalves, Lda,
Rua Alfredo Cunha, 442 Salas 1 a 4, 4450-021 Matosinhos
Telefone: 229 389 111
Endereço eletrónico: geral@telheiro-goncalves.pt

Índice

OBJETIVOS	3
APRESENTAÇÃO DA TELHEIRO & GONÇALVES	3
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE FORMAÇÃO	3
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
Artigo 1.º: Objeto.....	4
Artigo 2º: Estrutura da Entidade Formadora.....	4
Artigo 3º: Horário de Atendimento	5
DIREITOS E DEVERES	6
Artigo 4º: Direitos da TELHEIRO & GONÇALVES	6
Artigo 5º: Deveres da TELHEIRO & GONÇALVES.....	6
Artigo 6º: Direitos dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as	6
Artigo 7º: Deveres dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as	7
Artigo 8º: Direitos dos/as Formandos/as	7
Artigo 9º: Deveres dos/as Formandos/as.....	8
Violação dos Deveres da/o Formanda/o	9
Artigo 10º: Violação dos deveres do/a formando/a.....	9
Artigo 11º: Violações graves dos deveres da/o formanda/o.....	9
Artigo 12º: Violações muito graves dos deveres da/o formanda/o	9
Artigo 13º: Diligências a observar no caso de alteração da ordem pública ou de ocorrência de situação de perigo	10
FUNIONAMENTO	11
Artigo 14º: Divulgação	11
Artigo 15º: Inscrição e Seleção de Formandos/as	11
Artigo 16º: Condições de Funcionamento da Formação	11
Artigo 17º: Regime de pagamento	12
Artigo 18º: Justificação de Faltas	12
Artigo 19º: Limite máximo de Faltas	13
Artigo 20º: Desistência dos/as Formandos/as	13
Artigo 21º: Interrupção e repetição de Cursos.....	13
Artigo 22º: Contrato de Formação	14
Artigo 23º: Cessação do contrato de formação.....	14
Artigo 24º: Revogação por acordo das partes	14
Artigo 25: Rescisão por iniciativa da entidade formadora.....	14
Artigo 26º: Rescisão por iniciativa da/o formanda/o	15
Artigo 27: Caducidade.....	15
Artigo 28º: Avaliação.....	15
Artigo 29º: Certificação	16
REGIME DISCIPLINAR	17
Artigo 30º: Sanções Disciplinares.....	17
RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	18
Artigo 31º: Reclamações e Sugestões	18
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
Artigo 32º: Publicidade e Revisão	19
Artigo 33º: Proteção de Dados.....	19
Artigo 34º: Plano para a Igualdade e Não Discriminação	19
Artigo 35º: Aplicação.....	19
Artigo 36º: Casos Omissos	19

OBJETIVOS

Este regulamento tem por objetivo descrever as regras de funcionamento das ações formativas ministradas pela TELHEIRO & GONÇALVES, Lda.

APRESENTAÇÃO DA TELHEIRO & GONÇALVES, LDA

A TELHEIRO & GONÇALVES é uma empresa de serviços com intervenção nas atividades de Formação Profissional e Consultoria para os Negócios, Gestão, Economia Digital e Contabilidade.

A nossa missão consiste em prestar o melhor serviço, destacando-se o profissionalismo e qualidade, retribuído pela satisfação do cliente.

A TELHEIRO & GONÇALVES tem como objetivo estratégico a satisfação plena dos seus Clientes, neste sentido, a Atividade da Formação Profissional:

- Visa reforçar a qualidade e a celeridade das medidas ativas de emprego para desempregados, em particular a qualificação profissional, e potenciar um regresso mais sustentado ao mercado de trabalho, através da participação em percursos de formação modular ajustados ao seu perfil e necessidades, (de formação prática em contexto de trabalho e de processos de reconhecimento, validação e certificação de competências adquiridas ao longo da vida por vias formais ou informais, na vertente profissional ou de dupla certificação);
- Visa dar resposta a necessidades de qualificação dos trabalhadores de micro e pequenas empresas, no contexto de processos de mudança organizacional e de processos de reestruturação com vista ao aumento da produtividade e competitividade dessas empresas e permitindo ainda aumentar as competências e níveis de qualificação dos ativos empregados contribuindo para a manutenção do nível de emprego.
- Visa o aumento da qualificação específica dos trabalhadores em domínios relevantes para a estratégia de inovação, internacionalização e modernização das empresas; o aumento das capacidades de gestão das empresas para encetar processos de mudança e inovação e a promoção de ações de dinamização e sensibilização para a mudança e intercâmbio de boas práticas.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE FORMAÇÃO

Formação Personalizada (One-to-One): Formação totalmente personalizada à medida das necessidades do Cliente;

- ☞ **Formação Inter:** Formação calendarizada no Plano de Formação;
- ☞ **Formação Intra:** Formação à medida das necessidades e objetivos de cada cliente. A TELHEIRO & GONÇALVES aposta no desenvolvimento de ações que potenciam a eficiência interna e que, simultaneamente, assegure o cumprimento legal em matéria de formação;
- ☞ **Formação-Ação:** A metodologia formativa do programa caracteriza-se pela utilização de diferentes metodologias formativas (formação em contexto de sala alternadas com sessões práticas em contexto real de trabalho);
- ☞ **Workshops e Seminários:** focadas nos temas que marcam a atualidade, as sessões convidam à partilha de experiências entre formadores/as e formando/as;
- ☞ **Formação Modular Certificada:** Integrada no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), visa o desenvolvimento de competências e a obtenção de uma qualificação profissional;
- ☞ **Percursos Formativos** (EFA, Públicos Estratégicos, Capacitação para a Inclusão, ...): Cursos agrupados por níveis evolutivos de formação direcionados a ativos empregados e/ou desempregados;
- ☞ **Outdoors e Indoors | Ações de Teambuilding:** As atividades de Teambuilding são uma importante ferramenta capaz de reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre os membros de uma organização, entanto intrinsecamente ligadas ao fomento do espírito de equipa, através do aprofundamento dos elos sociais.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º: Objeto

1. O presente Regulamento de Funcionamento (RF) é um instrumento regulador do funcionamento dos cursos de Formação Profissional e Consultoria organizados e desenvolvidos pela TELHEIRO & GONÇALVES, LDA. adiante designada por TG, quer sejam ministrados nas suas instalações ou fora delas.
2. O presente RF tem uma vigência indeterminada e poderá ser revisto sempre que se considere necessário.
3. O RF tem por objeto o estabelecimento das normas reguladoras relativas a:
 - Estrutura da Entidade Formadora;
 - Horário de atendimento;
 - Direitos e Deveres da TELHEIRO & GONÇALVES;
 - Direitos e Deveres dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as;
 - Direitos e Deveres dos/as Formandos/as;
 - Divulgação;
 - Inscrição e Seleção de Formandos/as;
 - Condições de funcionamento da formação;
 - Condições particulares nas ações de formação a distância;
 - Regime de Pagamento;
 - Justificação e limite máximo de Faltas;
 - Desistência de Formandos/as;
 - Interrupção e repetição de Cursos;
 - Contrato de Formação;
 - Avaliação e Certificação;
 - Regime disciplinar;
 - Reclamações e Sugestões;
 - Publicidade;
 - Proteção de dados.

Artigo 2º: Estrutura da Entidade Formadora

1. Em termos organizacionais, a TELHEIRO & GONÇALVES está estruturada de acordo com o seu Manual da Qualidade, sendo que os órgãos, diretamente, relacionados com a atividade formativa são:
 - Direção Geral;
 - Departamento de Coordenação Financiada e Não Financiada / Departamento de Projetos e Candidaturas / Departamento Administrativo
2. A descrição das funções/responsabilidades encontra-se descrita, de forma pormenorizada, no Manual de Funções da TELHEIRO & GONÇALVES e relativamente ao Departamento Pedagógico em resumo nas alíneas seguintes:
 - a. Cabe ao/à Gestor/a de Formação supervisionar a política de formação e consultadoria; planejar, executar, acompanhar e avaliar o plano de atividades; gerir os recursos afetos à atividade formativa e consultadoria; gerir as relações externas respeitantes à atividade formativa e consultadoria; elaborar e rever o presente Regulamento de Funcionamento da Atividade de Formação profissional; analisar por amostragem a avaliação dos/as formadores/as efetuada pelos/as coordenadores/as técnico-pedagógicos/as; criar e avaliar a implementação de novos instrumentos pedagógicos; promover reuniões com o Departamento de Coordenação Financiada e Não Financiada e Direção Geral; executar tarefas de apoio à gestão de recursos humanos, nomeadamente o acolhimento de novos/as colaboradores/as e participar na avaliação de desempenho; acompanhar as atividades formativas desenvolvidas pelos/as coordenadores/as técnico-pedagógicos; supervisionar a organização dos Dossiers Pedagógicos; controlar a execução física dos/as coordenadores/as técnico-pedagógicos, dando periodicamente conhecimento à Direção Geral e alertando para situações problemáticas; acompanhar pedidos de alteração de projetos e articular com o departamento contabilístico financeiro; gerir conflitos/problemas no momento da execução; acompanhar os níveis de satisfação dos clientes, sempre que se justifique; colaborar em tarefas ligadas à prospeção de mercados e angariação de clientes para formação financiada e não financiada; realizar auditorias internas; colaborar na definição de procedimentos da qualidade; executar tarefas de apoio à gestão de recursos humanos, nomeadamente o acolhimento de novos/as colaboradores/as e participar na avaliação de desempenho; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e

transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

- b. Cabe ao/à Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a planear e calendarizar atividades formativas; implementar ações de divulgação/promoção de atividades formativas; efetuar a conceção de cursos e unidades de formação; selecionar formandos/as, formadores/as, meios logísticos e pedagógicos; elaborar contratos com formandos/as e formadores/as; manter atualizada a informação nas plataformas em utilização; organizar e preencher DTP de acordo com o estipulado; participar em reuniões pedagógicas e outras de interesse para a empresa; acompanhar as atividades formativas, nomeadamente: verificação de equipamentos, mediação das relações interpessoais do grupo de formação, análise de DTP, recolha e tratamento de dados para a gestão do projeto, monitorização da plataforma de formação a distância (quando aplicável); avaliar o desempenho dos/as formadores/as; analisar resultados dos inquéritos preenchidos pelos/as formandos/as, formadores/as e consultores/as elaborando relatórios de acompanhamento e avaliação das ações da sua responsabilidade; elaborar um relatório com descrição da forma como decorreu a ação de formação/projeto, assim como sugestões para melhoria; gerir eficazmente a sua carteira de clientes, zelando pela sua manutenção; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.
- c. Cabe ao/à Formador/a ministrar a formação, de acordo com o conteúdo programático e orientações pedagógicas; acompanhar a evolução da aprendizagem e avaliar os conhecimentos; adequar as metodologias ao público-alvo; cooperar com todos os intervenientes no processo formativo no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação; participar em reuniões pedagógicas; elaborar sumários diários que descrevam, claramente, o trabalho realizado de acordo com o plano curricular e contabilizar as horas ministradas; controlar as presenças dos/as formandos/as, através de folha de presenças diária; respeitar e fazer-se respeitar, criando um ambiente agradável e pedagogicamente aconselhável; distribuir material didático aos/às formandos/as, deixando uma cópia no Dossier Pedagógico; distribuir/recolher aos/às formandos/as todas as fichas obrigatórias relativas à avaliação e promover o seu correto preenchimento; disponibilizar aos/às formandos/as indicações bibliográficas para aprofundamento das matérias; zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico; manter a disciplina e condições de higiene e limpeza da sala de formação; informar o/a responsável da formação sobre a progressão, situação e problemas dos cursos; elaborar documentos de avaliação contínua e final dos/as formandos/as, nas áreas ministradas; cumprir, escrupulosamente, o horário estipulado para a sessão de formação; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

3. A TELHEIRO & GONÇALVES mantém, nos casos aplicáveis, um sistema de tutoria ativa no âmbito da formação a distância, no qual os intervenientes elencados no número anterior desempenham as seguintes tarefas:

- a. Informar e esclarecer os/as formandos/as sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico;
- b. Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- c. Apoiar e motivar os/as formandos/as na organização do seu percurso formativo;
- d. Gerir a participação e esclarecer dúvidas;
- e. Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- f. Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- g. Avaliar os/as formandos/as.

4. A responsabilidade de aplicação do presente regulamento cabe à Coordenação Técnico-Pedagógica, sendo que em caso de conflito, cabe a decisão final à Direção Geral, com carácter vinculativo.

Artigo 3º: Horário de Atendimento

O horário de atendimento é desenvolvido no período compreendido entre as 09:00h e as 12:30h e as 14:00h e as 18:30h, de Segunda a Sexta-Feira.

DIREITOS E DEVERES

Artigo 4º: Direitos da TELHEIRO & GONÇALVES

A TELHEIRO & GONÇALVES reserva-se o direito de:

1. Desenvolver as ações de formação e elaborar/aplicar o presente regulamento de funcionamento;
 - a. Através do/a seu/sua representante alterar a programação da formação se circunstâncias imperativas assim o impuserem;
 - b. Ser ouvida em todos os assuntos que lhe digam respeito, diretamente pela Direção Geral ou através dos seus representantes;
 - c. Ser tratada com respeito e correção;
 - d. Rescindir unilateralmente e em qualquer momento, o contrato de formação, sem devolução dos montantes recebidos, se se verificar, por parte do/a formando/a e do/a formador/a, qualquer uma das seguintes situações:
 - Impossibilidade de executar as tarefas propostas durante o período da formação;
 - A violação grave ou reiterada dos deveres do/a formando/a e do/a formador/a cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.
2. Solicitar aos/às formandos/as e formadores/as informações adicionais necessárias, que permitam o adequado desenvolvimento, gestão e avaliação das ações promovidas.
3. Não iniciar a formação nas datas indicadas, se não tiver um número mínimo de formandos/as para o funcionamento da turma, tendo em consideração o estipulado legalmente.

Artigo 5º: Deveres da TELHEIRO & GONÇALVES

São deveres da TELHEIRO & GONÇALVES enquanto entidade Formadora:

- a. Divulgar as ações de formação programadas em consonância com a regulamentação em vigor, articulando com as entidades públicas e privadas interessadas, de forma a um melhor aproveitamento da capacidade formativa;
- b. Conduzir o processo de recrutamento dos/as formandos/as e formadores/as candidatos/as, nas fases de informação, orientação e pré-inscrição;
- c. Efetuar o processo de seleção dos/as formandos/as e formadores/as candidatos/as;
- d. Constituir e atualizar o processo individual de cada formando/a e formador/a;
- e. Estruturar e desenvolver a formação nas condições normativas e regulamentares, tendo em consideração o estabelecido no contrato de formação, no presente regulamento e na legislação específica em vigor;
- f. Informar os/as formandos/as e formadores/as da programação das atividades formativas, conteúdos programáticos, direitos, deveres, e das alterações que se possam verificar;
- g. Emitir para cada formando/a que obtenha aproveitamento, um certificado de formação profissional, de acordo com a legislação em vigor;
- h. Enviar para cada formador/a, no final de cada ano civil, uma declaração de experiência pedagógica na função de formador/a referente ao ano civil transato;
- i. Organizar e manter atualizado o processo técnico-pedagógico de cada ação de formação, de acordo com as normas e regulamentos em vigor;
- j. Cumprir os contratos estabelecidos com formandos/as e formadores/as, bem como as normas estabelecidas no presente documento, sujeitando-se às sanções previstas na legislação em vigor em caso de incumprimento.

Artigo 6º: Direitos dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as

São direitos dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as:

- a. Serem integrados na cultura da empresa e informados das regras de funcionamento da mesma;
- b. Obterem um tratamento correto e cordial por parte de todos os agentes envolvidos no processo formativo;
- c. Receberem os conteúdos programáticos, cronogramas, local da formação e demais informações técnico-pedagógicas relativas aos cursos que ministrem;
- d. Serem informados do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da TELHEIRO & GONÇALVES;
- e. Auferirem uma remuneração pela prestação de serviços realizada à entidade formadora;
- f. Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a entidade formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;

- g. Exigirem o cumprimento da lei de proteção de dados pessoais – Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro;
- h. Rescindirem os contratos de prestação de serviços após comunicação por escrito e mediante o pagamento de uma indemnização à entidade formadora, calculada em função do prejuízo provocado.

Artigo 7º: Deveres dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as

São deveres dos/as Formadores/as, Consultores/as, Mediadores/as e Tutores/as:

- a. Assumir e representar a filosofia e estratégia da TELHEIRO & GONÇALVES;
- b. Possuir Certificado de Aptidão Profissional / Certificado de Competências Pedagógicas de Formador ou outro documento similar legalmente exigível pela legislação em vigor;
- c. Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas, de acordo com os conteúdos programáticos, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências definidas nos objetivos do curso;
- d. Preencher as fichas do dossiê pedagógico evidenciando, claramente, o trabalho realizado de acordo com o plano curricular e as horas ministradas;
- e. Controlar a presenças dos/as formandos/as, através de folha de presenças diária reportando eventuais desvios à coordenação pedagógica;
- f. Distribuir/recolher aos/às formandos/as todas as fichas obrigatórias relativas à avaliação da satisfação dos/as formandos/as e promover o seu correto preenchimento;
- g. Disponibilizar aos/às formandos/as indicações bibliográficas para aprofundamento das matérias;
- h. Distribuir material didático aos/às formandos/as, deixando uma cópia no Dossier Pedagógico, assumindo a responsabilidade de direito de autor das matérias por seu intermédio criadas e colocadas à disposição dos/as formandos/as;
- i. Zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico;
- j. Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- k. Manter a disciplina e condições de higiene e limpeza da sala de formação;
- l. Informar o responsável da formação sobre a progressão, situação e problemas dos cursos, nomeadamente, faltas e/ou anomalias ocorridas pelos/as formandos/as;
- m. Cumprir escrupulosamente o horário estipulado para a sessão de formação;
- n. Comunicar, à entidade formadora, com a antecedência mínima de 3 dias, se previsível, ou no momento, quando imprevisível, do atraso ou da impossibilidade de comparência para ministrar a sessão formativa;
- o. Apresentar à entidade sugestões para melhoria das ações de formação;
- p. Respeitar e fazer respeitar o regulamento de funcionamento, criando um ambiente propício à aprendizagem.

Artigo 8º: Direitos dos/as Formandos/as

São direitos gerais dos/as formandos/as:

- a. Conhecer o Regulamento de funcionamento da TELHEIRO & GONÇALVES;
- b. Serem informados/as sobre cronogramas, local da formação e demais informações técnico-pedagógicas relativas aos cursos que pretendem frequentar;
- c. Receber da entidade formadora documentação pedagógica de suporte à formação;
- d. Assinar um contrato de formação ou documento similar;
- e. Receber os apoios estabelecidos no contrato de formação ou documento similar e a que legalmente tenham direito e que estejam enquadrados, em termos de financiamento, na aprovação do respetivo pedido de financiamento do curso que frequentam (quando aplicável);
- f. Conferenciar com a coordenação pedagógica sempre que considere justificável, devendo para o efeito marcar com o/a Coordenador/a do curso, dia e hora para se efetuar essa reunião;
- g. Desenvolver as competências em harmonia com o programa estabelecido, obtendo gratuitamente, no final da ação, um certificado comprovativo da frequência da mesma e do aproveitamento obtido;
- h. Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais (tratando-se de formação financiada presencial destinada a ativos desempregados ou ativos empregados, em horário pós-laboral);
- i. Receber informação e respostas às questões colocadas, sempre que o solicite;
- j. Ser ouvido/a antes de ser responsabilizado;
- k. Ser tratado/a com respeito e correção pela entidade formadora e demais agentes envolvidos no curso de formação profissional;

- l. Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a entidade formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;
- m. Abster-se da prática de qualquer ato que coloque em risco a sua idoneidade;
- n. Beneficiar de igualdade de oportunidades;
- o. Gozar de confidencialidade a todos os dados pessoais que faculte de acordo com o previsto na ficha de inscrição e respetivo contrato.
- p. Por cada ano completo de formação, considerando-se para este efeito ações com duração igual ou superior a 1200 horas, os formandos podem beneficiar de um ou mais períodos de férias não remuneradas, no máximo de 22 dias úteis, no decurso da ação.

Artigo 9º: Deveres dos/as Formandos/as

São deveres gerais dos/as formandos/as:

- a. Cumprir o Regulamento de Funcionamento;
- b. Tratar com urbanidade e respeito a entidade formadora, colegas, trabalhadoras/es e demais representantes da entidade formadora ou com quem se relacione, durante e por causa da formação;
- c. Responsabilizar-se pelos seus próprios bens;
- d. Não se apresentar nem permanecer, na entidade formadora, em estado de embriaguez ou em situação que denote consumo de substâncias psicoativas;
- e. Não possuir ou consumir substâncias psicoativas, na entidade formadora e na entidade onde se realiza a formação prática em contexto de trabalho, nomeadamente, drogas e bebidas alcoólicas, nem promover qualquer forma de tráfico, facilitação ou consumo das mesmas;
- f. Escusar-se de facultar a terceiros toda e qualquer documentação, e/ou informações relativas à entidade formadora que lhe sejam facultadas pela frequência da formação, exceto se se tratarem de entidades oficiais;
- g. Não captar e/ou difundir "sons e imagens" de atividades formativas sem autorização prévia dos formadores/as, da entidade formadora e dos formandos/as. A violação destes e de outros deveres são puníveis por lei, de acordo com a legislação vigente.
- h. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Entidade Formadora, para a condição e exercício da função Formador, ou para as entidades e pessoas participantes no processo formativo;
- i. Em caso de desistência da formação, passar declaração original assinada pelo/a próprio/a, comunicando a data e o(s) motivo(s) justificativos da mesma, tendo a mesma que ser remetida obrigatoriamente à Entidade Formadora nos 10 dias posteriores à última presença na formação;
- j. Frequentar com assiduidade e pontualidade as sessões de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem apresentados;
- k. Informar a entidade formadora, por escrito, de qualquer alteração dos dados fornecidos aquando da seleção, no prazo de 10 dias a contar da data de ocorrência;
- l. Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venham a ser submetidos;
- m. Preencher/entregar todas as fichas de avaliação que lhe forem entregues pelo/a formador/a, tutor/a e/ou coordenador/a técnico-pedagógico/a;
- n. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e dos demais bens que lhe sejam confiados para efeito da formação, fazendo adequado uso dos mesmos;
- o. Não utilizar de forma ilícita ou abusiva os recursos tecnológicos postos à sua disposição;
- p. Não utilizar as salas de formação para refeições ou outros fins não autorizados;
- q. Manter a sala de formação e o seu lugar nas sessões limpo e organizado;
- r. Cumprir os demais deveres emergentes da ficha de inscrição, do contrato de formação ou documento similar.
- s. Respeitar os requisitos de segurança e higiene associados ao desenvolvimento da formação;
- t. Utilizar, obrigatoriamente, os meios de proteção individual e/ou coletiva, previstos pelas disposições legais e normativos aplicáveis, que lhe sejam disponibilizados, durante e por causa da formação.

Violação dos Deveres da/o Formanda/o

Artigo 10º: Violação dos deveres do/a formanda/o

1. A violação grave ou reiterada dos deveres da/o formanda/o confere à entidade formadora o direito de aplicar uma advertência escrita ou de rescindir o contrato de formação, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil ou criminal da/o formanda/o.
2. Qualquer elemento da comunidade formativa que presencie comportamentos suscetíveis de constituir violação dos deveres da/o formanda/o previstos neste Regulamento, deve comunicá-los imediatamente às/aos formadoras/es ou à direção da entidade formadora.
3. Nas situações em que os comportamentos sejam considerados graves ou muito graves, a entidade formadora adota as diligências previstas para a advertência escrita e rescisão do contrato de formação ou, no caso de desencadear alteração da ordem pública ou situação de perigo, adota os procedimentos previstos no artigo 13º Diligências a observar no caso de alteração da ordem pública ou de ocorrência de situação de perigo.
4. A rescisão do contrato de formação deve ser precedida de uma advertência escrita à/ao formanda/o, sempre que a entidade formadora considere que a mesma pode impedir nova violação dos deveres e a subsistência do contrato ainda seja viável. A decisão de advertência escrita enquanto medida dissuasora, e a de rescisão do contrato, são aplicadas com a fundamentação dos factos que as suportam e após o exercício dos direitos de audiência e defesa da/o formanda/o.

Artigo 11º: Violações graves dos deveres da/o formanda/o

São consideradas violações graves, as que a seguir se indicam:

- a. Comportamentos perturbadores do ambiente da formação;
- b. Provocação de conflitos com outras/os formandas/os;
- c. Falta de respeito ou de urbanidade, para com as pessoas da entidade formadora;
- d. Desobediência às instruções dadas pelas/os responsáveis da entidade formadora;
- e. Não observância das disposições legais e regulamentares, nomeadamente no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho;
- f. Utilização, sem autorização, de equipamentos de comunicação móvel e outros dispositivos eletrónicos, durante as sessões de formação;
- g. Prática de jogos de azar ou fortuna, nas instalações onde decorre a formação.

Artigo 12º: Violações muito graves dos deveres da/o formanda/o

São consideradas violações muito graves, as identificadas no ponto anterior, sempre que praticadas de forma reiterada, bem como as que a seguir se indicam:

- a. Prática, ou incitamento à prática de atos de grande insubordinação ou indisciplina;
- b. Prática de violência física, injúrias ou outras ofensas punidas por lei;
- c. Prática, intencional ou com grave negligência, de atos lesivos de bens alheios, da entidade formadora ou de bens pelos quais esta é responsável;
- d. Prestação de falsas declarações nas provas a apresentar para efeitos de frequência da formação, justificação de faltas ou recebimento de quaisquer benefícios, dos quais tenha resultado prejuízo para a entidade formadora ou para terceiros;
- e. Posse, consumo e tráfico de substâncias psicoativas, como drogas e bebidas alcoólicas nas instalações onde decorre a formação;
- f. Apresentação nos locais de formação em estado de embriaguez, ou sob o efeito de substâncias psicoativas;
- g. Prática de crimes contra a liberdade de toda e qualquer pessoa que se encontre no espaço da entidade formadora;
- h. Captação de sons, imagens e realização de vídeos, não autorizados, nos locais de formação e respetiva divulgação.

Artigo 13º: Diligências a observar no caso de alteração da ordem pública ou de ocorrência de situação de perigo

1. Em situação de alteração da ordem pública ou de perigo para a segurança de pessoas e bens, a direção da entidade formadora deve dar conhecimento imediato às entidades policiais e adotar as medidas adequadas ao restabelecimento da normalidade, designadamente impedindo a entrada e/ou permanência da/o formanda/o, nas instalações da entidade formadora.
2. A proibição de entrada ou permanência temporária nas instalações é aplicada à/ao formanda/o quando, de modo notório, se constate não haver outra medida ou modo de responsabilização, que possa impedir a alteração da ordem pública, afastar a situação de perigo ou evitar um dano maior para todas/os as/os intervenientes no processo formativo.
3. Caso não se venham a verificar condições para a/o formanda/o retomar a frequência da atividade formativa, aferida com base nos autos elaborados pelas entidades policiais, pode haver lugar à rescisão do contrato de formação.
4. A aplicação da advertência escrita e da rescisão do contrato de formação e, a proibição de entrada ou permanência temporária nas instalações da entidade formadora, mencionada neste ponto, são sempre registadas no processo individual da/o formanda/o, o qual faz parte integrante do dossiê técnico-pedagógico da ação de formação.

FUNCIONAMENTO

Artigo 14º: Divulgação

A TELHEIRO & GONÇALVES pode recorrer, entre outros, aos seguintes meios para divulgar a sua atividade formativa:

- a. Em suporte digital, através da sua plataforma de formação, redes sociais ou através de e-mailing;
- b. Em suporte papel, através de divulgação pessoal;
- c. Participação em feiras de emprego e exposições;
- d. Anúncios em jornais;
- e. Em suporte papel e digital junto dos seus Parceiros.

Artigo 15º: Inscrição e Seleção de Formandos/as

1. Os/As formandos/as que frequentam cursos de formação profissional com a entidade formadora TELHEIRO & GONÇALVES devem preencher os requisitos definidos para a frequência da mesma. Estes requisitos são estabelecidos em função da legislação específica e/ou por definição da TELHEIRO & GONÇALVES ou dos Parceiros de negócio, dependendo do tipo de Formação a ministrar.

2. A TELHEIRO & GONÇALVES estabelece condições gerais de inscrição e seleção de formandos/as, no entanto, reserva-se o direito de alterar/ajustar estes procedimentos à tipologia e forma de organização da formação à luz da qual esteja a ser organizada, podendo solicitar outros documentos para além dos descritos no número seguinte.

3. Os/as formandos/as que pretendem frequentar cursos de formação profissional com a intervenção da TELHEIRO & GONÇALVES deverão formalizar essa intenção nos serviços centrais da entidade formadora ou nos locais designados em cada instrumento de divulgação da formação, mediante a entrega/validação dos seguintes documentos:

- Preenchimento de ficha de inscrição;
- Validação do documento de identificação;
- Fotocópia do Número de Identificação Fiscal ou documento similar;
- Certificado de Habilitações - se aplicável;
- Curriculum Vitae – se aplicável;
- Comprovativo da situação face ao emprego (declaração emitida por entidade competente) – se aplicável;
- Número de Identificação Bancária (IBAN) - se aplicável;
- Pagamento de eventuais taxas de inscrição - apenas em formação não financiada, quando aplicável.

4. Sempre que a metodologia de inscrição/seleção de formandos/as seja diferente da apresentada, deverá a coordenação pedagógica distribuir essa informação aos/às candidatos/as e colocar uma cópia no dossiê pedagógico.

5. A seleção de formandos/as para os cursos de formação profissional é da responsabilidade da Coordenação Pedagógica. Este processo de seleção é assente na documentação entregue pelo/a formando/a na inscrição e segue as metodologias de seleção definidas para cada tipologia de formação e/ou modalidade.

Artigo 16º: Condições de Funcionamento da Formação

1. A organização e desenvolvimento da formação deverão respeitar as seguintes condições:

- a. A formação terá início, no local designado, conforme definido em cronograma a distribuir na primeira sessão formativa ou, no caso de o primeiro módulo não ser presencial, mediante confirmação por parte da entidade formadora da data de autorização de acesso à Plataforma de formação à distância;
- b. Os horários da formação são estipulados pela Coordenação Pedagógica devendo as eventuais alterações ser-lhe comunicadas, alterações estas que só vigorarão após expressa aprovação;
- c. A formação poderá ser interrompida por motivo de feriado local, nacional ou férias anuais, que estará previsto em cronograma, devendo as alterações ser comunicadas às entidades envolvidas e só vigorarem após aprovação;
- d. A formação poderá ser interrompida pela entidade formadora, desde que devidamente comunicado e justificado a todos os agentes da ação;

- e. A formação já confirmada poderá ser cancelada por motivos imprevistos, garantindo-se aos/às formandos/as que o desejarem, a inscrição na mesma formação, numa outra data, ou numa formação equivalente e para a qual existam vagas, sendo devolvidos eventuais valores pagos pelos/as formandos/as aquando da inscrição;
- f. No início da formação será constituída uma equipa de Coordenação Pedagógica direcionada para a organização, desenvolvimento e acompanhamento de todos os elementos necessários ao bom funcionamento do curso, de forma a garantir o cumprimento geral da formação e consequentemente a concretização dos objetivos;
- g. Durante o normal funcionamento das sessões, não é permitida a utilização de telemóveis. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva utilização ao/à formador/a, sendo que se esta for concedida o/a formando/a deverá ausentar-se da sala de formação;
- h. Não é permitido consumo de alimentos durante as sessões de formação;
- i. As agressões (físicas ou verbais) a qualquer agente do processo formativo no decurso das sessões serão punidas com a expulsão do/a formando/a sendo feita uma comunicação às entidades competentes.

2. Mediante a tipologia, a forma de organização da formação e as características do público-alvo, as sessões de formação poderão ser organizadas não respeitando alguns dos pontos previstos anteriormente. No entanto, esta decisão apenas poderá ser tomada pela Coordenação Pedagógica e deverá ficar registada no registo de ocorrências que se encontra em cada Dossier Pedagógico.

Artigo 17º: Regime de pagamento

1. Nos cursos de formação não financiados, a inscrição dos/as candidatos/as selecionados/as só é válida, em função da modalidade de pagamento a praticar, após o pagamento da 1.ª prestação do curso ou o pagamento integral do mesmo.

2. A TELHEIRO & GONÇALVES pode disponibilizar duas modalidades de pagamento aos/às formandos/as:

- Pagamento integral no ato da inscrição;
- Pagamento em prestações ao longo do curso, sendo que a 1.ª prestação é sempre paga no ato de inscrição.

Artigo 18º: Justificação de Faltas

1. A falta é a ausência do/a formando/a durante o período normal de formação diária a que está obrigado, e pode ser justificada ou injustificada.

2. A assiduidade dos/as formandos/as na formação presencial é verificada através da assinatura da folha de presenças; na formação à distância síncrona, pela validação do/a formador/a da folha de presenças e na formação à distância assíncrona, pela validação na Plataforma.

3. São consideradas faltas justificadas, as que como tal forem consideradas pelo/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a da ação de formação a que digam respeito, ou por alguém a quem este reporte hierarquicamente, nomeadamente por motivo de:

- a. Doença comprovada ou acidente;
- b. Assistência na doença a familiares diretos;
- c. Falecimento de parentes ou afins em condições idênticas às previstas no Código do Trabalho;
- d. Casamento do próprio ou de familiares diretos;
- e. Qualquer dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
- f. Compromissos profissionais;
- g. Greve de transportes públicos;
- h. Nos casos de formação a distância, a impossibilidade de aceder à Plataforma por motivo não imputável ao/à formando/a;
- i. Outros casos de força maior.

4. A justificação das faltas deverá ser apresentada por escrito, num prazo máximo de 8 dias após a falta, conjuntamente, com os respetivos comprovativos ou outros elementos que se considerem indispensáveis para a decisão final.

5. São faltas injustificadas as que assim forem consideradas pelo/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a da ação de formação, ou por alguém a quem este reporte hierarquicamente. São, também, faltas injustificadas aquelas que resultam do abandono da formação sem prévia autorização, mesmo após o/a formando/a ter assinado a folha de controlo diário de presenças.

6. Os atrasos e saídas antecipadas ou ausências da formação superiores a 10 minutos, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no regime de faltas.

Artigo 19º: Limite máximo de Faltas

1. Independentemente da sua natureza, as faltas dadas não podem ultrapassar um total de 10% do número de horas totais da formação, sob pena de pôr em causa a conclusão da formação com aproveitamento e posterior certificação.

2. Caso o limite estabelecido no número anterior não seja cumprido, o/a formando/a terá, obrigatoriamente, de apresentar justificação válida, cabendo à TELHEIRO & GONÇALVES apreciar e decidir, casuisticamente, sobre a(s) justificação(ões) apresentada(s) pelo/a formando/a, bem como aferir o cumprimento dos objetivos da formação. Se assim entender, a TELHEIRO & GONÇALVES poderá desenvolver mecanismos de recuperação, com vista à certificação do/a formando/a, desde que seja devidamente justificado em relatório de ocorrências.

3. No caso dos Cursos de Formação Profissional que são constituídos por diversas Unidades de Competências (UC)/Unidades de Formação de Curta Duração, o limite da assiduidade refere-se à carga horária total do percurso formativo, contudo a assiduidade por Unidades de Competência (UC)/Unidades de Formação de Curta Duração nunca poderá ser inferior a 50%. No caso específico da Formação Prática em Contexto de Trabalho (caso exista), o limite de assiduidade mínima será de 90%.

Artigo 20º: Desistência dos/as Formandos/as

1. Nos cursos financiados, em caso de desistência, o/a formando/a deve redigir declaração original assinada pelo/a próprio/a, comunicando a data e o(s) motivo(s) justificativos da mesma e remeter, obrigatoriamente, à Entidade Formadora nos 10 dias posteriores à última presença na formação.

2. No caso previsto no número anterior, o/a formando/a deverá assumir a devolução dos apoios recebidos até ao momento da desistência caso não exista uma comunicação escrita da mesma, sendo que esta deverá, sempre, ser suportada por razões válidas.

3. Nos cursos de formação não financiados, se o/a formando/a formalizar o cancelamento da sua inscrição junto da TELHEIRO & GONÇALVES, por escrito, até 7 dias antes da data de início previsto para o curso, é reembolsado em 80% do valor pago, ficando 20% retidos pela TELHEIRO & GONÇALVES como compensação das despesas e prejuízos referentes ao cancelamento.

4. Caso o curso ainda não tenha iniciado e o/a formando/a desista do mesmo, não respeitando as formalidades previstas no número anterior, o valor pago não lhe será reembolsado.

5. Se a desistência em curso de formação não financiado ocorrer durante o desenvolvimento do mesmo, deverá o/a formando/a pagar o valor do curso na sua totalidade, não sendo reembolsado de qualquer valor.

6. Para ser considerada válida a desistência do/a formando/a é sempre necessária comunicação por escrito à TELHEIRO & GONÇALVES.

7. Ao/À formando/a, e caso este/a o solicite, será passada uma declaração de frequência dos módulos frequentados com aproveitamento.

Artigo 21º: Interrupção e repetição de Cursos

1. Os cursos decorrem de acordo com o estipulado em Cronograma de Formação, no qual são definidos os dias de descanso, feriados e férias, caso haja direito a elas.

2. O/A formando/a tem direito a desistir da ação de formação para a qual se inscreveu e foi selecionado/a, não tendo esta desistência qualquer consequência em uma nova inscrição, caso a mesma seja devidamente comunicada por escrito à TELHEIRO & GONÇALVES.

3. Caso um/a formando/a interrompa, por qualquer motivo, a frequência de uma ação de formação, desde que comunique essa interrupção à TELHEIRO & GONÇALVES, poderá reinscrever-se nas ações seguintes do mesmo curso, voltando a passar pelo processo de seleção sem qualquer penalização e, caso seja selecionado/a, voltar a frequentá-la.

Artigo 22º: Contrato de Formação

1. A admissão à frequência de uma ação de formação concretiza-se com a celebração de um contrato de formação.
2. O contrato de formação está sujeito a forma escrita, ou validação na plataforma de formação à distância, quando aplicável. Deve ser assinado pela/o representante da entidade formadora ou da Entidade Beneficiária e pela/o formanda/o ou pela pessoa sua representante legal, no caso de ser menor de idade, ou pela empresa caso se trate de formação não financiada intraempresa.
3. Este contrato não gera nem titula relações de trabalho e caduca com a conclusão da ação de formação para que foi celebrado, ou com a saída da referida ação.

Artigo 23º: Cessação do contrato de formação

1. O contrato de formação pode cessar por:
 - a. Revogação por acordo das partes;
 - b. Rescisão por iniciativa da entidade formadora;
 - c. Rescisão por iniciativa da/o formanda/o;
 - d. Caducidade.

Artigo 24º: Revogação por acordo das partes

1. A Entidade formadora e a/o formanda/o podem revogar o contrato de formação por acordo das partes.
2. Esta revogação pode verificar-se pelos seguintes motivos, desde que devida e documentalmente comprovados:
 - a. Doença;
 - b. Assistência à família;
 - c. Proteção na parentalidade (maternidade/paternidade/adoção);
 - d. Emprego;
 - e. Estágio;
 - f. Reorientação profissional, mediante parecer da/o técnica/o responsável pela orientação profissional;
 - g. Inaptidão para o curso que se encontra a frequentar, mediante parecer escrito de 3 elementos da equipa técnico-pedagógica;
 - h. Prestação do serviço militar;
 - i. Emigração/ausência do país;
 - j. Mudança de residência incompatível com o local de realização da formação;
 - k. Reforma.

3. A revogação deve ser comunicada por escrito (carta e/ou email) devendo ser indicados os factos que a motivaram, a fundamentação e a data de início da produção de efeitos.

Artigo 25: Rescisão por iniciativa da entidade formadora

1. A entidade formadora pode rescindir o contrato de formação com o formando, com justa causa.
2. Constituem justa causa, para rescisão do contrato com a/o formanda/o, por parte da entidade formadora, as seguintes situações:
 - a. Violação grave, muito grave ou reiterada dos deveres da/o formanda/o;
 - b. Faltas superiores aos limites definidos (Artigo 19º: Limite máximo de Faltas) e/ou nos normativos em vigor;
 - c. Desinteresse da/o formanda/o pela ação de formação, comprovado por parecer elaborado por um dos elementos da equipa técnico-pedagógica.
2. A rescisão por iniciativa da entidade formadora deve ser comunicada, preferencialmente por escrito (carta e/ou email) devendo ser indicados os factos que a motivaram, a fundamentação e a data de início da produção de efeitos.

Artigo 26º: Rescisão por iniciativa da/o formanda/o

1. A/O formanda/o ou, no caso de ser menor de idade, a pessoa sua representante legal, pode rescindir o contrato de formação, nas seguintes situações:

- a. Violação dos direitos legais e contratuais da/o formanda/o;
- b. Ofensa à integridade física, liberdade, honra ou dignidade da/o formanda/o, praticada pelas/os representantes ou trabalhadoras/es da entidade formadora.

2. A rescisão é comunicada por escrito (carta e/ou email), pela/o formanda/o, que deve indicar os factos que a motivaram e a respetiva fundamentação.

Artigo 27: Caducidade

1. O contrato de formação caduca nas seguintes situações:

- a. Conclusão da ação de formação para que foi celebrado;
- b. Falecimento da/o formanda/o;
- c. Impossibilidade, devidamente justificada, de a/o formanda/o continuar a frequentar a ação de formação (ex. detenção prisional/domiciliária);
- d. Impossibilidade, devidamente justificada, de a entidade formadora continuar a ministrar a ação de formação;
- e. Falta de aproveitamento, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada modalidade de formação;
- f. Abandono da formação. Considera-se abandono da formação a ausência da/o formanda/o durante, pelo menos, 10 dias úteis seguidos, sem que a entidade formadora seja informada do motivo da ausência. Para o efeito, um dia correspondente ao número de horas diárias de formação.

2. Nas situações referidas nas alíneas c), d) e e) a caducidade é comunicada por escrito (carta e/ou email), pela/o formanda/o, que deve indicar os factos que a motivaram e a respetiva fundamentação.

3. Relativamente à alínea f) é obrigatória a audiência prévia da/o formanda/o e posterior notificação da decisão final, comunicadas por escrito (carta e/ou email), pela/o formanda/o, que deve indicar os factos que a motivaram e a respetiva fundamentação.

Artigo 28º: Avaliação

1. A avaliação é da responsabilidade de cada formador/a, que define os momentos e formas de avaliação do respetivo curso/módulo que ministra, segundo a metodologia previamente acordada com o/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a.

2. Para além de outros momentos de avaliação julgados necessários, e de acordo com a sua duração, haverá sempre uma avaliação final global por unidade/módulo.

3. Cada formanda/o será avaliado, em termos globais, a partir da conjugação de um ou mais dos seguintes parâmetros:

- a. Classificação obtida em testes de avaliação e/ou avaliação contínua;
- b. Resultados alcançados noutros meios de avaliação, como trabalhos individuais e/ou de grupo;
- c. Itens qualitativos previamente definidos;
- d. Assiduidade e Pontualidade.

4. A avaliação final de cada formanda/o, traduzir-se-á na atribuição de um Certificado de Formação/Qualificações quando a média ponderada das avaliações for positiva (igual ou superior a 50% da escala de avaliação adotada) e não seja ultrapassado o limite de faltas), e numa Declaração de Frequência, sempre que o/a formanda/o o solicite, quando a média ponderada das avaliações for negativa (inferior a 50% da escala de avaliação adotada) e não tenha sido ultrapassado o limite de faltas permitido.

5. São motivos suficientes para a não atribuição de Certificado do Curso a renúncia ao processo de avaliação previsto.

Artigo 29º: Certificação

1. No final de cada curso/unidade será emitido Certificado aos/às formandos/as que obtiverem aproveitamento, de acordo com legislação específica e através da plataforma SIGO.
2. No caso de cursos inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações, os Certificados designam-se “Certificado de Qualificações” e no caso de não se encontrarem inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações os mesmos designam-se por “Certificado de Formação Profissional”.
3. Para os cursos de Educação e Formação de Adultos (básico e secundário) é ainda emitido Diploma que identifica a certificação profissional e escolar.
4. Apenas são emitidos Certificado de Formação Profissional a formandos/as que possuam processo individual de formando/a completo.

REGIME DISCIPLINAR

Artigo 30º: Sanções Disciplinares

1. A violação pelo/a formando/a de algum dos deveres previstos no presente regulamento, em termos que se revelem perturbadores do normal funcionamento da formação, constitui infração disciplinar.
2. Nos casos previstos no número anterior, o/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a poderá aplicar uma sanção disciplinar ao/à formando/a, que se traduzirá numa penalização na assiduidade, correspondente a uma falta disciplinar, de duração igual ao número de horas previstas em cronograma para o dia da prática da infração.
3. O/A Coordenador/a deverá redigir um relatório, devidamente fundamentado, e informar o/a formando/a da decisão sobre a sua manutenção ou expulsão do curso.
4. Deverá ocorrer expulsão sempre que atingidos os seguintes limites:
 - a. Cursos até 100 horas: 1 falta disciplinar;
 - b. Cursos de 101 até 900 horas: 2 faltas disciplinares;
 - c. Cursos com mais de 900 horas: 3 faltas disciplinares.
5. Cada falta disciplinar é sinónimo de penalização dos apoios a receber num dia inteiro de formação (bolsa, apoios de alimentação, entre outros).
6. São motivos de exclusão automática do curso, independentemente dos limites referidos no número 4, os seguintes:
 - a. Falsas declarações e ou falsificação de documentos;
 - b. Assinatura indevida de presenças ou registos na plataforma.

RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 31º: Reclamações e Sugestões

1. A TELHEIRO & GONÇALVES possui livro de reclamações e trata as mesmas de acordo com o Decreto-Lei n.º 371/2007, 6 de novembro.
2. As reclamações e sugestões podem, também, ser feitas online, verbalmente ou por escrito, através do preenchimento de um Modelo de Reclamação/Sugestão.
3. As reclamações ou sugestões identificadas no número anterior são tratadas internamente.
4. O autor da reclamação ou sugestão deverá obter uma resposta para a mesma no prazo máximo de 60 dias.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32º: Publicidade e Revisão

1. O presente Regulamento é publicitado nos locais da formação.
2. Compete ao/à Gestor/a de Formação proceder à elaboração e revisão do presente Regulamento quando assim julgue conveniente, promovendo a publicidade das alterações entretanto efetuadas e conhecimento aos restantes intervenientes na formação, nomeadamente formandos/as e formadores/as, sendo o mesmo aprovado pela Direção Geral.

Artigo 33º: Proteção de Dados

Os dados pessoais da formação serão tratados com respeito à normativa nacional de proteção de dados pessoais e os/as participantes na formação só poderão ser auscultados pela TELHEIRO & GONÇALVES, por entidades de acreditação/certificação ou relacionadas com a formação, com a emissão de consentimento expresso. Os dados recolhidos só podem ter como fim a formação.

Artigo 34º: Plano para a Igualdade e Não Discriminação

Todos os intervenientes envolvidos no processo formativo têm o dever cívico de fazer cumprir a Política de Igualdade da TELHEIRO & GONÇALVES, disseminando nos diversos contextos as boas práticas dinamizadas.

Artigo 35º: Aplicação

O presente Regulamento é aplicável a todos os indivíduos envolvidos no plano de formação da TELHEIRO & GONÇALVES.

Artigo 36º: Casos Omissos

À resolução dos casos omissos aplica-se o disposto na legislação em vigor ou são os mesmos decididos pela Direção Geral, respeitando os princípios subjacentes ao presente Regulamento e tendo em conta as circunstâncias do caso concreto.

