

REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

Regulamento da Formação

1 – Introdução.....	3
2 – Apresentação da Entidade.....	3
2.1- Apresentação	3
2.2 – Organização Interna, Visão, Missão, Valores e Factores Críticos de Sucesso	6
2.3 – Política para a Qualidade.....	7
3 – Clientes (Formandos)	7
3.1 - Recrutamento e seleção.....	7
3.1.1 - Divulgação da Oferta de Formação	7
3.1.2 - Informação e Inscrições.....	8
3.1.3 – Seleção	8
3.1.4 - Compromissos e obrigações.....	10
3.2 – Frequência da Formação	10
3.2.1 – Diretos e deveres dos Formandos	10
3.2.2 – Regime de Pagamentos e Política de Devoluções e Isenções	13
3.2.3 – Datas, Horários, Locais e alterações	14
3.2.4 – Presenças, Faltas e Desistências	15
4 – Fornecedores (Formadores, Tutores, Consultores e outros).....	16
4.1 - Recrutamento e seleção.....	16
4.2 – Deveres e Responsabilidades dos Formadores/Tutores	16
4.3 – Direitos dos Formadores/Tutores	18
5 – Pessoal Não Docente (PND).....	18
6 – Instalações e Equipamentos	19
7 – Procedimentos de Avaliação e Certificação	19
8 – Tratamento de Queixas e Reclamações.....	21
9 - Proteção de Dados.....	21
10 - Disposições Finais	22

1 – INTRODUÇÃO

Neste regulamento a PROEFA, seguidamente identificada nestes termos ou apenas com a designação de “Entidade”, define as suas principais regras de funcionamento na preparação, realização e avaliação da formação, sujeitando às mesmas as suas práticas e procedimentos, bem como a atuação de todos os participantes em termos de Formandos, Pessoal não Docente e Pessoal Docente.

Tratando-se de um documento normativo interno de funcionamento da atividade formativa é de aplicação generalizada na relação entre todos os intervenientes, tendo presente o contexto de atuação da entidade e as modalidades e formas de organização da formação que promove (formação presencial, a distância, ou em contexto de trabalho).

2 – APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE

2.1- APRESENTAÇÃO

A PROEFA é uma associação privada sem fins lucrativos constituída por pessoas apostadas em contribuir para a valorização de cada um de nós enquanto principal via de solução coletiva para os desafios do nosso tempo.

Com a sua atividade, a PROEFA vem contribuindo para a formação, informação e sensibilização dos adultos relativamente a temas muito relevantes inseridos nas 3 áreas nucleares da nossa atuação:

- A aprendizagem, a qualificação e a formação ao longo da vida;
- A melhoria do trabalho, potenciando os seus resultados;
- A qualidade de vida individual e coletiva.

Assim, além da sua atividade associativa propriamente dita, a associação promove um conjunto de iniciativas informativas, formativas e de orientação dos adultos, contribuindo para novos conhecimentos e competências e para novas atitudes e comportamentos dos adultos face ao Saber, ao Viver e ao Trabalhar.

Além da intervenção junto dos adultos, procuramos também intervir junto das organizações públicas e privadas, nomeadamente as empresas, promovendo a mudança das mesmas para uma cultura de organizações aprendentes, com práticas ativas de responsabilidade social e de indução da cidadania e também de organizações competitivas e vencedoras.

Em termos de áreas de atuação e de públicos-alvo, a nossa vocação centra-se essencialmente nas 3 áreas seguintes:

a) Educação e Formação Profissional

Nesta área a nossa atividade centra-se essencialmente na realização de:

- Cursos de formação profissional;
Ações, conjuntas ou individuais, de informação, orientação e motivação para a aprendizagem ao longo da vida;
- Realização de eventos temáticos;
- Desenvolvimento de projetos em parceria (nacionais e internacionais);

- Recolha, organização e tratamento de informação temática;
- Conceção e produção de recursos técnico-pedagógicos e didáticos;
- Todas as outras atividades e projetos que possam contribuir para os objetivos estatutários nesta área.

Tendo com Públicos-alvo prioritários das intervenções, os seguintes:

- Pessoas que pretendam melhorar as suas habilitações e competências técnicas, profissionais e relacionais;
- Pessoas com baixos níveis de habilitações académicas e maiores dificuldades de integração profissional e social;
- Pessoas em situação de desemprego, sub-emprego, e/ou de inatividade;
- Empresas e demais entidades que possam contribuir para a formação, nomeadamente (prática em contexto de trabalho) de pessoas em processo de formação e qualificação.

b) Emprego e Empreendedorismo

Nesta área a nossa atividade centra-se essencialmente na realização de:

- Ações promotoras da empregabilidade, como sejam estágios curriculares, profissionais ou outros;
- Ações, conjuntas ou individuais, de informação, orientação e motivação para a integração profissional, o emprego e o empreendedorismo;
- Realização de eventos temáticos sobre o emprego e o empreendedorismo;
- Desenvolvimento de projetos em parceria (nacionais e internacionais) na área do emprego e empreendedorismo;
- Recolha, organização e tratamento de informação estatística e temática;
- Conceção e produção de recursos técnico-pedagógicos e didáticos de apoio ao emprego e ao empreendedorismo;
- Todas as outras atividades e projetos que possam contribuir para os objetivos estatutários nesta área.

Tendo como públicos-alvo prioritários das intervenções os seguintes:

- Pessoas em situação de procura de primeiro emprego ou de desemprego, nomeadamente de longa duração;
- Empreendedores e empreendedoras, nomeadamente de micro e pequenos negócios e empresas;
- Entidades e públicos estratégicos que possam contribuir com a sua ação para a melhoria das condições de Empregabilidade e Empreendedorismo em Portugal.

c) Cidadania e Inclusão Social

Nesta área a nossa atividade centra-se essencialmente na realização de:

- Ações promotoras da Cidadania, da Inclusão Social e da Igualdade de Oportunidades (nomeadamente de género);
- Ações, conjuntas ou individuais, que contribuam para a definição e implementação de princípios e práticas de Cidadania, Inclusão Social e Igualdade de Oportunidades na sociedade portuguesa;
- Realização de ações educativas, formativas e informativas que promovam a cidadania ativa, a inclusão social e económica de pessoas com necessidades específicas (nomeadamente derivadas de situação de deficiência) e que possam contribuir para

diminuir todas as formas de discriminação e a promoção da igualdade de oportunidades;

- Desenvolvimento de projetos em parceria (nacionais e internacionais) nas áreas da Cidadania, Inclusão Social e Igualdade de Oportunidades;
- Recolha, organização e tratamento de informação estatística e temática nas áreas em causa;
- Conceção e produção de recursos técnico-pedagógicos e didáticos de apoio à promoção da Cidadania, da Inclusão Social e da Igualdade de Oportunidades;
- Todas as outras atividades e projetos que possam contribuir para os objetivos estatutários nesta área.

Tendo como públicos-alvo prioritários das intervenções, os seguintes:

- Pessoas menos escolarizadas e/ou em situação de desemprego, nomeadamente de longa duração;
- Pessoas com necessidades de apoio social e económico, derivadas de situações de fragilidade física (nomeadamente pessoas com deficiência e idosos), de situação de exclusão social ou de pobreza;
- Pessoas vítimas de situações de desigualdades e outras formas de discriminação e violência, nomeadamente mulheres, imigrantes, minorias étnicas e sem abrigo;
- Entidades e públicos estratégicos que possam contribuir com a sua ação para a melhoria das condições de Cidadania, Inclusão Social e Igualdade de Oportunidades na Sociedade Portuguesa.

A PROEFA foi constituída e sediada em Coimbra em janeiro de 2009, mantendo-se fiel nestes anos já decorridos ao desenvolvimento dos seus estatutos com atividades que procura desenvolver em todo o país.

Contactos

Sede - Coimbra:

Rua Antero de Quental, 265 – Sala 705 – 3000 – 033 Coimbra

Tel: 239 821 325 | E-mail: geral@proefa.pt | Website: www.proefa.pt

Centro de Formação de Vila Nova de Gaia:

Rua Parque da República, 38, 1ºD - 4430-164 V. N. Gaia

Tel: 229 766 363 | Fax: 239 821 325 | E-mail: gaia@proefa.pt | Website: www.proefa.pt

2.2 – ORGANIZAÇÃO INTERNA, VISÃO, MISSÃO, VALORES E FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Organização Interna

A PROEFA tem os seus serviços organizados a partir dos seus órgãos sociais e em termos de gabinetes de atividade operacional e serviços externos.

São órgãos sociais eleitos da PROEFA os seguintes:

- **Assembleia Geral**

Constituída por todos os associados no pleno gozo dos seus direitos, sendo a mesa da assembleia-geral composta por três associados, um presidente e dois secretários, competindo-lhes dirigir as reuniões da assembleia e lavrar as respetivas atas.

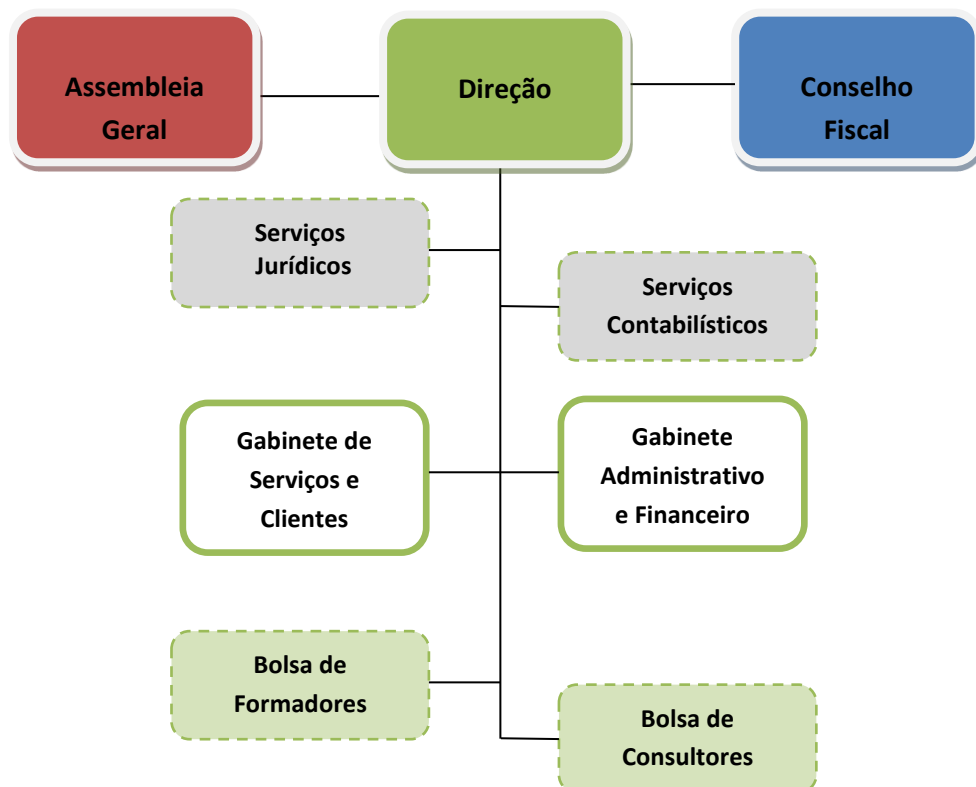
- **Direção**

Eleita em assembleia-geral, é composta por 3 associados a quem compete a gerência social, administrativa e financeira da associação e representar a associação em juízo e fora dele.

- **Conselho Fiscal**

Eleito em assembleia-geral, é composto por 3 associados, a quem compete fiscalizar os atos administrativos e financeiros da direção, fiscalizar as suas contas e relatórios e dar parecer sobre atos que impliquem aumento das despesas ou diminuição das receitas.

Em termos operacionais os serviços são organizados com base no Gabinete Administrativo e Financeiro (GAF) e Gabinete de Serviços e Clientes (GSC) e pelos serviços externos de contabilidade e jurídicos, nos termos do seguinte organograma.



Visão: A solução somos nós!

Missão: Criar nos adultos motivação e competências para, ao longo da vida, Aprenderem mais, Viverem bem e Trabalharem melhor.

Valores

- Primeiro as Pessoas, a sua segurança e felicidade;
- Satisfação do Cliente;
- Integridade com todos os públicos;
- Inspiração e trabalho em equipa;
- Sustentabilidade económica, social e ambiental.

Fatores Críticos de Sucesso

- Desenvolvimento económico e poder de compra da população;
- Políticas educativas e de formação profissional;
- Criatividade, dinâmica interna e trabalho em equipa;
- Sustentabilidade financeira a médio prazo.

2.3 – POLITICA PARA A QUALIDADE

Os objetivos da intervenção da PROEFA passam por desenvolver as ações que possam contribuir para a satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes internos e externos (colaboradores, associados, formandos, utilizadores individuais e coletivos), recorrendo a fornecedores que contribuam para a qualidade dos seus serviços.

Assim, assume-se como princípios da política de qualidade os seguintes:

1. Assumir uma cultura de melhoria continua que contribua para a qualidade e a eficácia dos seus serviços;
2. Analisar e rever com regularidade o seu sistema de gestão da qualidade, seus procedimentos e sistemas de gestão;
3. Promover a uma gestão eficiente das suas atividades nos prazos definidos, alocando os necessários recursos humanos, físicos e técnicos;
4. Tornar a política de qualidade conhecida e praticada pelos seus colaboradores, procurando a satisfação e desenvolvimento profissional dos mesmos;
5. Assegurar que a sua intervenção é pautada por critérios de ética e deontologia profissional, fomentando a não discriminação e o desenvolvimento de relações de diálogo e de cooperação individual e institucional.

3 – CLIENTES (FORMANDOS)

3.1 - RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

3.1.1 - DIVULGAÇÃO DA OFERTA DE FORMAÇÃO

A divulgação da oferta formativa é feita com recurso aos meios e instrumentos que se considerarem mais adequados para os cursos e iniciativas a promover, nomeadamente a partir de:

- Instrumentos escritos físicos, como sejam anúncios, cartazes, flyers, outdoors, portfólios, etc...

- Instrumentos escritos digitais, como sejam anúncios, newsletters, informação em sites, mensagens, posts, etc...

Em face da oferta, seus destinatários e respetivo target, dos instrumentos selecionados para a informação, comunicação e divulgação e do orçamento disponível, serão decididos os meios de divulgação mais adequados que poderão ser utilizados individualmente ou em conjunto, nomeadamente:

- Meios estáticos como sejam instalações em uso pela entidade e/ou por outras (parceiras, públicas, da comunidade, empresariais, etc...);
- Meios de comunicação social local, regional e nacional (imprensa, rádio, televisão);
- Comunicações postais direcionadas por públicos ou áreas geográficas;
- Comunicações digitais, nomeadamente via e-mail, sites e portais, redes sociais, etc...;
- Comunicações pessoais, telefónicas, via fax, etc...

Em todos os instrumentos de divulgação e comunicação será garantida:

- A veracidade e correção de toda a informação disponibilizada;
- A utilização de linguagem clara, sintética, objetiva e não discriminatória;
- A disponibilidade imediata para correção de qualquer informação que se verifique estar incorreta, desatualizada, que possa induzir em erro ou que seja discriminatória para os seus destinatários.

3.1.2 - INFORMAÇÃO E INSCRIÇÕES

A inscrição nas iniciativas e ações de formação formaliza-se com o preenchimento da Ficha de Inscrição disponibilizada em formato físico ou digital, e a entrega/disponibilização dos documentos solicitados associados à mesma.

A inscrição pode ser realizada presencialmente na(s) morada(s) de atendimento permanente da entidade ou por qualquer outro meio a distância, nomeadamente via telefone (completado com entrega/envio dos documentos requeridos) ou por qualquer outro meio eletrónico que seja possível. O processo de inscrição pode ainda ser realizado por terceira pessoa em nome do cliente com a entrega da documentação requerida assinada pelo próprio que comprove a veracidade e conhecimento do mesmo. No ato prévio à inscrição é garantido ao cliente a informação e esclarecimento inerente à documentação e procedimentos aplicáveis ao curso, nomeadamente a sua caracterização, condições de frequência e o regulamento de formação aplicável.

Para o processo de informação e inscrição é garantido ao cliente documentos, esclarecimentos e instrumentos claros, objetivos e de fácil perceção, garantindo-se ainda as ferramentas e funcionalidades adequadas para inscrições a distância e os meios físicos, técnicos e os recursos humanos adequados ao correto e eficiente atendimento presencial.

3.1.3 – SELEÇÃO

A seleção será realizada tendo por base os requisitos de acesso definidos nas seguintes etapas:

Etapas 1 – Verificação de conformidade, de acordo com os seguintes critérios:

- Processo de inscrição completo e devidamente instruído com todas as informações e documentos divulgados como necessários e entregues dentro dos prazos divulgados.

Fonte de verificação: Documentos do processo de inscrição.

Etapa 2 – Verificação de elegibilidade, de acordo com os critérios de admissibilidade definidos e divulgados, nomeadamente:

- Nacionalidade, Idade, habilitações académicas, residência ou domicílio profissional, situação face ao emprego, situação profissional ou social.

Fonte de verificação: Documentos e informações comprovativas da situação das pessoas candidatas.

Etapa 3 – Aplicação dos critérios de seleção definidos e divulgados, aferidos a partir de:

- Avaliação curricular; resultados de contatos e entrevistas de seleção, de testes psicotécnicos ou outros, de requisitos técnico-pedagógicos ou administrativos definidos para a oferta como sejam os pré-requisitos técnicos, as características individuais e de grupo, perfis pessoais e/ou profissionais, data de entrada da candidatura, etc...

Fonte de verificação: Resultados obtidos na aplicação dos critérios de seleção

Etapa 4 – Hierarquização e seleção de candidatos, aferida a partir de:

- Elaboração da tabela hierarquizada dos candidatos com base nos resultados da aplicação dos critérios de seleção e proposta de seleção.

Fonte de verificação: Tabela de resultados de seleção

A definição dos critérios de elegibilidade aplicáveis a cada oferta de formação em particular, resultaram das condições legais, regulamentares ou procedimentais aplicáveis. Por seu lado os critérios de seleção serão definidos pela entidade em função dos requisitos técnicos-pedagógicos, relacionais e comportamentais que privilegia para a formação a promover. Assim, enquanto os critérios de elegibilidade são de avaliação objetiva, os critérios de seleção poderão ser de avaliação mais subjetiva em função dos princípios técnico-pedagógicos que a entidade defina para a formação a realizar.

Na aplicação dos critérios de seleção a entidade garante os seguintes princípios técnicos e éticos:

- Tratamento igualitário de todos os candidatos elegíveis em termos de acesso e aplicação do processo de seleção e seus procedimentos;
- Não discriminação de qualquer candidato em função de género, raça, orientação sexual, credo ou religião;
- Avaliação das candidaturas nas devidas condições técnicas e competências adequadas a cada situação, afetando a elas os meios e os recursos técnicos de que dispõe;
- Informação sobre o resultado final do processo e seleção.

O recebimento e aceitação administrativa pela entidade de candidaturas não comprova a sua elegibilidade nem representam qualquer garantia da sua seleção.

Mediante motivos imprevistos e desconhecidos à data da divulgação da oferta e/ou à data da receção da candidatura, a entidade pode decidir pelo cancelamento ou anulação da realização da formação, conferindo-se assim no direito de não dar continuidade ao respetivo processo de recrutamento e seleção.

Todos os documentos entregues no âmbito de processos de inscrição por clientes devem estar em condições de conservação material e de elegibilidade que garantam a devida aplicação do processo de seleção, sendo todas as consequências técnicas e/ou legais resultantes de

anomalias, imprecisões ou falsificações detetadas nos mesmos da exclusiva responsabilidade dos seus titulares, incumbindo-se a entidade da responsabilidade legal e ética de comunicar às entidades competentes quando verifique situações passíveis de procedimento legal ou criminal.

Regra geral é exigido ao cliente apenas a entrega de cópias fidedignas dos seus documentos originais, sem excluir a possibilidade de exigência de entrega, sempre que se justifique, dos respetivos originais, ou de cópias autenticadas dos mesmos.

Em caso de desistência ou de não seleção, o cliente tem a faculdade de levantar os documentos próprios que entregou/enviou em formato físico à entidade, sendo que para tal deve dirigir-se presencialmente às instalações onde os mesmos estejam disponíveis para levantamento. Mediante situações de levantamento dos documentos próprios entregues por clientes, a entidade reserva-se no direito de obter uma cópia dos mesmos de forma a manter a informação processual sobre as inscrições e candidatos à oferta de formação divulgada.

Os eventuais custos que os clientes tenham de incorrer para a preparação, envio/entrega ou levantamento dos documentos requeridos no processo de recrutamento e para a sua participação nos procedimentos exigidos no processo de seleção serão da sua única e inteira responsabilidade.

3.1.4 - COMPROMISSOS E OBRIGAÇÕES

Com a apresentação do processo de candidatura e assinatura da respetiva ficha de inscrição se apresentada em formato físico ou a sua submissão on-line, o cliente assume que:

- Tem conhecimento das condições e procedimentos aplicáveis à oferta de formação em que se inscreve e regras e procedimentos aplicáveis em vigor na entidade, nomeadamente as constantes neste regulamento de formação;
- Tem vontade expressa na frequência da oferta de formação, na qual se inscreve e deseja ser selecionado;
- Assume o seu interesse na frequência da ação de formação nas condições divulgadas, garantindo a sua disponibilidade para a frequência da mesma no local, datas e horários divulgados;
- Compromete-se em cumprir com as exigências administrativas, logísticas, técnicas, pedagógicas e financeiras exigidas à frequência da formação;

3.2 – FREQUÊNCIA DA FORMAÇÃO

3.2.1 – DIRETOS E DEVERES DOS FORMANDOS

Na frequência da formação constituem **direitos** do formando os seguintes:

Ao nível da atividade de formação:

- a) Dispor de um espaço de formação que respeite as condições de segurança e higiene no trabalho e que possua os equipamentos necessários à obtenção das competências associadas ao respetivo referencial de formação;
- b) Receber formação com base nos referenciais de formação em vigor, à data de início da formação;

- c) Receber informação, atempadamente, sobre as aprendizagens efetuadas e as competências adquiridas, ao longo de todo o seu processo formativo;
- d) Ver respeitada a confidencialidade da informação pessoal e familiar, nomeadamente a constante do dossiê técnico-pedagógico, e ter acesso ao seu processo individual;
- e) Elegere representantes, entre os formandos, para efeitos de articulação com a PROEFA;
- f) Apresentar sugestões relativas ao funcionamento da PROEFA e ser ouvido em todos os assuntos que, justificadamente, forem do seu interesse;
- g) Ser tratado com urbanidade pelos formadores, colegas, trabalhadores e demais representantes da PROEFA, ou com quem se relacione, durante e por causa da formação;
- h) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto da ação de formação;

Ao nível dos apoios sociais e da informação e orientação profissional:

- i) Receber, mensalmente, os apoios sociais* devidos, nos termos dos normativos e legislação em vigor, mediante a entrega da documentação necessária à atribuição e pagamento dos mesmos, no prazo previsto na alínea t) do ponto 3.2 do regulamento do formando;
- j) Recorrer ao serviço de informação e orientação profissional, sempre que se justificar;
- k) Ser integrada/o, prioritariamente, numa nova ação de formação que se inicie após o fim do impedimento, quando não tenha concluído a formação por motivos a si não imputáveis, designadamente, os referidos nas alíneas a), b), c), d) e e) do ponto 6.3.2 *Faltas justificadas*, do regulamento do formando;

Ao nível do seguro:

- l) Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais ocorridos, durante e por causa da formação, devendo ser informada/o sobre os riscos cobertos pela seguradora;

Ao nível da certificação:

- m) Obter, gratuitamente, no final da ação de formação o(s) documento(s) de certificação, nos termos da legislação e normativos aplicáveis;
- n) Requerer a emissão de declaração de frequência, nas situações em que não obteve aproveitamento ou desistiu da frequência de uma ação de formação.

**Os apoios são pagos mensalmente, por transferência bancária, não sendo permitida, em caso algum, a existência de dívidas a formandos.*

Para efeitos de pagamento, os formandos têm obrigatoriamente de ser titulares de uma conta bancária e confirmar essa titularidade, por uma das seguintes formas:

- a) *Fotocópia da 1.ª página da caderneta da conta bancária, desde que na mesma conste o nome do formando como titular e o respetivo IBAN (International Bank Account Number) ou*
- b) *Comprovativo emitido pela entidade bancária, do qual conste o nome do formando como titular da conta e o respetivo IBAN, podendo o mesmo ser obtido através do serviço de Home Banking.*

No caso de formandos menores de idade, a transferência bancária pode ser efetuada para a conta bancária do seu encarregado de educação, desde que comprovada a sua titularidade.

Na frequência da formação constituem **deveres** do formando os seguintes:

Ao nível da assiduidade e pontualidade:

- a) Frequentar a ação de formação com assiduidade e pontualidade;

Ao nível da segurança e higiene:

- b) Respeitar os requisitos de segurança e higiene associados ao desenvolvimento da formação;
- c) 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;

Ao nível dos comportamentos e atitudes:

- d) Respeitar as orientações transmitidas pelos responsáveis da PROEFA e pelos intervenientes no processo formativo, bem como o definido nos regulamentos internos em vigor;
- e) Realizar as atividades pedagógicas propostas pela equipa técnico-pedagógica;
- f) Tratar com urbanidade os formadores, colegas, trabalhadores e demais representantes da PROEFA ou com quem se relacione, durante e por causa da formação;
- g) Responsabilizar-se pelos seus próprios bens;
- h) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos espaços e equipamentos que utiliza para efeitos de formação, cumprindo o previsto nos regulamentos internos da PROEFA;
- i) Responsabilizar-se, individual ou coletivamente, pelos prejuízos ocasionados, voluntariamente ou por negligência gravosa, nomeadamente em instalações, equipamentos, utensílios e outros materiais existentes na PROEFA;
- j) Guardar lealdade à PROEFA, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações sobre o equipamento e processos de fabrico de que tome conhecimento, designadamente no âmbito da formação prática em contexto de trabalho;
- k) Proceder à devolução de apoios sociais indevidamente recebidos;
- l) Abster-se da prática de atos que possam resultar em prejuízo ou descrédito para a PROEFA;
- m) Não praticar jogos de azar ou fortuna nas instalações da PROEFA;
- n) Não se apresentar nem permanecer, na PROEFA, em estado de embriaguez ou em situação que denote consumo de substâncias psicoativas;
- o) Não possuir ou consumir substâncias psicoativas, na PROEFA 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;
- p) Informar, sempre, um responsável da PROEFA, nas situações em que tenha que se ausentar durante o período em que decorre a formação;

Ao nível da utilização de equipamentos móveis e outros dispositivos eletrónicos:

- q) Não utilizar equipamentos de comunicação móvel e outros dispositivos eletrónicos, durante as sessões de formação, exceto quando tiver autorização do formador ou representantes da PROEFA;
- r) Não proceder, nos locais de formação, à captação de sons e imagens, à realização de vídeos e à respetiva publicação e/ou transmissão eletrónica, exceto se decorrerem de atividades pedagógicas, propostas pela equipa técnico-pedagógica;

Ao nível da informação prestada e respostas a pedidos específicos:

- s) Entregar a documentação necessária para a constituição do seu processo individual, dentro dos prazos estabelecidos pela PROEFA;
- t) Entregar os documentos comprovativos necessários para a atribuição e pagamento dos apoios sociais a que poderá vir a ter direito, de acordo com os normativos em vigor, no prazo máximo de 10 dias úteis após a apresentação do respetivo requerimento ou, mensalmente, nos prazos estabelecidos pela PROEFA e, nunca após o término da ação de formação;
- u) Apresentar documento de identificação ou títulos de residência, devidamente renovados, em caso de caducidade;
- v) Informar a PROEFA de todas as alterações aos dados inicialmente fornecidos, nomeadamente, morada, contactos, renovação do documento de identificação ou do título de residência, da situação face ao emprego, bem como de quaisquer alterações verificadas ao nível das prestações atribuídas pela Segurança Social;
- w) Responder, nos prazos fixados, aos pedidos que lhe forem feitos pela PROEFA, particularmente inquéritos e outros instrumentos de recolha de informação.

A violação grave ou reiterada dos deveres do formando aplicáveis, confere à entidade o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.

A cada ação de formação são aplicáveis os deveres e direitos dos formandos estabelecidos no respetivo contrato de formação, os quais não podem contrariar o exposto neste regulamento e no regulamento do formando, os quais se aplicam complementarmente na ausência ou insuficiência daquele.

3.2.2 – REGIME DE PAGAMENTOS E POLITICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

Aos pagamentos que sejam divulgados e devidos para a frequência da formação, são aplicáveis os seguintes procedimentos:

- a) A definição de preços, descontos, promoções, isenções, ou outros valores e condições devidos em termos de pagamento pelo formando para a frequência da formação e respetivas modalidades de pagamento é da responsabilidade da entidade, os quais estão disponíveis para informação e esclarecimento antes da formalização de inscrição ou matrícula na formação;
- b) Com a formalização da inscrição na formação, o formando toma conhecimento e aceita as condições financeiras aplicáveis à sua inscrição, só podendo iniciar a formação após comprovar perante a entidade o seu cumprimento;

- c) O não cumprimento pelo formando das condições financeiras aplicáveis por motivos a si imputados, pode suscitar a aplicação de sanções de natureza processual como sejam pagamentos acrescidos, a não atribuição de qualquer certificação ou até mesmo a expulsão da formação, independentemente da faculdade de, complementarmente, se acionarem os mecanismos legais aplicáveis;
- d) Por regra, todos os pagamentos efetuados pelo formando só serão passíveis de devolução, no todo ou em parte, caso se verifique a não realização da formação ou a sua realização manifestamente incompleta ou deficiente por motivos imputados diretamente à entidade, ou quando os valores ou títulos postos à disposição da entidade o tinham sido para efeitos de apresentação de caução;
- e) A solicitação de caução aplicar-se-á sempre que for considerado necessário que o formando preste uma garantia financeira antes do início da formação, sendo devidamente informado das condições em que tal garantia possa vir a ser acionada;
- f) A caução realizada não é um pagamento, sendo o respetivo valor ou título devolvido após a conclusão da formação, exceto se o formando não cumprir, por motivo não imputado à formação, as condições estabelecidas para poder concluir a formação;
- g) Sendo aplicável e tendo optado por dividir o valor a pagamento para a frequência da ação em prestações, o formando compromete-se a cumprir com as condições aplicáveis, nomeadamente a liquidação das prestações definidas nas respetivas datas;
- h) Todos os pagamentos são possíveis de ser realizados nas modalidades e meios de pagamento disponíveis na entidade, sobre os quais serão emitidos os respetivos documentos de quitação;
- i) Além das condições aqui definidas são aplicáveis a cada oferta de formação as condições vigentes no ato de inscrição e as que estejam definidas no respetivo contrato de formação aplicável.

3.2.3 – DATAS, HORÁRIOS, LOCAIS E ALTERAÇÕES

À realização da formação, aplicam-se em matéria de datas, horários, locais e eventuais alterações as seguintes regras:

- a) Para cada ação de formação é elaborado um cronograma de realização com a definição de datas, horários e locais de realização da mesma;
- b) É da estrita responsabilidade dos formandos garantir as condições de acesso à formação (mobilidade, meios tecnológicos no caso da formação a distância) e a disponibilidade necessária à sua devida frequência;
- c) Por motivos imprevistos, a entidade reserva-se no direito de fazer alterações pontuais ao cronograma definido, obrigando-se a comunicar as mesmas aos formandos em formação antes da sua ocorrência e com a maior antecedência que seja possível;
- d) Sempre que possível, estas alterações devem resultar da obtenção do acordo do grupo em formação por todos os participantes. Caso não seja possível obter a desejada disponibilidade e consenso para as alterações propostas, a decisão, aplicável a todos, será tomada pelas opções disponíveis que merecerem o maior número de concordantes e que tornem viável a continuidade da formação;
- e) As alterações ao cronograma da formação que sejam definidas nos termos referidos não podem ser apresentadas pelos formandos como motivo válido para efeitos de desistência ou faltas justificadas à formação;
- f) Caso se verifiquem, por motivos imprevistos e não controlados pela entidade, situações que obriguem à interrupção temporária da formação, será acordado com o grupo em formação um novo cronograma de realização que permita viabilizar a continuidade e conclusão da mesma, sendo o processo de decisão desenvolvido nos termos definidos nas alíneas anteriores;

- g) Se se constatar que pelo processo de acordo com o grupo em formação não é possível tomar a decisão de continuidade da formação e perspetivar a sua conclusão com a maioria dos formandos, será colocado à disposição dos mesmos a possibilidade de integrarem, no todo ou em parte, uma das novas ações que a entidade venha a realizar, caso tal se verifique;
- h) Caso o acesso à formação obrigue à disponibilidade de códigos e senhas pessoais, compete à entidade disponibilizar os mesmos atempadamente aos formandos, os quais devem garantir a sua correta utilização e guarda sigilosa, não os transmitindo a quaisquer outras pessoas ou utilizar para quaisquer outros fins distintos da frequência da formação.

3.2.4 – PRESENÇAS, FALTAS E DESISTÊNCIAS

Às presenças, faltas e desistências de formandos são aplicáveis as seguintes regras:

- a) A duração da formação, regime de faltas aplicável e penalizações ou consequências advindas de situações de faltas devem ser do conhecimento do formando antes de iniciar a formação;
- b) A presença do formando é verificada pela assinatura do próprio no documento usado para o efeito, pelo registo digital de acesso a sistema eletrónico, em pela validação de presença feita pelo formador, tutor, ou pela pessoa da coordenação que esteja presente e que possa atestar essa presença do formando;
- c) Considera-se falta a uma sessão de formação, sem registo de presença, a ausência do formando numa duração horária superior a 50% da duração da sessão em causa;
- d) As faltas, ausências, atrasos ou saídas antecipadas da formação devem ser registadas em folha de registo de ocorrências, ou noutro documento equivalente;
- e) Consideram-se ausências, atrasos ou saídas antecipadas sujeitas a registo todas aquelas que se verifiquem em termos continuados e as que se verifiquem ocasionalmente, mas de duração superior a 10 minutos;
- f) As faltas ou ausências da formação podem ser justificadas ou injustificadas nos termos do exposto neste regulamento, aplicando-se às mesmas as regras e consequências pedagógicas e financeiras decorrentes do aqui exposto, de normativo legal ou regulamentar aplicável e as normas e condições específicas definidas para a formação em causa;
- g) Serão consideradas faltas justificadas, as dadas pelos seguintes motivos, desde que comprovadas documentalente:
 1. Doença;
 2. Tratamento ambulatorio, realização de consultas médicas e exames complementares de diagnóstico. Extensível a acompanhamento de parentes – cônjuge ou equiparado nos termos legais, ascendentes, descendentes, adotandos, adotadas/os e enteadas/os, menores ou deficientes;
 3. Proteção na maternidade e paternidade;
 4. Dispensa para amamentação ou aleitação;
 5. Assistência a membro do agregado familiar - cônjuge ou equiparado nos termos legais, ascendentes, descendentes, adotandos, adotadas/os e enteadas/os, menores ou deficientes;
 6. Casamento;
 7. Deslocação a estabelecimento de ensino, frequentado por filho menor, ou equiparado nos termos legais;
 8. Doação de sangue e socorrismo;
 9. Cumprimento de dever legal inadiável que não admita substituição, designadamente diligência judicial ou em entidade policial;
 10. Falecimento do cônjuge, pai, mãe, padrasto, madrasta, sogro, filho (biológico ou

- adotado), enteado, genro, nora, bisavô, avô, neto, bisneto, irmão, cunhado;
11. Ato decorrente de religião professada pelo formando, desde que não possa efetuar-se fora do período da formação e corresponda a prática comumente reconhecida como própria dessa religião;
 12. Outras faltas decorrentes de situações legalmente previstas ou de força maior, devidamente comprovadas, a analisar pelo técnico da equipa técnico-pedagógica, indicado para o acompanhamento da ação de formação.
- h) Poderão ainda ser aceites pela coordenação pedagógica como justificadas faltas motivadas por outras causas, desde que as mesmas sejam comprovadas documentalmente;
 - i) A atribuição de subsídios e documentos de certificação da formação frequentada está dependente da assiduidade verificada no cumprimento dos limites de faltas definidos e da aprendizagem realizada pelos formandos;
 - j) Sempre que o registo de faltas do formando seja superior a 25% do nº de horas da formação que se encontra a frequentar, a coordenação pedagógica decidirá sobre a continuidade da frequência da formação.

A justificação da falta depende de pedido escrito apresentado pelo formando, com indicação das horas ou dia(s) em que a(s) mesma(s) ocorreu(ram), referenciando os motivos justificativos da falta e acompanhado de documento comprovativo.

4 – FORNECEDORES (FORMADORES, TUTORES, CONSULTORES E OUTROS)

4.1 - RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

No recrutamento e seleção serão seguidas as seguintes orientações:

- a) O recrutamento e seleção de fornecedores são realizados em função das necessidades da entidade a cada momento, para cada projeto em particular, decidindo por aqueles que apresentem melhor currículo, ofereçam melhores condições e garantias sobre a qualidade do serviço ou produto e apresentem as melhores condições financeiras e contratuais;
- b) Compete à entidade definir processos de recrutamento de fornecedores e critérios para a sua seleção, garantindo condições de igualdade no acesso à informação e no tratamento das respetivas propostas ou candidaturas e promovendo a sua seleção e respetiva contratação, exclusivamente por critérios técnicos, pedagógicos e éticos que respeitem os princípios da igualdade de oportunidades, da não discriminação e da justiça;
- c) Os formadores selecionados passam a integrar a bolsa de formadores da entidade, obrigando-se, no exercício das suas funções, a cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis ao seu exercício profissional, bem como as disposições técnicas, pedagógicas e administrativas definidas pela entidade nas suas orientações internas e nos respetivos documentos reguladores.

4.2 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DOS FORMADORES/TUTORES

Os formadores/tutores que colaborem com a PROEFA, devem cumprir com os deveres e responsabilidades inerentes ao seu exercício profissional em cada caso, nomeadamente os seguintes:

- a) Obrigam-se a entregar e a manter atualizadas as suas informações e documentos pessoais necessários ao processo pedagógico e ao processo financeiro da formação, sendo diretamente responsáveis pela veracidade e exatidão dos mesmos e pela

atualidade das suas informações e contatos, nomeadamente telemóvel, e-mail, e regime fiscal de IVA e de IRS;

- b) Preencher e/ou entregar os documentos e fazer os registos eletrónicos em plataformas ou sistemas de gestão da formação que sejam requeridos pela entidade para o desempenho das funções;
- c) No seu exercício profissional, ser responsável por desempenhar com qualidade as suas funções, nomeadamente as que estão definidas no respetivo perfil profissional, sendo responsável por:
 1. Definir os objetivos (gerais e específicos) da formação que ministrar nas respetivas sessões;
 2. Estruturar o desenvolvimento de conteúdos da formação a ministrar;
 3. Elaborar os planos de sessão com os requisitos técnicos e pedagógicos exigidos e as metodologias de formação aplicáveis;
 4. Conceber os recursos didáticos e pedagógicos adequados às características e definições da formação a ministrar, assegurando os respetivos direitos de autor e de *copyright*;
 5. Utilizar os sistemas tecnológicos e as plataformas de formação, nomeadamente a distância, nos termos e condições técnicas e pedagógicas definidos pela entidade, incentivando e apoiando a sua boa utilização pelos formadores;
 6. Ministrar, animar e gerir as sessões de formação presencial ou a distância, motivando a participação dos formandos em formação e a sua aprendizagem de acordo com os objetivos estabelecidos;
 7. Elaborar e aplicar trabalhos e atividades individuais em e equipa aplicáveis a cada grupo em formação presencial ou a distância, bem como instrumentos de avaliação ao grupo em formação, comunicando e monitorando os respetivos resultados;
 8. Apoiar os formandos em formação no seu processo de ensino-aprendizagem, na gestão dos diferentes ritmos de aprendizagem e no estabelecimento de sólidas relações entre todos os participantes na formação;
 9. Ser pontual e assíduo no exercício das suas funções e fomentar junto dos participantes práticas equivalentes;
 10. Participar nas reuniões técnico-pedagógicas definidas pela coordenação para a preparação, realização e avaliação da formação e dos seus participantes;
 11. Demonstrar pelo seu desempenho e promover em todos os participantes atitudes e comportamentos responsáveis, éticos, integradores e não discriminatórios;
 12. Promover a correta e responsável utilização dos meios físicos e técnicos disponíveis na formação, garantindo ainda os mesmos que forem da sua responsabilidade, nomeadamente para desempenhar as suas funções em regime de e-learning;
 13. Fazer a boa gestão do tempo e avaliar os formandos, a formação e o seu desempenho profissional;
 14. Cumprir com as tarefas e funções administrativas, técnicas e pedagógicas inerentes ao processo pedagógico, nos prazos e condições requeridos pela entidade;
 15. No exercício das suas funções inibir-se de fazer publicidade a demais entidades ou produtos externos à formação, integrando nos seus materiais pedagógicos apenas a sua autoria dos mesmos e a identificação da entidade e do financiamento da formação, se aplicável;
 16. Informar correta e fundamentadamente a entidade formadora dos incidentes e problemas verificados na formação, assumindo previamente a responsabilidade de fazer uma boa gestão dos mesmos nas suas sessões, revelando e inculcando nos participantes comportamentos e atitudes conciliadoras e assertivas para a resolução dos mesmos;
 17. Abster-se da prática de qualquer ato ou informação donde possa resultar incómodo, prejuízo ou descrédito para a entidade, seus colaboradores e/ou

representantes, comprometendo-se a não tratar com demais pessoas ou entidades, eventuais diferendos, sem antes do fazer junto da entidade;

18. Cumprir com as regras e procedimentos definidos neste regulamento e em todos outros documentos em uso ou orientações dadas pelos técnicos ou representantes da entidade;

19. Cumprir com a legislação, os regulamentos e as regras aplicáveis à formação profissional e à higiene, segurança e saúde no trabalho.

4.3 – DIREITOS DOS FORMADORES/TUTORES

No exercício das suas funções, aos Formadores/Tutores estão consagrados os direitos inerentes à sua contratação, nomeadamente os seguintes:

- a) Ser associado da entidade e pertencer à sua Bolsa de Formadores Externos;
- b) Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas em que participa;
- c) Obter documento comprovativo da sua atividade enquanto formador em ações desenvolvidas na entidade, nas condições definidas pela entidade;
- d) Ser remunerado de acordo com a função que desempenha e nos termos acordados e definidos no contrato celebrado;
- e) Ter acesso a apoio informativo, técnico ou documental necessário ao cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação;
- f) Colaborar na elaboração dos programas dos cursos que ministra;
- g) Participar em ações de formação contínua de formadores, eventualmente disponibilizadas pela entidade ou por entidades parceiras nas condições que forem aplicáveis às mesmas;
- h) À proteção dos seus dados pessoais e demais informações que faculte à entidade.

5 – PESSOAL NÃO DOCENTE (PND)

O desenvolvimento da atividade da PROEFA é conduzido pelo PND nas seguintes condições:

- a) É considerado pessoal não docente da PROEFA as pessoas que desempenhem funções não docentes no regime de contrato ou de prestação de serviços, independentemente da duração da contratação e/ou do local de exercício profissional;
- b) O desenvolvimento das atividades formativas é promovido por um número adequado de colaboradores com perfil de competências ajustado às funções, que asseguram as funções centrais de gestão e execução dessa atividade de acordo com a sua dimensão, nomeadamente nas seguintes funções profissionais:
 - Gestor/a da formação;
 - Coordenador/a técnico-pedagógico;
 - Mediador/a
 - Técnico/a da formação;
 - Técnico/a administrativo;
- c) Todos os colaboradores que desempenhem as suas funções ao serviço da PROEFA, sejam elas de gestão, coordenação ou de índole técnica ou administrativa, ficam obrigados a cumprir as seguintes orientações:
 1. Desempenhar as suas funções com dedicação e profissionalismo no integral respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como as normas ou procedimentos de atuação definidos pela PROEFA;
 2. Assegurar o cumprimento do normativo legal em matéria de processos pedagógicos, administrativos e financeiros por todos os participantes na formação, assegurando que o mesmo se encontra completo e atualizado em continuidade;

3. Acompanhar e coordenar as atividades realizadas pelo pessoal não docente e pelo pessoal docente (formadores e tutores), facultando a informação e apoio necessário para que os objetivos dos projetos de formação sejam atingidos;
4. Acompanhar os grupos em formação, esclarecendo, orientando e motivando a sua ação em prol da aprendizagem e do cumprimento das obrigações e responsabilidades a que estão obrigados no âmbito da relação formativa;
5. Garantir a disponibilidade e operacionalidade dos meios físicos, técnicos e administrativos necessários à realização da formação;
6. Tratar devidamente e dar seguimento decisório sobre dúvidas, diferendos, conflitos, queixas ou reclamações que sejam apresentadas;
7. Abster-se da prática de qualquer ato ou informação donde possa resultar incómodo, prejuízo ou descrédito para a entidade, formadores e formandos, comprometendo-se a não tratar com demais pessoas ou entidades, eventuais diferendos, sem antes do fazer junto dos visados;
8. Cumprir com as regras e procedimentos definidos neste regulamento e em todos outros documentos em uso ou orientações dadas pela direção ou representantes legais ou funcionais da PROEFA;
9. Demonstrar pelo seu desempenho e promover em todos os participantes os valores da verdade, atitudes e comportamentos responsáveis, éticos, integradores e não discriminatórios.

6 – INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Sendo as instalações e os equipamentos usados na formação fatores determinantes para a qualidade da mesma e para os seus objetivos serem atingidos, aplicam-se os seguintes princípios:

- a) As instalações, mobiliário, meios e equipamentos técnicos e administrativos necessários à preparação e realização da formação e respetiva manutenção, são da responsabilidade da PROEFA, independentemente da sua propriedade;
- b) Além das instalações e demais meios físicos e técnicos necessários à realização da formação e ao trabalho técnico do pessoal docente e não docente, são disponibilizadas instalações e meios técnicos de utilização comum necessários ao atendimento ao público e à fruição dos nossos utilizadores;
- c) A utilização dos meios físicos e técnicos disponibilizados deverá ser praticada pelos utilizadores (PND, Formadores e Formandos) no cumprimento das regras de boa utilização, segurança, higiene e arrumação dos mesmos, podendo os visados, em situação de negligência ou uso indevido, ser responsabilizados pessoalmente por todos os custos e danos que a sua ação tenha provocado;
- d) No caso específico da formação a distância será disponibilizado o dispositivo pedagógico designado por plataforma de e-learning a partir do qual será realizada a formação e assegurados as necessárias funcionalidades e serviços pedagógicos online para a frequência da formação e o helpdesk técnico para apoiar em caso de dificuldade de acesso ou utilização do sistema;
- e) Todos os utilizadores ficam expressamente proibidos de dar usos indevidos aos meios ao seu dispor e de fumar ou comer dentro das salas de formação.

7 – PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

O sistema de avaliação da formação e de avaliação e certificação dos formados é definido pela PROEFA no cumprimento das regras legais e regulamentares aplicáveis e em observação cuidada dos princípios pedagógicos, de valorização da aprendizagem e da concretização dos resultados esperados com as ações de formação.

Tendo por base a diversidade de iniciativas formativas que podem ser promovidas, poderão aplicar-se dimensões de verificação de presença, ou dimensões de avaliação e certificação, sendo no primeiro caso atestável apenas a condição de presença mediante emissão de declaração ou outro atestado de presença e no segundo caso a emissão de certificado de formação.

No caso de avaliação para efeitos de atribuição de certificado de formação, definem-se como princípios base de atuação os seguintes:

- a) Em termos de procedimentos e momentos de avaliação em cada módulo ou unidade de formação ministrada por um formador, compete-lhe definir no âmbito da preparação pedagógica que realizar os momentos, metodologias e instrumentos de avaliação que vai aplicar, no respeito pela metodologia geral previamente acordada com a coordenação pedagógica;
- b) Independentemente dos momentos de avaliação julgados necessários em cada situação de formação, haverá sempre pelo menos uma avaliação final;
- c) Os formandos serão avaliados tendo por base os critérios definidos pelos respetivos formadores, no âmbito dos quais se destacam os seguintes:
 1. Classificação obtida em testes de avaliação;
 2. Resultados alcançados em trabalhos e atividades individuais e/ou em grupo;
 3. Demonstrações da aquisição dos conhecimentos;
 4. Demonstrações da capacidade aplicação dos conhecimentos a situações práticas;
 5. Interesse revelado ao longo da formação;
 6. Participação manifestada e sua qualidade;
 7. Integração e sociabilidade face ao grupo;
 8. Demonstrações de cooperação, interajuda e de trabalho em equipa;
 9. Assiduidade e pontualidade;
 10. Outros definidos em conformidade com as situações formativas que estejam em causa.
- d) A avaliação final de cada formando, traduzir-se-á na atribuição de Certificado de Aproveitamento quando a média ponderada das avaliações for positiva (superior ou igual a 50%) e não seja ultrapassado o limite de faltas, e Declaração de Frequência, quando a média ponderada das avaliações for negativa (inferior a 50%) e/ou tenha sido ultrapassado o limite de faltas permitido;
- e) É motivo suficiente para a não atribuição de certificado de aproveitamento no curso a renúncia aos processos de avaliação previstos;
- f) A classificação final do aproveitamento obtido por cada formando será formulada nos seguintes termos:
 1. Avaliação global inferior a 50% - Declaração de frequência;
 2. Avaliação global superior ou igual a 50% e até 69% - Certificado de aproveitamento com classificação final de Suficiente;
 3. Avaliação global superior ou igual a 70% e até 85% - Certificado de aproveitamento com classificação final de Bom;
 4. Avaliação global superior ou igual a 86% - Certificado de aproveitamento com classificação final de Muito Bom.
- g) Ao formando assiste a faculdade de obter junto do formador responsável pela avaliação o esclarecimento de dúvidas ou questões inerentes à mesma. Caso subsista discordância sobre a avaliação atribuída e não tenha sido possível sanar a mesma junto do formador, pode o formando apresentar junto da coordenação reclamação escrita apresentando a discordância, a qual deve obrigatoriamente fundamentar nos melhores termos possíveis, sendo a mesma analisada no âmbito dos procedimentos de tratamento de reclamações aqui definidos;

- h) Caso em sede de reclamação da avaliação realizada não seja possível decidir pela atribuição de razão ao formando, pode o mesmo a título excecional solicitar um novo momento de avaliação, o qual, a ser conferido, será realizado nos termos e condições pedagógicas e financeiras que lhe forem decididas pela coordenação, após auscultar o formador.

8 – TRATAMENTO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

A qualquer pessoa é possibilitada a apresentação de queixas ou reclamações junto dos serviços da PROEFA ou por qualquer outro meio a distância disponibilizado, tendo como único requisito facultar a sua identificação, cumprindo-se neste âmbito os seguintes procedimentos:

- a) A apresentação de queixas ou reclamações deve ser feita fundamentadamente, por qualquer meio escrito, em letra legível, com identificação e assinatura do autor e datada;
- b) Sempre que o autor o solicite, a reclamação deve ser formalizada diretamente no livro de reclamações disponível nas instalações, cumprindo-se os termos e procedimentos legais aplicáveis ao mesmo;
- c) Caso a queixa ou reclamação decora de alguma situação observada, deve ser apresentada no prazo máximo de 5 dias úteis após a ocorrência verificada, tendo os serviços também o prazo máximo de 5 dias úteis para instruir o processo e submeter à direção com a devida análise da situação, suas causas e proposta de resolução;
- d) Caso se considere oportuno e justificável, serão os participantes na situação convidados a pronunciarem-se, individualmente ou em conjunto, sobre a situação em concreto, esclarecendo eventuais dúvidas ou questões levantadas pela reclamação apresentada;
- e) No prazo máximo de 10 dias úteis será proferida a decisão sobre a reclamação apresentada e eventuais medidas corretivas e/ou preventivas que se justificarem, dando-se o devido conhecimento da análise e decisão proferida ao autor da reclamação e demais entidades oficiais que se justificar.

9 - PROTEÇÃO DE DADOS

- a) Todos os dados pessoais disponibilizados à PROEFA pelos seus utilizadores serão tratados informaticamente no respeito pela legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, garantindo aos mesmos os seus direitos de consulta, alteração ou anulação;
- b) Exceto em caso de manifestação de oposição dos respetivos titulares, os dados pessoais poderão ser utilizados pela PROEFA para divulgação das suas atividades formativas ou de entidades suas parceiras, bem como para entidades oficiais no âmbito do exercício das suas funções;
- c) Todos os dados pessoais que os utilizadores tenham acesso no âmbito do processo formativo relativos a outros utilizadores, nomeadamente contatos, não podem ser utilizados para fim diverso da formação frequentada, exceto mediante prova de autorização escrita do titular dos mesmos;
- d) Os utilizadores são os únicos responsáveis pela correção, veracidade e atualidade dos dados pessoais disponibilizados à PROEFA.

10 - DISPOSIÇÕES FINAIS

- a) Falsas declarações, falsificação e documentos ou quaisquer outros atos intencionais suscetíveis de adulterar a verdade ou a realidade, são motivos justificativos e válidos para a imediata resolução unilateral de quaisquer relações profissionais ou formativas, não assistindo aos seus autores quaisquer direitos que tenham sido estabelecidos na relação com a PROEFA, independentemente das subseqüentes consequências criminais que sejam aplicáveis;
- b) As dúvidas e questões resultantes do aqui exposto e noutros documentos em uso pela PROEFA, devem ser colocadas aos serviços de coordenação, sempre que possível por escrito;
- c) Todas as questões ou dúvidas levantadas que não seja possível esclarecer no âmbito deste regulamento ou de outros documentos normativos em uso na PROEFA, serão decididos pela direção, com prévia avaliação da coordenação;
- d) Este regulamento deve estar disponível em todos os locais de atendimento ao público, de realização de formação presencial e na plataforma de formação a distância, para consulta de clientes, formandos, colaboradores e outros agentes.