



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO



Entrada em vigor a partir de 01/09/2024



Mensagem da Coordenação Pedagógica

Criada em 2014, a AptidãoCompleta desde cedo se destacou no mercado da formação de segurança privada ao assumir uma posição de liderança neste mercado. A AptidãoCompleta detém a autorização n. º15 da PSP que a habilita a ministrar esta tipologia de formação.

Uma empresa sediada em Paredes, mas com expressão Nacional seria uma boa forma de definir o que é a AptidãoCompleta, no entanto com apenas esta definição estaríamos a pecar por defeito pois muito ficaria por dizer sobre esta empresa.

Quando falamos em formação de segurança privada, será da AptidãoCompleta que nos lembramos como uma referência neste setor. Aliás de outra forma não poderia ser...

Tendo em conta o atual panorama e novos desafios que esta atividade enfrenta a nível nacional, torna-se claro que a aposta na qualidade da formação será a única solução para a credibilização desta profissão que assume uma posição marcante na sociedade Portuguesa. Para tal contamos com uma equipa altamente qualificada que nos permite desenvolver ações de formação com elevados padrões de qualidade e rigor que ao longo de todos estes anos caracterizaram esta empresa.

Sempre pronta a enfrentar novos desafios, a AptidãoCompleta aposta na inovação dos métodos pedagógicos de forma a sempre se posicionar na liderança do mercado.

Este ano ousaremos citar Robert Louis Stevenson “Não julgue cada dia pela colheita que você faz, mas pelas sementes que você planta.”

O trabalho desenvolvido ao longo destes 10 anos são o reflexo do profissionalismo da sua equipa e da qualidade da formação ministrada.



Elisabete Santos (Gerente) e José Araújo (Coordenador Pedagógico)

Sumário

1

INTRODUÇÃO

2

CAPÍTULO I - POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE DISPOSIÇÕES GERAIS

3

CAPÍTULO II - FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELECÇÃO

4

CAPÍTULO III - CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO

5

CAPÍTULO IV - OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES

6

CAPÍTULO VI - INTERRUPTÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS

7

CAPÍTULO VII - REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

8

CAPÍTULO VIII - PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

9

CAPÍTULO IX - DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES/ DEVERES DOS FORMADORES, RESPONSÁVEIS E OUTROS AGENTES

10

CAPÍTULO X - REGIME DISCIPLINAR

11

CAPÍTULO XI - OUTRAS DISPOSIÇÕES

INTRODUÇÃO

Agradecemos a sua preferência e desejamos que formação corresponda às suas expectativas obtendo os melhores resultados nesta ação de formação.

Para que a formação decorra da melhor forma possível, gostaríamos de lhe apresentar um pouco da AptidãoCompleta e de delinear algumas regras básicas de funcionamento interno.

A AptidãoCompleta é uma entidade formadora, especializada em formação na área de proteção de pessoas e bens com especial destaque para a área de formação de segurança privada de acordo com o dispositivo legal que rege a atividade. A AptidãoCompleta tem a sua sede na Rua Dr António Mendes Moreira nº 73 4580-044 Paredes.

Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo, que garantam desempenhos de excelência e correções a eventuais desvios aos objetivos estratégicos programados.

Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação da AptidãoCompleta, impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e garanta uma monitorização mais eficaz e eficiente do processo formativo.

Com esse propósito, foi elaborado o presente regulamento de formação que tem como objetivo primeiro sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação organizada pela AptidãoCompleta.

Caracteriza-se como um instrumento em construção e atualização permanente, razão pela qual a sua estrutura foi baseada em princípios flexíveis, de modo a se adaptar a modificações que ocorram ao nível da organização e funcionamento das ações de formação.

Sempre que se justificar, o presente regulamento deve ser objeto de revisão de forma a serem introduzidas alterações ou normas não previstas e cuja necessidade tenha sido detetada em cada ciclo anual de formação.

Sempre que se verificarem alterações ao presente regulamento, estas devem ser obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo formativo.

O presente documento pretende dar a conhecer a todos os intervenientes na formação (formadores, formandos, coordenação da formação e apoio administrativo) o funcionamento interno da formação da AptidãoCompleta.

Tem como objetivo comunicar os direitos e deveres dos intervenientes, de forma a garantir um serviço de qualidade e um funcionamento correto de todas as formações.

Sem prejuízo do previsto na legislação aplicável, o presente regulamento estabelece o regime de funcionamento das ações de formação, nas modalidades de formação presencial e a distância, definindo os direitos e deveres das partes envolvidas.

O regulamento é fornecido a todos os intervenientes antes do início da formação, devendo acompanhar a informação específica de cada curso.

CAPÍTULO I - POLÍTICA E ESTRATÉGIA DA ENTIDADE DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º (OBJECTO)

1-Sem prejuízo do previsto na legislação aplicável, o presente Regulamento Interno de Funcionamento da Formação (RIFF) estabelece o regime de funcionamento das ações de formação da AptidãoCompleta, seguidamente designada por “Aptidaocompleta” nas modalidades de formação presencial e-learning e b-learning, definindo os direitos e deveres das partes envolvidas.

2- Para as ações de formação financiadas é aplicável a legislação e regulamentação específica para a área, para além do previsto no presente Regulamento, em tudo o que não contrarie aquela legislação específica.

ARTIGO 2º (DEFINIÇÕES)

1- Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- a) **ACÇÃO DE FORMAÇÃO** é a atividade concreta de formação que visa atingir objetivos de formação previamente definidos;
- b) **ENTIDADE FORMADORA** é o organismo público ou entidade dos sectores privado ou cooperativo, com ou sem fins lucrativos, que assegura o desenvolvimento de formação a partir da utilização de estruturas adequadas, tais como instalações e recursos humanos e técnico-pedagógicos, para desenvolver com carácter permanente atividades de orientação, pré-formação, formação e inserção, em benefício de entidades ou participantes externos à entidade, reconhecida e certificada pela entidade competente no âmbito do Sistema Nacional de Qualificação;
- c) **FORMANDO** é o indivíduo a quem é dirigida a ação de formação, com o fim de adquirir conhecimentos e/ou desenvolver as capacidades, atitudes e formas de comportamento, com vista ao melhoramento pessoal, social e profissional;
- d) **FORMADOR** é o indivíduo qualificado detentor de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao formando a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;
- e) **COORDENADOR PEDAGÓGICO** é o indivíduo que prepara e assegura a execução de uma ou várias ações de formação, efetuando o planeamento, a programação, a organização, o acompanhamento, o controlo e a avaliação das atividades que integram cada ação de formação;
- f) **TUTOR** é o indivíduo que acompanha, apoia e orienta técnica e pedagogicamente os formandos a seu cargo, durante toda a Prática em Contexto de Trabalho;
- g) **CONTRATO DE FORMAÇÃO** é o acordo escrito celebrado entre uma Aptidaocompleta e um formando, mediante o qual este se obriga a frequentar uma ação de formação profissional determinada, e aquela se compromete a facultar, nas suas instalações ou de terceiros, os ensinamentos e os meios necessários a tal fim;
- h) **APTIDAOCOMPLETA AUTORIZADA** é a Aptidaocompleta certificada dotada de recursos e capacidade técnica e organizativa para desenvolver processos associados à formação profissional de segurança privada, autorizada ou reconhecida nos termos do regime jurídico da atividade de segurança privada;
- i) **DIREÇÃO NACIONAL DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA (DNPSP)** é a entidade certificadora com competência para reconhecimento de qualificações, avaliação e certificação da formação profissional no âmbito da regulação da atividade de segurança privada.

ARTIGO 3º

(MISSÃO)

1- A Aptidaocomepleta encontra-se sedeadada em Paredes, fundada em 2014 e que disponibiliza serviços de formação na área de Proteção de Pessoas e Bens, Higiene e Segurança no Trabalho, Saúde e Proteção Social, Direito e outras.

2- A formação é uma área crítica na estratégia de desenvolvimento da Aptidaocomepleta. A aposta na formação e qualificação das pessoas, enquanto instrumento de desenvolvimento pessoal e profissional, constitui um dos pilares da estratégia de atuação da Aptidaocomepleta que pretende continuamente melhorar as ações de formação e outras iniciativas de carácter formativo que desenvolve, de modo a alcançar a excelência nas áreas da formação da segurança privada.

3- A Aptidaocomepleta orienta a sua atuação pelos seguintes princípios:

3.1. Princípio de igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na atividade formativa organizada pela Aptidaocomepleta;

3.2. Princípio da lealdade, da ética e da correção;

3.3. Princípio do cumprimento dos requisitos legais aplicáveis às atividades que desenvolve;

3.4. Princípio da qualidade das intervenções formativas que desenvolve, adotando uma estratégia de autoavaliação permanente e implementando ações de melhoria daí decorrentes.

ARTIGO 4º (PÚBLICO-ALVO)

1- O público-alvo da atividade formativa organizada pela Aptidaocomepleta, é constituído não só por “formandos externos”, que a título individual procuram obter ou elevar as suas qualificações, bem como por formandos que participam na formação na qualidade de colaboradores de empresas de segurança e vigilância e outras entidades coletivas.

ARTIGO 5º (LINHAS DE ACTUAÇÃO ESTRATÉGICA)

1- Na atividade que desenvolve enquanto Aptidaocomepleta, a Aptidaocomepleta rege-se pelos seguintes objetivos:

- Contribuir para a valorização pessoal e profissional dos recursos humanos a que se destinam a formação que desenvolve;
- Contribuir para o aumento dos níveis de eficácia e eficiência da formação que organiza;
- Responder com qualidade técnica e pedagógica às necessidades formativas dos mercados para que dirige a sua intervenção.

ARTIGO 6º (ÁREAS DE FORMAÇÃO)

1- As áreas de formação, enquadradas no âmbito de intervenção da Aptidaocomepleta, segundo a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação definidas na Portaria 256/2005 de 16 de março, são:

090- Desenvolvimento Pessoal

146- Formação de Professores e formadores de áreas tecnológicas

341- Comércio

344- Contabilidade e Fiscalidade

380- Direito

729- Saúde. Programas não classificados noutra áreas de formação.

761- Serviços de Apoio a Crianças e Jovens

762- Trabalho Social e Orientação

815 - Cuidados de Beleza

840- Serviços de transporte

861- Proteção de Pessoas e Bens

862- Segurança e Higiene no Trabalho

2- A intervenção da Aptidaocompleta, em termos de áreas de formação desenvolvidas, é abrangente e está em permanente evolução, em função das tendências do mercado e necessidades coletivas e individuais, daí decorrentes.

CAPÍTULO II - FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELECÇÃO

**ARTIGO 7º
(FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO)**

1- As formas de organização da formação, utilizadas pela Aptidaocomepleta são essencialmente a formação presencial, podendo, no entanto, desenvolver ações em sistema E-learning e B-learning.

2- Na formação de segurança privada, a formação em regime e-learning ou b-learning será realizada de acordo com as diretrizes emitidas para o efeito.

**ARTIGO 8º
(DIVULGAÇÃO DE INICIATIVAS)**

1- A Aptidaocomepleta utiliza diferentes canais de divulgação da oferta formativa que desenvolve, variáveis em função da modalidade de formação e dos potenciais destinatários da formação. As principais formas de divulgação utilizadas são:

- Divulgação através do site www.aptidaocomepleta.pt (possibilitando também aos candidatos o preenchimento da ficha de inscrição on-line);
- Publicitação através da colocação de outdoors, em diferentes locais estratégicos e de grande visibilidade;
- Distribuição de folhetos informativos sobre os cursos, entregues em mão, em sítios públicos, bem como através dos CTT;
- Anúncios num jornal de grande tiragem num jornal local ou nacional.
- Redes sociais e marketing digital.

2- Os mecanismos de divulgação utilizados, podem ser continuamente alargados e/ou revistos, em função da evolução e introdução de novas tecnologias e da estratégia da Aptidaocomepleta.

**ARTIGO 9º
(FORMAS DE INSCRIÇÃO)**

1- Após a oportuna divulgação da abertura das inscrições para as ações de formação organizadas pela Aptidaocomepleta, os potenciais formandos poderão efetuar a sua pré-inscrição nas ações do seu interesse, através de diferentes meios, nomeadamente:

- Presencialmente, dirigindo-se às instalações da Aptidaocomepleta.
- À distância, efetuando a pré-inscrição on-line, através de um formulário próprio disponibilizado pela Aptidaocomepleta no seu Website ou ainda remetendo a pré-inscrição via correio eletrónico ou outro meio digital.

2- Este processo que se pode considerar ainda de pré-inscrição só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Coordenação Pedagógica do curso, para a frequência do mesmo.

3- A cada pré-inscrição, os candidatos têm de juntar toda a documentação obrigatória solicitada pela Aptidaocomepleta, sob pena de serem excluídos do processo de seleção, pelo facto de não entregarem esses elementos necessários para o processo de seleção. A inscrição só se torna efetiva após o formando ter entregado à Aptidaocomepleta toda a documentação previamente solicitada, necessária para o processo pedagógico e financeiro associado ao curso.

4- A inscrição na formação dá lugar ao pagamento da taxa de inscrição prevista no nº 1 do artigo 35º

**ARTIGO 10º
(SELECÇÃO E CONFIRMAÇÃO)**

1- Os processos de candidatura são analisados com base nos critérios de seleção definidos pela Aptidaocomepleta e previamente divulgados aos candidatos, através dos documentos informativos de divulgação relativos a cada curso.

2- Uma vez concluído o processo de seleção, é comunicado aos candidatos os resultados do mesmo através de carta, telefone ou outro meio de comunicação disponível.

3- É assegurada a confidencialidade de toda a informação facultada pelo formando à Aptidaocompleta, sendo que essa informação se destina exclusivamente a ser utilizada para fins da formação.

ARTIGO 11º (CRITÉRIOS DE SELECÇÃO)

1- Para cada modalidade de formação desenvolvida, são definidos os respetivos critérios de seleção que terão sempre em consideração, o enquadramento legal aplicável.

2- Os critérios de seleção gerais, são os seguintes:

- a) Preenchimento/satisfação dos requisitos formais exigidos (características dos formandos: idade, nível de formação, perfil profissional, situação perante o emprego, local de residência, outros requisitos impostos pela legislação aplicável);
- b) Análise curricular;
- c) Data da inscrição.

3- Para além destes critérios gerais referidos, poderão ainda ser definidos critérios de seleção com índole preferencial, bem como etapas de seleção adicionais, tais como entrevistas ou a realização de testes ou provas de seleção.

4- Todos os candidatos são submetidos a avaliação que incide nos seguintes pontos de avaliação:

- a) Fluência da linguagem;
- b) Compreensão das perguntas;
- c) Complexidade da linguagem;
- d) Motivações pessoais;
- e) Interpretação do papel de segurança;
- f) Visão ética da profissão;

...sendo avaliados numa escala de 1 a 10, tendo obrigatoriamente de obter a avaliação global mínima de “6” para poder frequentar a ação.

5- As avaliações poderão ser realizadas presencialmente ou por telefone.

6- A seleção dos formandos é comunicada aos mesmos no mais curto espaço de tempo possível, verbalmente ou por escrito.

7- Em caso de situação de empate, constitui critério de ordenação dos candidatos a ordem de chegada das inscrições.

8- Os formandos serão sempre selecionados de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo programa do mesmo, sendo que, de modo geral, a seleção dos formandos é efetuada tendo em conta: as qualificações, experiência profissional, afinidade entre a área de trabalho e os conteúdos da formação, implicações para o desenvolvimento da carreira e data de inscrição.

9- Os critérios subjacentes ao referido no ponto anterior serão sempre enquadrados pela legislação aplicável e serão conforme homologação do curso pelas entidades competentes (quando aplicável).

10- Após o processo de seleção dos candidatos, a inscrição só é considerada válida após o respetivo pagamento definido para o ato de inscrição. No caso de os candidatos selecionados não efetivarem o pagamento em causa, a sua vaga será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera.

11- Excetuando as situações expressamente proibidas na lei, o formando caso manifeste essa vontade, poderá frequentar a formação mesmo não cumprindo os requisitos para exercer a atividade a que a formação qualifica.

CAPÍTULO III - CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO

**ARTIGO 12º
(DIREITO DE RESERVA)**

1- A Aptidaocompleta reserva-se no direito de não autorizar a frequência da formação, quando forem imputáveis ao candidato de forma singular ou cumulativa o seguinte:

- a) O candidato deixar de cumprir os requisitos legais para a frequência da formação;
- b) O candidato manifeste comportamentos considerados lesivos aos interesses da Aptidaocompleta designadamente por atos que afetem o prestígio da Aptidaocompleta;
- c) Manifeste comportamentos, linguagem ou atitudes que sejam consideradas insultuosas, difamatórias, racistas, xenófobas ou que de qualquer forma afetem a dignidade ou moral dos intervenientes na formação assim como o bom desenrolar da mesma;
- d) Manifeste ou exista suspeita fundamentada que o formando pretende utilizar os conhecimentos obtidos na formação para fins ilícitos;
- e) Exista suspeita fundamentada que o candidato pretende frequentar a formação com a clara intenção de perturbar o seu normal funcionamento.

2- O candidato pode ser impedido de frequentar a formação caso se verifique o incumprimento de outros requisitos quem venham a ser emanados pelas entidades fiscalizadoras / reguladoras competentes ou por recomendação destes;

**ARTIGO 13º
(EXCLUSÃO DA AÇÃO)**

1- A Aptidaocompleta reserva-se no direito de excluir o formando da ação a qualquer momento, mesmo após a mesma ter iniciado, quando forem imputáveis ao candidato de forma singular ou cumulativa o seguinte:

- a) Não sejam cumpridos os requisitos de assiduidade e/ ou participação estabelecidos no art.º 15-Aº.
- b) O incumprimento dos demais deveres emergentes do contrato de formação.
- c) O incumprimento dos demais deveres previstos no art.º 17º do presente regulamento.
- d) O incumprimento do pagamento de propinas ou outros custos associados à frequência do curso, nos momentos definidos.
- e) O formando perturbe o normal funcionamento da formação ou tais perturbações se tornem ato contínuo.
- f) O formando fotografe, grave, copie ou de qualquer outra forma reproduza os testes de avaliação ou documentos integrantes do DTP (Dossier Técnico Pedagógico).
- g) O formando divulgue, partilhe, ou de qualquer outra forma envie a terceiros os testes de avaliação ou documentos integrantes do DTP (Dossier Técnico Pedagógico).
- h) O formando obtenha de forma irregular dados ou contactos dos formadores ou outros formandos e faça uso deles sem autorização do titular, nomeadamente o envio de correspondência ou comunicações que não estejam relacionadas com a formação.
- i) Qualquer outro comportamento que seja considerado anómalo, ofensivo, ilegal ou que de qualquer forma seja prejudicial para o desenvolvimento da ação de formação.
- j) O formando não cumpra o definido para a formação em regime e-learning e b-learning.

2- É aplicável o disposto no nº 9 artº 35 e artº 48º.

3- A exclusão da formação é comunicada ao aluno via e-mail ou via CTT.

4- Se a exclusão for de carácter urgente a exclusão é comunicada via telefone sem prejuízo do número anterior.

**ARTIGO 14º
(REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO)**

1- As condições de frequência das ações de formação organizadas pela Aptidaocompleta são variáveis, em função da modalidade de formação em questão. Essas condições são apresentadas aos formandos através dos seguintes meios:

- a) Da informação veiculada através dos documentos informativos acerca dos cursos (tais como brochuras informativas, informação disponibilizada no site, entre outros);

- b) Dos esclarecimentos prestados pelos colaboradores que asseguram o atendimento;
- c) Dos regulamentos específicos relativos aos cursos em questão, se aplicável.

2- A frequência da ação de formação pressupõe a aceitação do presente regulamento interno da Aptidaocompleta.

ARTIGO 15-Aº (CONTRATO DE FORMAÇÃO)

1- Uma vez confirmada a seleção do formando, o ingresso do mesmo na formação é formalizado através da celebração de um contrato de formação (exceto quando a solicitação da formação não é a título individual), que reitera as condições de frequência do curso, prevendo nomeadamente:

- a) As características da ação (duração, local de realização, programa de financiamento da ação nos casos em que é aplicável);
- b) Direitos e deveres dos formandos, com referência aos apoios financeiros concedidos, no caso de ações financiadas;
- c) Cláusula de assiduidade (com referência ao limite de faltas para efeitos de aproveitamento e dos apoios a que o formando tem direito, no caso de formação financiada).

ARTIGO 15-Bº (ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE)

1- Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os 10% do total de horas de formação, o que supõem a frequência de, pelo menos, 90% do número total de horas, excepto quando expressamente indicado outro critério.

2- Nas ações de formação de segurança privada, a tolerância de faltas é de 0%.

3- As faltas serão registadas pelo formador, nos suportes determinados para o efeito.

4- O registo da assinatura na folha de presenças é da responsabilidade do formando, sendo que a ausência da mesma será considerada como falta à sessão de formação.

5- Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo.

6- Nos casos em que a formação tem um carácter presencial, informa-se que a tolerância permitida é de 10 minutos após o início do período da ação de formação.

7- A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura na folha de presenças. No caso do regime à distância, esta é verificada através das presenças demonstradas pelos relatórios das plataformas (Anexo I).

8- Caso se verifique o incumprimento do limite mínimo de assiduidade previsto nos números 1 e 2, o formando poderá justificar as faltas dadas em excesso até ao limite máximo de 20% da carga horária da formação.

9- São consideradas faltas justificadas:

- As motivadas por facto não imputável ao formando, nomeadamente doença ou acidente, declarada pelo médico;
- As dadas, até 5 dias consecutivos, por falecimento de cônjuge, pessoa com quem vive em união de facto, parente ou afim no 1.º grau da linha reta, ou até 2 dias consecutivos, por falecimento de outro parente ou afim no 2.º grau da linha reta ou 2.º grau da linha colateral, mediante entrega de comprovativo de óbito;
- Podem ser ainda justificadas, as faltas dadas por outro motivo, para além dos enumerados, cabendo a aceitação da sua justificação à Coordenação Pedagógica, após ponderada a situação apresentada pelo formando.

10- As faltas justificadas devem ser devidamente comprovadas no imediato ou no mais curto espaço de tempo possível.

- 11- Todas as justificações de falta apresentadas pelos formandos terão de ser validadas previamente pela Aptidaocompleta e posteriormente pelo Departamento de Segurança Privada.
- 12- Após validação da justificação de falta, ao formando serão comunicadas as instruções relativas ao mecanismo de recuperação desenvolvido pela Coordenação Pedagógica, bem como o prazo de realização do mesmo.
- 13- Se a justificação de falta não for validada, o incumprimento do requisito mínimo de assiduidade resultará na reprovação do formando.
- 14- É aplicável o exposto no nº 9 artº 35 e artº 48º.
- 15- A reprovação na formação é comunicada ao aluno via e-mail ou via CTT.
- 16- A reprovação pode ser comunicada via telefone sem prejuízo do número anterior.

ARTIGO 15-Cº (RECUPERAÇÃO DE CARGA HORÁRIA)

- 1- O formando pode solicitar horas de formação fora do cronograma inicialmente previsto, de forma a compensar horas de formação a que tenha faltado a sua frequência e que implique o não aproveitamento na ação até ao máximo de 20% da carga horária total da formação mediante apresentação de justificação nos termos do nº 9 artº 15-B.
- 2- Por cada hora de formação prevista no número anterior será taxado de acordo com os seguintes critérios:
 - a) O valor de 30€ para faltas injustificadas
 - b) O valor de 10€ para faltas justificadas até 10% da carga horária
 - c) O valor de 15€ para faltas justificadas acima 10% até ao limite de 20% da carga horária
- 3- O valor a pagar por parte do formando para a realização da carga horária não se encontra incluído no valor inicial da formação, sendo pagamento autónomo a realizar na sua totalidade antes da realização da recuperação da carga horária.
- 4- A recuperação de carga horária deve ser realizada até ao termo do respetivo módulo de formação, e deve decorrer de forma a respeitar o limite máximo de 7 horas de formação diária que o formando pode frequentar.
- 5- Nas ações de formação de Segurança Privada a recuperação de carga horária só é realizada mediante autorização prévia do Departamento de Segurança Privada.

CAPÍTULO IV - OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES

**ARTIGO 16º
(DEVERES E OBRIGAÇÕES DA APTIDAOCOMPLETA)**

1- São deveres da Aptidaocompleta:

- a) Divulgar junto dos formandos e outros intervenientes na formação, o Regulamento Interno de Funcionamento da Formação, bem como outros regulamentos específicos, quando aplicáveis à formação em questão;
- b) Disponibilizar aos formandos toda a documentação prevista nas condições de participação;
- c) Emitir certificados comprovativos da frequência e/ou do aproveitamento obtido pelo formando, de acordo com a Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho e demais legislação aplicável;
- d) Agenciar espaços e equipamentos com características adequadas ao desenvolvimento da formação;
- e) Garantir aos formandos um seguro de acidentes pessoais durante o período de formação.
- f) Acompanhar a formação programada e garantir o respeito pelas disposições legais e regulamentares em vigor, pelas condições de aprovação do curso e pelo regime de concessão dos apoios a que o formando tenha direito;
- g) Respeitar e fazer respeitar as condições de Higiene e Segurança no Trabalho;
- h) Não exigir ao formando tarefas não compreendidas no objeto do curso;
- i) Garantir ao formando os conteúdos programáticos e cronogramas da ação de formação;
- j) Garantir o cumprimento do cronograma e conteúdos programáticos previstos na elaboração das formações.

**ARTIGO 17º
(DEVERES E OBRIGAÇÕES DO FORMANDO)**

1- São deveres do Formando:

- a) Estar atento e participar ativamente nas sessões, realizando as provas de avaliação de previstas;
- b) Frequentar a formação com assiduidade e pontualidade;
- c) Tratar com respeito e urbanidade a Aptidaocompleta e seus representantes e abster-se da prática de qualquer ato de onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a Aptidaocompleta;
- d) Apresentar justificação das suas faltas à Aptidaocompleta, e, em caso de desistência, comunicar por escrito, à Aptidaocompleta, essa decisão e as razões que estiveram na origem da mesma;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações utilizadas e comunicar de imediato ao formador, qualquer dano que verifique nos equipamentos;
- f) Proceder ao pagamento de propinas ou outros custos associados à frequência do curso, nos momentos definidos.
- g) Tratar com urbanidade a Aptidaocompleta, seus representantes, trabalhadores, colaboradores e outros formandos;
- h) Guardar lealdade à Aptidaocompleta, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações de que tome conhecimento por ocasião do curso;
- i) Não manifestar comportamentos considerados lesivos aos interesses da Aptidaocompleta designadamente por atos que afetem o prestígio da Aptidaocompleta;
- j) É expressamente proibido fumar, consumir bebidas alcoólicas, consumir substâncias psicotrópicas e similares ou ingerir alimentos nas instalações onde decorrem os Cursos de Formação.
- k) Entregar todos os documentos originais e verídicos que sejam necessários para o decorrer da formação de forma atempada ou assim que solicitados;
- l) Não utilizar telemóveis, tablets ou outros equipamentos eletrónicos não autorizados ou cuja autorização de utilização seja retirada, nas instalações onde decorrem os Cursos de Formação.
- m) Usar de linguagem correta e cordial sem recurso a insultos, linguagem incorreta, ofensiva, racista, xenófoba, ou qualquer outra que possa ser causadora de perturbação ao bom desenrolar da formação.

2- O incumprimento dos presentes deveres constituiu motivo para a exclusão do formando da ação de formação de acordo com o exposto no artº 13º.

3- É aplicável o exposto no nº 9 artº 35 e artº 48º.

- 4- A exclusão da formação é comunicada ao aluno via e-mail ou via CTT.
- 5- Se a exclusão for de caráter urgente a exclusão é comunicada via telefone sem prejuízo do número anterior.

ARTIGO 18º (DOS FORMADORES)

1- São deveres do Formador (a):

- a) Estar no local da formação 20 minutos antes da hora da formação, no sentido de preparar a sala para iniciar a sessão de formação à hora previamente definida;
- b) Preencher a documentação necessária à sua prestação de serviços;
- c) Assinar, a cada sessão de formação, a folha de presenças e registo da sua assiduidade;
- d) Fazer os sumários de e em cada sessão de formação;
- e) Passar a folha de presenças pelos formandos 15 minutos após a hora marcada para o início da formação. Estes deverão ser avisados deste facto. Após esta hora será recolhida e guardada no DTP do Curso.
- f) Garantir o correto desenvolvimento da formação, nomeadamente não permitindo a ocorrência por parte dos formandos de quaisquer irregularidades ou violação ao disposto no presente regulamento;
- g) Caso os formandos lhe entreguem justificações de faltas, deverão estas ser colocadas na respetiva divisória do DTP.
- h) O formador deverá colocar uma cópia no respetivo DTP de curso de todos os materiais que entregar aos formandos. Caso existam várias versões do mesmo Curso / Módulo, esta documentação constará apenas no DTP da primeira edição;
- i) Utilizar os materiais pedagógicos cedidos pela Aptidaocompleta para uso exclusivo das ações de formação desta empresa;
- j) Guardar lealdade à Aptidaocompleta, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações de que tome conhecimento por ocasião do curso;
- k) Tratar com urbanidade a Aptidaocompleta, seus representantes, trabalhadores, colaboradores, formandos e outros formadores.

CAPÍTULO V - CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

ARTIGO 19º (LOCAL DE REALIZAÇÃO DA FORMAÇÃO)

- 1- O local de realização da formação é variável, consoante a modalidade e o projeto em causa.
- 2- O local de realização da formação é divulgado aos candidatos, no material de promoção associado a cada curso desenvolvido.
- 3- No caso de formação contratada por empresas, esta poderá ser realizada nas instalações do cliente. No caso da formação na área da segurança privada, será solicitada a apreciação da DNPSF sobre as instalações.
- 4- O local da realização da formação poderá ser em qualquer ponto do Território Nacional.
- 5- É expressamente proibido fumar, consumir bebidas alcoólicas, consumir substâncias psicotrópicas e similares ou ingerir alimentos nas instalações onde decorrem os Cursos de Formação.

ARTIGO 20º (HORÁRIO DA FORMAÇÃO)

- 1- O horário de realização da formação é variável (laboral, pós-laboral e misto), consoante a modalidade de formação e o projeto, em causa;
- 2- A definição dos cronogramas e horários da formação é elaborada pela coordenação pedagógica/mediador;
- 3- O cronograma é apresentado aos formandos, através dos elementos de divulgação da ação;

4- Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a Aptidaocompleta não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, poderá proceder aos convenientes ajustamentos, sendo esse facto previamente comunicado aos formandos.

5- Os cronogramas de formação devem respeitar a legislação em vigor, quando o tipo de ação a desenvolver se encontrar regulamentada.

6- Na criação dos cronogramas, preferencialmente será aplicado o seguinte:

- As sessões diárias não devem ultrapassar 7 horas de formação e as 35 horas semanais;
- Por cada hora de formação será realizado um intervalo de 10 minutos, que conta como período de formação;
- As horas de refeição não contam como horas de formação;
- Em sessões com mais de 5 horas, será realizado um período de refeição;

ARTIGO 21º (MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO)

Para as ações de formação, serão utilizadas as seguintes modalidades de avaliação:

1- Cursos de curta duração (até 25 horas): Avaliação diagnóstica e avaliação sumativa, com a realização de fichas de trabalho.

2- Cursos de longa duração (mais de 25 horas): a avaliação é contínua e processa-se em três modalidades:

- a) A avaliação diagnóstica que conduz à adoção de estratégias de diferenciação pedagógica e contribui para elaborar, adequar e reformular o projeto curricular de turma, facilitando a integração do formando;
- b) A avaliação formativa, com carácter sistemático e contínuo, na qual intervém essencialmente o formador e o formando;
- c) A avaliação sumativa, que pode revestir a forma de teste, trabalhos escritos, grelhas de observação ou outros mecanismos de avaliação.

ARTIGO 22º (PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO)

1- Para cursos de curta duração, será realizada no final da formação;

2- Para cursos de longa duração, haverá momentos de avaliação previamente estabelecidos, com o objetivo de analisar o percurso do formando e que serão determinados individualmente para cada curso e de acordo com a sua especificidade;

3- Se o formando faltar à prova de avaliação, considera-se sem aproveitamento, aplicando-se o previsto no artigo 26º do presente regulamento.

4- Se a alteração da data de realização da avaliação for imputável à Aptidaocompleta, esta será calendarizada para outra data prevista no cronograma de formação, não conferindo ao formando o direito a qualquer indemnização.

ARTIGO 23º (NOMENCLATURA UTILIZADA NOS EXAMES DE AVALIAÇÃO)

1- Será utilizada a seguinte nomenclatura de avaliação:

Insuficiente	0 / 9
Suficiente	10 / 12
Bom	13 / 15
Muito bom	16 / 18
Excelente	19 / 20

2- As médias acima descritas, serão obtidas através da avaliação final do formando por arredondamento à casa decimal certa mais próxima.

3- O arredondamento da média apenas é aplicável a avaliações que não impliquem a alteração de estado Reprovado / Aprovado, não sendo validado aproveitamento por arredondamento de média.

ARTIGO 24º (CRITERIOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO)

1- A avaliação da formação terá como critério principal o resultado global nas provas escritas realizadas no final de cada módulo de formação.

2- Na avaliação dos trabalhos de grupo intervém, obrigatoriamente, a observação realizada pelo formador no decurso das atividades na sala de aula, o trabalho escrito, a autoavaliação, a heteroavaliação em pequeno grupo ou grande grupo e a apresentação global de trabalhos.

ARTIGO 25º (RECURSO DA AVALIAÇÃO)

1- Os resultados das provas de avaliação serão comunicados aos formandos, com a brevidade possível após a realização das provas.

2- O formando pode recorrer dos resultados da avaliação, ou pedir esclarecimentos sobre a mesma no prazo de 5 dias úteis após a informação dos resultados, através de pedido formulado ao coordenador da ação.

3- O pedido referido no número anterior será analisado se necessário em conjunto com o responsável da Aptidaocompleta, coordenador pedagógico, respetivo formador, e formando.

4- O pedido de recurso ou esclarecimentos tem a taxa de 75€. Este valor não se encontra incluído no valor inicial da formação, sendo pagamento autónomo a realizar na sua totalidade de forma prévia.

5- Se após audiência dos intervenientes, for imputável razão ao formando, este será ressarcido do valor da taxa de recurso.

6- Só é permitido um recurso ou pedido de esclarecimentos por prova de avaliação.

ARTIGO 26º (REPETIÇÃO DE PROVAS DE AVALIAÇÃO)

1- Se o formando não obtiver aproveitamento na avaliação, poderá pedir a repetição da prova no prazo de 2 dias úteis após a informação dos resultados da avaliação.

2- A repetição das provas será requerida por escrito ao coordenador da ação.

3- A repetição das provas de avaliação requeridas, serão sempre realizadas nas instalações da Aptidaocompleta, de forma individual, na presença do coordenador da ação, formador e formando, no prazo máximo de 3 dias úteis após o requerimento, em data e hora a acordar entre as partes.

4- A repetição das provas de avaliação tem a taxa de 75€ por avaliação. Este valor não se encontra incluído no valor inicial da formação, sendo pagamento autónomo a realizar na sua totalidade de forma prévia.

5- Só é permitida uma repetição por prova de avaliação.

6- Nas ações de formação de segurança privada o disposto no número 1 só é aplicado mediante autorização do Departamento de Segurança Privada.

ARTIGO 27º (APROVEITAMENTO NA FORMAÇÃO)

1- Para o formando ser considerado como “Aprovado” no curso devem-se registar, cumulativamente, os seguintes factos:

- a) Obter aproveitamento na globalidade dos módulos do curso, com uma média no mínimo de “Suficiente”, numa escala qualitativa de Insuficiente a Muito Bom, ou uma média global do curso igual ou superior a 10 valores, numa escala quantitativa de 0 a 20;
- b) Não ultrapassar o limite de faltas previsto no artigo 15-Bº.
- c) Ter concluído com aproveitamento todos os momentos de avaliação estabelecidos.

2- O aproveitamento na formação levará à emissão de um certificado comprovativo de formação profissional, o não aproveitamento levará à emissão de uma declaração de frequência do curso.

3- O não aproveitamento na ação de formação, não isenta o formando dos pagamentos que se encontrem em falta, sendo aplicado se necessário o recurso à via judicial.

ARTIGO 28º (CERTIFICAÇÃO)

1- No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional, no qual, de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho.

2- A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do artigo 15º do presente Regulamento.

3- No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação.

4- O Certificado de Formação Profissional só será entregue ao formando se este tiver todos os pagamentos do curso efetuados, devendo para o efeito o formando comprovar a realização dos pagamentos.

5- O certificado de formação do respetivo curso é gratuito.

6- Pela emissão de segundas vias e seguintes de certificados de formação é devida a taxa de 15€ por documento. Este valor não se encontra incluído no valor inicial da formação, sendo pagamento autónomo a realizar na sua totalidade de forma prévia.

7- O prazo para emissão dos certificados de formação é de 10 dias (mínimo) a 30 dias (máximo) após a conclusão da última unidade / módulo da formação, salvo impedimentos supervenientes e/ou inesperados alheios à Aptidaocompleta.

ARTIGO 29º (ACREDITAÇÃO)

1- Nas formações na área da segurança privada, a acreditação será feita pela Direção Nacional de PSP (DNPS) através da emissão do cartão profissional da respetiva categoria.

2- A Aptidaocompleta não se responsabiliza pelo indeferimento do cartão profissional da especialidade de segurança privada por parte da DNPS nos casos de:

- a) O candidato não entregar os documentos solicitados para o processo de acreditação nos prazos indicados;
- b) O candidato não cumprir os requisitos legais para o exercício da atividade, e mesmo dessa forma exerça o direito previsto no nº 11 do art.º 11º e frequente a formação.
- c) Ter sofrido alguma anomalia física ou psicológica que o impeça de exercer a atividade.
- d) A DNPS recusar a acreditação do candidato de forma fundamentada.
- e) O candidato não ter obtido avaliação positiva no CNESP- Centro Nacional de Exames de Segurança Privada.
- f) Outros motivos que sejam omitidos à Aptidaocompleta e que inviabilizem a emissão do cartão profissional da especialidade de segurança privada.

ARTIGO 30º (ARQUIVAMENTO DO PROCESSO DE FORMAÇÃO)

1- O processo de formação será arquivado passado o período de 10 dias úteis após comunicação a efetuar ao formando no prazo máximo de 30 dias após o termo da formação nos casos de:

- a) Reprovação nas provas de avaliação;
- b) Falta de pagamento total ou parcial da formação;
- c) Falta de entrega de documentos;
- d) Desistência da frequência da formação por parte do formando;

3- Após o prazo previsto no nº 1º, será cobrada a taxa de 3€ diários para a reabertura do processo de formação, sem prejuízo do nº 3º.

2- Nos casos em que não seja colocada em causa o aproveitamento da formação, o processo de formação pode ser reaberto mediante pedido do formando no prazo de 6 meses a contar da data de arquivamento, findo o qual o processo será considerado nulo.

3- O pedido de reabertura do processo tem a taxa de 75€. Este valor não se encontra incluído no valor inicial da formação, sendo pagamento autónomo a realizar na sua totalidade de forma prévia.

4- Só é permitida uma reabertura de processo.

5- O arquivamento do processo de formação, não isenta o formando dos pagamentos que se encontrem em falta, sendo aplicado se necessário o recurso à via judicial.

CAPÍTULO VI – INTERRUPTÕES, CANCELAMENTO E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS

ARTIGO 31º (INTERRUPTÕES DE ACÇÕES)

- 1- Sempre que uma ação se inicie e seja interrompida, por motivo imputável tanto à Aptidao completa como ao formador, a Aptidao completa, em conjunto com este e independentemente do motivo da interrupção, deve intervir, lançando mão de todos os esforços possíveis no sentido de que os obstáculos sejam ultrapassados em prol da continuidade da formação.
- 2- Quando, de todo em todo, seja impossível dar continuidade a uma ação já iniciada, a mesma será reagendada, obrigando-se a Aptidao completa a contactar todos os participantes.
- 3- Caso a situação acima referida se verifique incompatível para o participante, a Aptidao completa compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição.
- 4- Caso o participante seja forçado a interromper a frequência da formação deve comunicar esse facto ao Departamento de Formação. Essa comunicação tem de ser feita sob forma escrita, através do formulário disponível para o efeito.
- 5- Para poder efetuar a desistência ou suspensão, o participante terá de liquidar todas as prestações até ao mês da interrupção (inclusive).
- 6- A interrupção/ suspensão mantém a inscrição válida durante um período de 12 meses, desde que o/a Segundo/a Outorgante manifeste por escrito essa intenção.
- 7- O reingresso numa nova edição rege-se pelo Regulamento de Reingresso.

ARTIGO 32º (CANCELAMENTO E ADIAMENTO DE ACÇÕES PELA APTIDAO COMPLETA)

- 1- 5- A Aptidao completa reserva o direito de anular qualquer ação de formação por falta de formandos ou qualquer outro motivo que torne inviável a sua realização devendo comunicar tal facto ao candidato com uma antecedência de pelo menos 3 dias úteis antes da data prevista de início da formação sendo devolvidos na totalidade ao candidato todos os pagamentos efetuados por este.
- 2- Em caso de cancelamento de uma ação formativa, a Aptidao completa deverá contactar, com a antecedência possível, todos os participantes, informando-os desse facto e da causa de tal situação.
- 3- Sempre que o cancelamento se traduza em adiamento, a Aptidao completa deverá igualmente contactar todos os participantes, informando-os da nova data de realização da ação.
- 4- Caso a situação acima referida se verifique incompatível para o participante, a Aptidao completa compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição.
- 5- A Aptidao completa reserva-se no direito de rescindir o contrato caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação feito com os formandos.

ARTIGO 33º (CANCELAMENTO DA INSCRIÇÃO PELO FORMANDO)

- 1- O cancelamento da inscrição por parte do formando deve ser realizada preferencialmente por escrito.
- 2- As ações de formação da área da Segurança privada tem que ser comunicadas ao Departamento de Segurança Privada da PSP até 5 dias uteis de antecedência em relação ao início da formação, razão pela qual a formação de Segurança Privada apenas são admissíveis para efeito de cancelamento da inscrição as realizadas até 5 dias uteis antes do início da formação.
- 3- As desistências após os 5 dias de antecedência em relação à data do início da formação, dão origem ao pagamento do valor integral formação, a qual se destina a compensar despesas administrativas efetuadas e prejuízos decorrentes da anulação, excetuando-se para este efeito as desistências por internamento, doença

ou morte de familiar de 1º grau comprovado por documento válido onde nas situações descritas a inscrição na formação transfere-se para uma próxima ação de formação que seja compatível a sua frequência.

3- O cancelamento da inscrição por parte do candidato não dá lugar à devolução do valor da taxa de inscrição.

4- A suspensão, cancelamento e desistência da frequência da formação, não isenta o formando dos pagamentos que se encontrem em falta, sendo aplicado se necessário o recurso à via judicial.

ARTIGO 33-B (DESISTÊNCIAS E SUBSTITUIÇÕES)

1- Em caso de desistência antes ou após o início da formação, é dever do formando, comunicar à Aptidaocomplete, por escrito, esse facto.

2- A taxa de inscrição referida no nº 1 do artigo 35º não será devolvida em caso de desistência do formando por motivos a ele imputáveis.

3- A suspensão, cancelamento e desistência da frequência da formação, não isenta o formando dos pagamentos que se encontrem em falta, sendo aplicado se necessário o recurso à via judicial.

CAPÍTULO VII - REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

ARTIGO 34º (CUSTO DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO)

1- As ações de formação organizadas pela Aptidaocompleta são objeto de um custo que é comunicado ao Formando dependendo da formação pretendida.

2- O valor de formação inclui:

- a) Formação;
- b) Certificado de formação de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho.

3- O valor de formação, não inclui o preço das taxas administrativas que se encontra amplamente divulgados.

4- O pagamento da propina e demais encargos é devida por força do ato de inscrição na formação e não está dependente de qualquer resultado.

ARTIGO 35º (REGIME DE PAGAMENTO)

1- Nos cursos de formação não financiada com carga horária superior a 90 horas, a inscrição só é válida após o pagamento mínimo de 100€ (Cem euros) como taxa de inscrição ou do pagamento integral do curso (em função da modalidade de pagamento a praticar). A Aptidaocompleta disponibiliza duas modalidades de pagamento aos formandos:

a) **Modalidade 1:**

- Pronto pagamento antes do início da formação.

b) **Modalidade 2:**

- Pagamento da taxa de inscrição não podendo este valor ser inferior a 100€.
- Pagamento da taxa de matrícula até ao limite do primeiro dia da formação no valor de mínimo de 100€.
- O restante em pagamento de prestações ao longo do curso não podendo ultrapassar o limite do último dia de formação.

2- Nos cursos de formação não financiada com carga horária superior a 40 horas e inferior a 90 horas, a inscrição só é válida após o pagamento mínimo de 50€ (Cinquenta euros) como taxa de inscrição ou do pagamento integral do curso (em função da modalidade de pagamento a praticar). A Aptidaocompleta disponibiliza duas modalidades de pagamento aos formandos:

c) **Modalidade 1:**

- Pronto pagamento antes do início da formação.

d) **Modalidade 2:**

- Pagamento da taxa de inscrição não podendo este valor ser inferior a 50€.
- Pagamento da taxa de matrícula até ao limite do primeiro dia da formação no valor de mínimo de 100€.
- O restante em pagamento de prestações ao longo do curso não podendo ultrapassar o limite do último

3- Nos cursos de formação não financiada com carga horária inferior a 40 horas a formação deve ser paga na totalidade antes do início da formação, sendo neste caso considerado o valor de 50€ para taxa de inscrição.

4- O valor da taxa de inscrição será incluído no valor total da formação caso o formando frequente a ação de formação.

5- O pronto pagamento só é considerado como tal desde que efetuado até ao primeiro dia de formação (inclusive).

6- O pagamento da formação na forma de prestações terá de ser feito de acordo com as datas que forem estabelecidas no plano individual de pagamentos, comunicado ao/à Segundo/a Outorgante pelo Departamento de Contabilidade.

7- Serão aceites como forma de pagamento, dinheiro, transferência bancária e cheques até 100€.

8- Dos valores pagos pelos formandos, será sempre emitido recibo comprovativo do (s) pagamento (s), cumprindo a legislação fiscal aplicável.

9- Nos casos em que o formando entre em incumprimento dos pagamentos, que são da sua responsabilidade e de acordo com as normas do presente regulamento, o mesmo poderá ser suspenso da frequência do curso.

10- O incumprimento dos pagamentos que implique a suspensão da frequência das aulas até formando regularizar as prestações vencidas, aplicando-se o disposto no nº 7º e 8º do art.º 15º

11- A suspensão, exclusão, cancelamento, desistência da frequência da formação ou o arquivamento do processo de formação, não isenta o formando dos pagamentos que se encontrem em falta, sendo aplicado se necessário o recurso à via judicial.

12- O disposto nos nº 1º a 6º é igualmente aplicável a clientes empresa.

13- Caso a formação seja promovida por um cliente empresa ou parceiro comercial, salvo estipulado em contrário, será da responsabilidade deste os pagamentos dos serviços prestados pela Aptidaocompleta.

14- Caso o cliente empresa ou parceiro comercial entre em incumprimento com o plano de pagamentos e que tal facto inviabilize a continuidade do formando na formação ou a sua certificação, o formando pode mediante requerimento dirigido à Gerência da Aptidaocompleta, solicitar a reversão para seu nome individual do valor em dívida relativo à sua formação constante no contrato de formação, sendo somente aceite a modalidade de pronto pagamento.

15- Caso o formando solicite a reversão para seu nome individual do valor em dívida relativo à sua formação constante no contrato de formação, a Aptidaocompleta, não assume, reconhece, desconta, ou de qualquer forma assume a responsabilidade por pagamentos já efetuados pelo formando ao cliente empresa ou parceiro comercial.

ARTIGO 36º (DEVOLUÇÕES E RESTITUIÇÕES)

1- Não haverá lugar ao ressarcimento de qualquer importância anteriormente paga pelo formando nos casos de:

- a) Abandono da frequência do respetivo curso;
- b) Rescisão deste acordo com base no incumprimento das regras nele estabelecidas.
- c) Exclusão da formação por motivos imputáveis ao aluno.
- d) Desistência da frequência da formação sem o pré-aviso de 5 dias uteis de antecedência observando o previsto no nº 3º do artº 33.

2- Serão devolvidas ao formando todos os valores pagos à Aptidaocompleta em caso de anulação da ação por motivos imputáveis à Aptidaocompleta.

3- Os valores anteriormente referidos serão devolvidos na mesma forma de pagamento mediante entrega do comprovativo de pagamento.

4- Nos casos em que o formando tenha pago a totalidade do curso, os valores pagos pelo formando podem ser usados como crédito para outras formações no caso da devolução se verificar por:

- a) Anulação da ação para a qual estava inscrito por parte da Aptidaocompleta;
- b) Alteração das datas de realização da ação e a nova data comunicada ser incompatível para o formando.

5- Os créditos referidos no ponto anterior podem ser utilizados por terceiro nomeado pelo formando a quem a devolução diria respeito, desde que o candidato indicado cumpra todos os requisitos legais para a frequência da ação.

6- O prazo para a reclamação e pedidos de devoluções, deve ser realizada de forma escrita no prazo de 30 dias através de carta dirigida ao responsável da Aptidaocomplete, remetida para a sede da Aptidaocomplete, após conhecimento da razão que origine o pedido de devolução.

7- Se o formando não se pronunciar, reclamar ou de qualquer outra forma manifestar interesse na devolução dos valores pagos no prazo de 30 dias após o conhecimento da anulação ou alteração da data de formação, ou outra razão que origine o pedido de devolução, considera-se que abdicou da devolução.

CAPÍTULO VIII - PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

**ARTIGO 37º
(ACTOS PREVENTIVOS)**

1- O Coordenador Pedagógico promove contactos frequentes com os formandos ao longo da formação, com o intuito de apurar o grau de satisfação e as ideias e sugestões destes formandos quanto ao que ocorre à formação.

**ARTIGO 38º
(FORMALIZAÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES)**

1- Para efetuar qualquer tipo de reclamação acerca da formação, deverá ser contactado o coordenador da formação.

2- Após o contacto, poderá ser solicitado ao queixoso que preencha um formulário de registo de reclamação para que este seja arquivado no dossiê de formação.

3- Relativamente a queixas/reclamações, as mesmas devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 30 dias após a ocorrência do facto que motivou a queixa/reclamação. Para esse efeito existe na Aptidaocomplete um livro de reclamações ou através do correio eletrónico reclamacoes@aptidaocomplete.pt.

4- As reclamações são dirigidas ao responsável da Aptidaocomplete, registadas em impresso próprio e entregues à coordenação.

**ARTIGO 39º
(RESPOSTA A QUEIXAS/RECLAMAÇÕES)**

1- O prazo para emissão de resposta escrita ao reclamante, não deve exceder 30 dias seguidos, contados da data de receção da reclamação.

2- É responsável pela resposta prevista no número anterior, o responsável da Aptidaocomplete.

CAPÍTULO IX - DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES/ DEVERES DOS FORMADORES, RESPONSÁVEIS E OUTROS AGENTES

ARTIGO 40º (RESPONSÁVEL DA APTIDAOCOMPLETA)

- 1- É o responsável pela gestão da entidade organizadora, nas áreas pedagógica, administrativa e financeira.
- 2- Representa formalmente a Aptidaocompleta, nomeadamente junto das entidades reguladoras do sistema de formação profissional e demais entidades oficiais.

ARTIGO 41º (RESPONSABILIDADES)

- 1- No exercício da sua função, compete ao responsável da Aptidaocompleta, entre outras:
 - a) Definir as linhas orientadoras do Projeto da Aptidaocompleta, nomeadamente através da elaboração do Plano de Intervenção;
 - b) Aprovar o Regulamento Geral de Funcionamento da Formação da Aptidaocompleta;
 - c) Aprovar o regime de funcionamento da(s) sala(s) de formação;
 - d) Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal ligado à Aptidaocompleta (formadores, coordenador pedagógico, outros);
 - e) Decidir a realização de investimentos em espaços de formação, equipamentos e recursos pedagógicos;
 - f) Estabelecer protocolos e celebrar acordos de cooperação e associação com outras entidades;
 - g) Proceder à avaliação do pessoal afeto à Aptidaocompleta;
 - h) Aprovar o orçamento de formação da instituição;
 - i) Aprovar o Balanço de Atividades;

ARTIGO 42º (GESTOR DE FORMAÇÃO)

- 1- O responsável de formação é indicado pelo responsável da Aptidaocompleta.

ARTIGO 43º (RESPONSABILIDADES)

- 1- No exercício da sua função, compete ao Gestor de Formação, entre outras:
 - a) Assegurar o cumprimento dos objetivos do Plano de Intervenção, no que à formação diz respeito;
 - b) Elaborar o Balanço de Atividades;
 - c) Assegurar o cumprimento dos Requisitos de Acreditação e a ligação ao Sistema de Fiscalização;
 - d) Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização;
 - e) Ser o elo de ligação das intervenções com a gestão de topo ou direção e os clientes ou utilizadores.
 - f) Colaborar na elaboração de orçamentos subjacentes aos projetos formativos desenvolvidos.
 - g) Definir as atividades de promoção da formação, e os meios de divulgação adequados.

ARTIGO 44º (COORDENADOR PEDAGÓGICO)

- 1- O Coordenador Pedagógico é indicado pelo responsável da Aptidaocompleta.

ARTIGO 45º (RESPONSABILIDADES)

- 1- No exercício da sua função, compete ao Coordenador Pedagógico, entre outras:
 - a) Promover ações preventivas de auscultação do grau de satisfação e das ideias e sugestões dos formandos durante a formação;
 - b) Decidir das queixas orais apresentadas pelos formandos de forma rápida, adequada e eficaz;
 - c) Decidir das medidas disciplinares aplicáveis em caso de infrações praticadas por formandos;

- d) Fazer adaptar os currículos da formação às reais necessidades do mercado de trabalho, com a colaboração e o contributo dos Formadores nas áreas em que estes são competentes;
- e) Organizar e melhorar as condições em que a formação se verifica, nomeadamente no que diz respeito às instalações e equipamentos e aos materiais pedagógicos disponíveis.
- f) Organizar as ações de formação, informar os formadores sobre os objetivos globais e específicos, disponibilizando os meios necessários ao desenvolvimento das ações;
- g) Proceder à seleção dos formandos das ações de acordo com a metodologia de recrutamento e seleção definida;
- h) Realizar reuniões com formandos e formadores, sempre que tal se torne necessário;
- i) Coordenar pedagogicamente as ações de formação e avaliá-las, de acordo com os critérios e instrumentos de avaliação criados para o efeito;
- j) Supervisionar e analisar os resultados dos questionários de avaliação da Satisfação dos diferentes intervenientes na formação;
- k) Disponibilizar informação sobre legislação a formandos e formadores;
- l) Dar conhecimento de eventuais atualizações aos colaboradores;
- m) Elaborar relatórios de avaliação das ações de formação;
- n) Atuar em conformidade com as normas da DGERT e com as normas internas da empresa, promovendo a melhoria contínua da qualidade.

ARTIGO 46º (FORMADORES)

1-No âmbito do presente Regulamento, os Formadores devem:

- a) Comunicar assim que possível a ocorrência de qualquer situação anómala ao Coordenador Pedagógico, ou aos Serviços Administrativos, na ausência daquele;
- b) Cumprir o horário e o cronograma definido para a formação, avisando atempadamente os Serviços Administrativos quando se verifique a impossibilidade desse cumprimento.
- c) Assinar as folhas de sumários que para o efeito se encontram no dossiê técnico-pedagógico da formação;
- d) Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação convocadas pelo Aptidaocompleta, assim como, às reuniões de avaliação intercalares, e de avaliação final para homologação das avaliações finais dos formandos e encerramento da formação;
- e) Facultar uma cópia de toda a documentação adicional entregue aos formandos para arquivamento no dossiê de referência da formação, que deve ser atualizado sempre que possível.
- f) Conceber e planificar o desenvolvimento da formação, definindo, objetivos, conteúdos, atividades, métodos, avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio.
- g) Elaborar os planos das sessões e entregá-los previamente a cada sessão;
- h) Gerir a progressão das aprendizagens realizadas pelos formandos, utilizando meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários;
- i) Proceder à avaliação das aprendizagens realizadas pelos formandos, de acordo com os critérios estabelecidos;
- j) Preencher a pauta de avaliação, com os resultados, até 3 dias após o termo do curso;
- k) Refletir em conjunto com o coordenador sobre a avaliação do processo formativo.

2- Os formadores são abrangidos por regulamento específico, sem prejuízo do aplicável no presente regulamento e no contrato individual de prestação de serviços.

CAPÍTULO X - REGIME DISCIPLINAR

ARTIGO 47º (PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES)

- 1-A infração de forma singular ou cumulativa ao exposto nos artigos 12º, 13º, 15º e 17º será analisado pela Aptidaocompleta, ou por alguém nomeado pelo responsável da Aptidaocompleta.
- 2-O formando deve ser informado da intenção ou tomada decisão que afete a frequência do mesmo na ação garantindo desta forma o direito de defesa.
- 3- Após a comunicação referida no número anterior, o formando dispõe de 5 dias para se pronunciar ou providenciar a resolução da infração que motivou a comunicação, sendo decidida a sua reintegração ou exclusão definitiva.
- 4- Pode ser aplicada a suspensão imediata de forma preventiva.
- 5- Caso seja decidida a reintegração do formando, este terá de repor as atividade e carga horária a que não tenha participação.
- 6- O poder disciplinar cessa após o termo da ação de formação, sem prejuízo da continuidade de processos civis, executivos ou criminais que decorram ou venham a ser iniciados após essa data.

ARTIGO 48º (RESSARCIMENTO POR DANOS)

- 1-Os formandos são obrigados a suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pela Aptidaocompleta e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- 2-Se o formando for obrigado a suportar despesas relacionadas com danos por si causados poderá fazê-lo observando das seguintes formas:
 - a) Através de pagamento direto à Aptidaocompleta;
 - b) Contratação de mão-de-obra qualificada;
 - c) Entrega de equipamento ou material similar ao danificado.
- 3- Em caso de entrega de equipamento ou material de valor superior ao danificado, não haverá qualquer pagamento de acerto por parte da Aptidaocompleta.
- 4- Qualquer das formas previstas nos números anteriores, terá que ter unanimidade das partes.

ARTIGO 49º (USO INDEVIDO DE SISTEMAS OU FERRAMENTAS)

- 1- É proibida a utilização por parte dos formadores, formandos ou qualquer agente envolvido na formação, dos materiais ou equipamentos pedagógicos disponibilizados no período da formação para outros fins que não os indicados, em proveito de terceiros, vender, ceder, emprestar ou por qualquer outra forma que não a expressamente permitida.
- 2- A ferramenta eletrónica disponível para uso dos formandos no site www.aptidaocompleta.pt é para uso exclusivo do próprio no período da formação.
- 3- O uso indevido, determina o bloqueio de acesso ao elemento infrator.

CAPÍTULO XI - OUTRAS DISPOSIÇÕES

ARTIGO 50º (SUGESTÕES)

Os intervenientes na formação poderão a qualquer momento apresentar, junto da Aptidaocompleta, as suas sugestões de melhoria através de formulários existentes na Aptidaocompleta ou através do correio eletrónico geral@aptidaocompleta.pt

ARTIGO 51º (PUBLICIDADE)

O presente regulamento está disponível para consulta de formandos, formadores e outros intervenientes na formação nos serviços da Aptidaocompleta e no site www.aptidaocompleta.pt.

ARTIGO 52º (OMISSÕES)

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente regulamento serão objeto de tratamento e decisão por parte da Aptidaocompleta.

CAPÍTULO XI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

ARTIGO 53º (APLICAÇÃO)

O presente Regulamento é aplicável a todos os envolvidos no plano de formação da Aptidaocompleta.

ARTIGO 54º (CASOS OMISSOS)

Os casos omissos são decididos pela gerência, nos termos da lei e respeitando os princípios subjacentes ao presente Regulamento, tendo em conta as circunstâncias do caso concreto.

ARTIGO 55º (RESOLUÇÃO LITIGIOSA)

- 1- Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo de acordo com a lei 144/2015.
- 2- Para qualquer litígio emergente do presente regulamento que seja necessário recurso à via judicial, fica acordado entre as partes em exclusividade o tribunal da comarca do Paredes.
- 3- O procedimento de cobrança litigiosa implica o pagamento por parte do formando de uma taxa administrativa de valor mínimo de 75€.
- 4- Em caso de resolução litigiosa serão imputadas ao segundo outorgante a totalidade as despesas relacionadas se não lhe for atribuída razão nas instâncias judiciais.

ANEXO 1

CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO ON-LINE

ARTIGO 1º INSCRIÇÃO

1- Os/As interessados/as na frequência de ações de formação podem, em qualquer altura, proceder à sua pré-inscrição, sem qualquer encargo financeiro, devendo para tal preencher formulário próprio disponível na página da internet www.aptidaocompleta.pt ou presencialmente nas instalações da entidade. Para o efeito dispõem, on-line e junto dos serviços administrativos, de toda a informação referente aos vários cursos: destinatários, pré-requisitos, objetivos gerais e específicos, duração, modalidade de formação, forma de organização, horário, conteúdos e respetivas cargas horárias, metodologias de formação e de avaliação, recursos e materiais pedagógicos.

2- A inscrição definitiva só será efetivada aquando da abertura das inscrições. Nesta altura, todos/as os/as interessados/as que procederam à pré-inscrição serão contactados/as pela Aptidão Completa Unipessoal, Lda. no sentido de formalizar a inscrição definitiva, enviando para os serviços administrativos todos os elementos mencionados na ficha de inscrição do respetivo curso.

3- A formalização da inscrição dará lugar à celebração de um contrato de formação entre a Aptidão Completa Unipessoal, Lda. e o/a formando/a.

ARTIGO 2º

REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

1- Para aceder ao curso, materiais e atividades programadas, o/a formando/a deverá contar com os recursos técnicos mínimos e necessários tais como computador, placas de som e colunas/outro output de som, conexão à Internet, softwares, etc. Os requisitos técnicos são divulgados previamente nas fichas de caracterização técnica dos respetivos cursos.

2- A Aptidaocompleta Unipessoal, Lda. envidará todos os esforços possíveis no sentido de manter o correto funcionamento e respetiva acessibilidade ao ambiente de apoio ao ensino e aprendizagem, 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a Aptidaocompleta Unipessoal, Lda. não poderá ser responsabilizada por falhas técnicas ou cessação de funcionamento que dependem de fatores alheios à sua vontade e externos a si, tais como intempéries climáticas, falhas catastróficas e imprevisíveis no seu sistema informático, falhas no servidor de acesso ou na própria rede Internet, falhas no computador e conexão do/a formando/a, ou outros.

3- O formando/a terá acesso por um tempo determinado à plataforma do curso, a qual é disponibilizada através de um ambiente de gestão de ensino e aprendizagem acessível através da Internet no endereço <http://formacao.aptidaocompleta.pt>.

4- O formando apenas terá acesso ao curso pretendido após efetuar a respetiva inscrição, realizar o respetivo pagamento e a partir da data de início do curso.

ARTIGO 3º

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

1- A formação terá início conforme calendário divulgado na página web que acompanha o programa do curso.

2- Os horários dos chats (quando aplicável) são estipulados no início da formação; devendo as alterações ser aprovadas por todos os intervenientes no processo formativo.

3- Aquando da entrega da senha de acesso à plataforma e-learning, o/a formando/a tem acesso ao regulamento de funcionamento, bem como aos conteúdos programáticos da primeira sequência de aprendizagem.

4- No decurso da formação os participantes têm acesso a toda a informação que os/as formadores/as disponibilizarem.

ARTIGO 4º DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

1- O/A formando/a tem direito a:

- Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de formação definidos;
- Aceder, via net, ao kit pedagógico, composto por sequências de aprendizagem, exercícios e testes;
- Solicitar todo o apoio de que careça (individual ou em grupo) para o cumprimento dos objetivos;
- Obter, no final do curso, um certificado de formação profissional, em caso de aprovação.

Deveres dos Formandos

Constitui dever do/a formando/a garantir que o registo como utilizador se mantém individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo/a próprio/a. O Nome do Utilizador e a Senha de Acesso correspondentes apenas podem ser utilizados pelo formando/a, não se responsabilizando a Aptidão Completa Unipessoal, Lda. por violações que decorram da má utilização ou divulgação indevida destes dados.

Todos os materiais disponíveis no sistema de aprendizagem, (sessões em áudio/vídeo, slides, imagens, gráficos animações e ilustrações, clipes de áudio e vídeo, FAQ's, discussões, fóruns, chats ou outros) são para uso exclusivo do/a formando/a.

Todos os materiais podem ser acedidos ilimitadamente pelo/a formando/a como parte integrante do contrato de prestação de serviços, e pode ser efetuado o seu download para o computador do/a formando/a, em cópia única e para uso exclusivo para estudo e referência própria e individual.

Constitui ainda obrigação do/a formando/a agir de boa fé na utilização da Plataforma, pelo que fica impedido/a de:

- Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, nome e endereço de e-mail, sem a prévia e expressa autorização dos utilizadores visados;
- Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
- Colocar mensagens comerciais não solicitadas (também conhecidas por Spam) ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo "corrente" na Plataforma, onde a colocação de mensagens é possível;
- Utilizar linguagem ofensiva ou obscena, ou fazer uso de mensagens que se relacionem ou promovam a discriminação, intolerância e ofensa com base em diferenças de raça, cor, sexo, condições económicas, ou quaisquer outras. Todos os utilizadores devem contribuir para a manutenção de um ambiente profissional, sério e de respeito por todos;
- Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros.
- O formando é obrigado a participar ativamente em todos os chats e fóruns que venham a ter lugar no âmbito do curso.
- Constitui ainda dever do formando realizar a formação nas datas previstas no calendário e cumprir a agenda onde constam datas para submissão de trabalhos ou atividades, sem prejuízo de eventuais pedidos de acompanhamento personalizado. Após a data-limite e salvo exceções devidamente autorizadas pela coordenação, deixa de ser possível submeter os trabalhos pelo que estes obterão uma classificação nula (0).
- O formando deve guardar lealdade à Aptidãocompleta Unipessoal, Lda., nomeadamente não transmitindo a terceiros a informação contida no kit pedagógico.

- Utilizar aplicativos que manipulem o funcionamento da plataforma de aprendizagem, nomeadamente a contabilização do tempo de dedicação à aprendizagem.

ARTIGO 5º ASSIDUIDADE E PARTICIPAÇÃO

- 1- É obrigatória a frequência da totalidade da carga horária definida por módulo, bem como a visualização / realização de todas as atividades propostas.
- 2- O formando pode solicitar horas de formação ou abertura de módulos específicos fora do cronograma inicialmente previsto, de forma a compensar horas de formação ou que possibilite a realização / visualização de atividades a que tenha faltado a sua frequência / realização e que implique o não aproveitamento na ação até ao máximo de 20% da carga horaria total da formação.
- 3- No caso das formações de segurança privada em regime e-learning, independentemente de serem sessões síncronas ou assíncronas, a assiduidade do e-formando deverá ser de 100%, sendo aferida através da visualização de todos os conteúdos, com todas as tarefas e fóruns participados/preenchidos e avaliação final, o que deverá ficar registado em plataforma e disponível para consulta on-line;
- 4- Serão aplicáveis taxas de acordo com os seguintes critérios:
 - a) O valor de 25€ para reabertura por módulo de formação para a realização de atividades ou realização de recuperação de carga horária em falta;
 - b) O valor de 25€ para inscrição no 2º momento de avaliação.
 - c) O valor de 75€ para repetição da avaliação.

ARTIGO 6º AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

É aplicável o exposto nos artº 23, 24, 25 e 26 do presente regulamento.

ARTIGO 7º VIOLAÇÃO GRAVE OU REITERADA DOS DEVERES DO/A FORMANDO/A

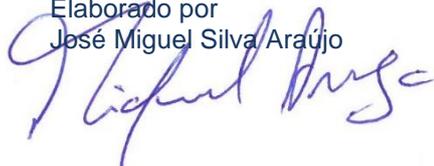
Em caso de infração a estas normas, a administração da plataforma poderá fazer uso dos seguintes recursos:

- a) advertência privada,
- b) Advertência pública,
- c) Suspensão por tempo determinado
- d) Exclusão do curso/plataforma, sem devolução das importâncias já pagas.

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

Aprovado em Paredes com entrada em vigor a 01 de setembro de 2024

Elaborado por
José Miguel Silva Araújo



Aprovado por
Elisabete Dias dos Santos

