



Regulamento de Funcionamento da Formação



Entidade
Formadora
Certificada
dgert

Registo de alterações /atualizações do documento

Código: FOR051

Versão/Revisão: 00

Data: agosto de 2026

Elaborado por: Coordenação Pedagógica

Aprovado por: Gerência

Data de entrada em vigor: agosto de 2026

Data	Revisão	Descrição da alteração
Agosto 2026	00	Redação inicial

Índice

Enquadramento.....	3
Recursos Humanos	5
Destinatários.....	7
Organização da Formação.....	9
Direitos do(a) Formando(a)	12
Deveres do(a) Formando(a)	13
Direitos do(a) Formador(a)	14
Deveres do(a) Formador(a).....	15
Relações Contratuais	15
Assiduidade e Pontualidade	17
Faltas / Justificação de Faltas.....	18
Utilização única e individual.....	19
Avaliação da formação	20
Enquadramento Final.....	22

Enquadramento

i. Enquadramento e Objetivo

- O presente Regulamento de Funcionamento da Formação estabelece as normas de organização, funcionamento e avaliação das ações de formação promovidas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria.
- Pretende garantir a qualidade dos processos formativos, assegurando que todos os intervenientes conhecem os seus direitos, deveres e responsabilidades, promovendo um ambiente de aprendizagem organizado, transparente e orientado para a melhoria contínua.
- O regulamento aplica-se a todas as ações desenvolvidas pela entidade, independentemente da modalidade de realização, da forma de organização ou da origem do financiamento.
- A utilização dos serviços formativos da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria implica o conhecimento e o cumprimento das disposições constantes no presente regulamento, sem prejuízo da legislação aplicável e das condições definidas para cada ação.

ii. Âmbito de Aplicação

O presente regulamento estabelece o regime de funcionamento das ações de formação promovidas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, definindo os direitos e deveres das partes envolvidas.

a) O presente regulamento aplica-se a todas as ações de formação promovidas pela entidade, nomeadamente:

- Formação financiada;
- Formação não financiada;
- Formação presencial;
- Formação a distância (e-learning);
- Formação em regime b-learning;
- Formação intraempresa;
- Formação interempresas;
- Formação individual ou coletiva.

b) As disposições constantes deste documento aplicam-se igualmente a todos os intervenientes do processo formativo, designadamente:

- Direção;
- Gestor da Formação;
- Coordenação Pedagógica;
- Técnicos de Formação;
- Formadores;
- E-tutores e dinamizadores de e-learning, quando aplicável;
- Formandos;
- Empresas clientes e entidades parceiras.

O presente regulamento deverá ser divulgado a todos os participantes antes do início da ação de formação, garantindo que todos conhecem as regras e condições de funcionamento da formação,

e deverá encontrar-se permanentemente acessível nos meios de atendimento e/ou nas plataformas digitais utilizadas pela entidade formadora, consoante a modalidade de formação.

iii. Certificação da Entidade Formadora

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria é uma entidade certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), cumprindo os requisitos legais e de qualidade estabelecidos para a realização de formação profissional.

Todas as ações de formação são desenvolvidas de acordo com os referenciais de qualidade da formação profissional, bem como com a legislação nacional aplicável.

iv. Princípios Gerais

Toda a atividade formativa desenvolve-se de acordo com os seguintes princípios:

- Igualdade de oportunidades;
- Não discriminação;
- Inclusão;
- Ética profissional;
- Transparência;
- Qualidade pedagógica;
- Confidencialidade;
- Respeito pelos direitos dos participantes;
- Promoção da aprendizagem ao longo da vida.

A entidade promove metodologias de aprendizagem centradas no formando, incentivando a participação ativa, a cooperação, o desenvolvimento de competências e a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.

v. Princípios de Igualdade e Não Discriminação

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria orienta a sua atividade formativa pelos princípios da igualdade de oportunidades, da não discriminação e da inclusão, em conformidade com a Constituição da República Portuguesa e com os princípios da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

Não é permitida qualquer forma de discriminação baseada em sexo, raça, cor, origem étnica ou social, língua, religião, convicções políticas, deficiência, idade, orientação sexual ou qualquer outra condição pessoal ou social.

- No âmbito das suas atividades formativas, a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria promove os seguintes princípios:
 - a) Utilização de linguagem inclusiva e neutra nos materiais pedagógicos e de divulgação;
 - b) Garantia de processos de seleção de formandos/as e formadores/as que respeitem os princípios da igualdade de oportunidades;
 - c) Integração transversal de temas relacionados com a igualdade, diversidade e inclusão nos processos formativos;

- d) Utilização de metodologias pedagógicas participativas que valorizem os saberes e experiências dos participantes;
- e) Sempre que possível, adaptação dos horários da formação às necessidades dos participantes, promovendo a conciliação entre vida profissional, familiar e formação;
- f) Possibilidade de realização de sessões de recuperação ou compensação, sempre que justificável e quando tal contribua para a conclusão do percurso formativo;
- g) Promoção da integração de pessoas com deficiência ou incapacidade, através da utilização de plataformas e recursos digitais acessíveis;
- h) Disponibilização de materiais de apoio e manuais de utilização das plataformas de aprendizagem utilizadas pela entidade.

Recursos Humanos

Aplicável a todos os destinatários definidos no ii. b) do Regulamento

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria dispõe de uma Equipa Técnico-Pedagógica devidamente qualificada e dimensionada, responsável pela organização, acompanhamento e avaliação das ações de formação, atuando sempre em conformidade com o presente regulamento.

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria assegura que todos os recursos humanos envolvidos no processo formativo possuem competências técnicas, pedagógicas ou administrativas adequadas às funções que desempenhem, comprovadas através de formação e/ou experiência profissional adequada, sendo assegurada formação pedagógica sempre que aplicável às funções exercidas.

No âmbito da formação profissional, a entidade dispõe de uma estrutura de recursos humanos dedicada às áreas da Aprendizagem ao Longo da Vida e Educação e Formação de Adultos, responsável pela articulação e funcionamento de todo o sistema de formação.

A equipa técnico-pedagógica encontra-se organizada hierarquicamente de acordo com as funções e responsabilidades atribuídas, sendo constituída pelos seguintes elementos:

a) Direção:

- Assegurar a organização dos serviços de forma a garantir o cumprimento das orientações estratégicas da entidade;
- Coordenar e supervisionar os serviços técnicos e administrativos da entidade formadora;
- Promover a elaboração e aprovação do plano anual de formação interno e externo;
- Implementar medidas de melhoria contínua da qualidade da formação;
- Aprovar o plano de auditorias internas à atividade formativa;
- Garantir a adequada gestão dos recursos humanos, materiais e financeiros necessários ao desenvolvimento da atividade formativa.

b) Gestor/a da Formação:

O/A Gestor/a da Formação é responsável pela definição da política de formação e pela sua gestão global, assegurando:

- O planeamento, execução, acompanhamento e avaliação do plano de atividades formativas;
- A gestão dos recursos humanos e materiais afetos à formação;

- A realização do diagnóstico de necessidades de formação;
- A elaboração e atualização dos programas formativos;
- A divulgação da oferta formativa;
- A articulação com a Direção e com a Coordenação Pedagógica;
- A implementação de mecanismos de garantia da qualidade da formação;
- A articulação com o Sistema de Certificação DGERT, garantindo o cumprimento dos requisitos de certificação;
- A validação pedagógica dos projetos formativos.

c) Coordenador/a Pedagógico/a

O/A Coordenador/a Pedagógico/a é responsável pela coordenação pedagógica das ações de formação, assegurando:

- A articulação com o/a Gestor/a da Formação;
- A coordenação pedagógica das ações de formação;
- O acompanhamento pedagógico de todas as ações de formação;
- A conceção ou adaptação de programas e conteúdos pedagógicos;
- A garantia da adequação dos recursos pedagógicos às metodologias de formação;
- O acompanhamento da execução do cronograma formativo;
- A definição e implementação de medidas corretivas decorrentes do processo formativo;
- A verificação do cumprimento dos critérios de avaliação;
- A realização de reuniões técnico-pedagógicas e respetivo registo;
- A verificação da entrega de materiais pedagógicos e instrumentos de avaliação;
- A organização e acompanhamento dos Dossiês Técnico-Pedagógicos (DTP);
- O acompanhamento dos grupos de formação e o esclarecimento de questões pedagógicas e organizativas;
- A gestão de eventuais reclamações ou ocorrências no processo formativo.

d) Técnicos/as de Formação

Os/As Técnicos/as de Formação asseguram funções administrativas e de apoio à gestão da formação, nomeadamente:

- Atendimento presencial e telefónico;
- Apoio ao Gestor/a da Formação e ao Coordenador/a Pedagógico/a;
- Organização do expediente administrativo relacionado com a formação;
- Gestão documental dos processos de formandos e formadores;
- Divulgação de normas e procedimentos da formação;
- Registo da assiduidade dos formandos;
- Inserção e atualização de dados nos sistemas informáticos de gestão da formação;
- Apoio à organização dos dossiês técnico-pedagógicos;
- Apoio à execução administrativa dos projetos formativos.

e) Formador/a

O/A Formador/a é responsável pela implementação e dinamização pedagógica das ações de formação, assegurando:

- A preparação e adaptação dos programas e conteúdos formativos às características da ação e do público-alvo;
- A elaboração e disponibilização dos recursos e materiais pedagógicos necessários ao desenvolvimento da formação;

- A dinamização das sessões de formação, presenciais, síncronas ou assíncronas, utilizando metodologias pedagógicas adequadas;
- O acompanhamento e orientação dos formandos ao longo do percurso formativo;
- O esclarecimento de dúvidas de natureza técnica e pedagógica, promovendo um ambiente de aprendizagem participativo;
- A monitorização da participação, assiduidade e progressão dos formandos;
- A aplicação dos instrumentos de avaliação diagnóstica, formativa e sumativa, de acordo com os critérios definidos;
- O preenchimento dos documentos técnico-pedagógicos da ação, nomeadamente sumários, registos de assiduidade, instrumentos de avaliação e demais documentos aplicáveis;
- A participação em reuniões técnico-pedagógicas e na implementação de ações de melhoria da qualidade da formação;
- A articulação com a Coordenação Pedagógica e com os restantes elementos da equipa técnico-pedagógica, assegurando o cumprimento dos objetivos, cronograma e requisitos da ação de formação.

f) E-tutores/as, mediadores/as e dinamizadores/as de e-learning e de formação presencial, quando aplicável

O/A E-Tutor, o/a mediador/a e os/as restantes dinamizadores/as são responsáveis pela implementação pedagógica das ações de formação à distância ou presencial, assegurando:

- A preparação e adaptação do programa formativo;
- A orientação e acompanhamento dos formandos ao longo do percurso formativo;
- A monitorização da participação e progressão dos formandos;
- O esclarecimento de dúvidas técnicas e pedagógicas;
- A promoção da participação e interação entre os formandos;
- A participação em reuniões técnico-pedagógicas;
- A articulação com a equipa pedagógica e a entidade formadora.
- A tutoria pedagógica à distância pode recorrer a diferentes meios de comunicação, designadamente:
 - Videoconferência;
 - Chat;
 - Correio eletrónico;
 - Fóruns de discussão;
 - Mensagens internas nas plataformas de aprendizagem.

g) Técnico/a de Gestão Financeira

O/A Técnico/a de Gestão Financeira é responsável pela gestão financeira dos projetos de formação, assegurando:

- O apoio à execução financeira das ações de formação;
- A preparação da documentação financeira dos projetos;
- A organização do dossier técnico-financeiro;
- O controlo das despesas e receitas associadas aos projetos;
- A verificação da elegibilidade das despesas;
- A articulação com o gabinete de contabilidade;
- O cumprimento dos princípios de boa gestão financeira.

Destinatários

As ações de formação promovidas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria destinam-se a diferentes tipologias de participantes, designadamente:

- Formandos/as individuais internos¹;
- Formandos/as individuais externos;
- Empresas ou organizações clientes;
- Outros destinatários definidos nos programas de formação ou nos respetivos avisos de financiamento, quando aplicável;
- Os destinatários deverão reunir os requisitos de habilitação, experiência profissional ou outros critérios específicos definidos para cada ação de formação.

Consideram-se formandos/as individuais externos, para efeitos do presente regulamento, todos os adultos que celebram um contrato ou inscrição em ação de formação com a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, participando ativamente num processo formativo com vista à aquisição ou desenvolvimento de competências técnicas, pessoais e sociais, orientadas para a melhoria do seu desempenho profissional e para o desenvolvimento pessoal.

As empresas ou organizações clientes constituem igualmente destinatários da formação, podendo enquadrar-se nas seguintes tipologias:

- Empresas ou entidades parceiras promotoras de projetos formativos, nas quais a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria assume o papel de entidade formadora, sendo a organização parceira a entidade beneficiária da formação.
- Empresas ou organizações que solicitam formação à medida, na qual a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria assume a responsabilidade pela conceção, organização e execução do processo formativo, tendo como destinatários os colaboradores da respetiva entidade cliente.

Inscrições

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria promove ações de formação dirigidas a adultos em diferentes situações face ao emprego, nomeadamente trabalhadores no ativo, desempregados, empresários ou outros profissionais, desde que possuam as habilitações e requisitos adequados ao perfil da ação de formação.

A inscrição nas ações de formação é efetuada através do preenchimento de ficha de inscrição, podendo ser realizada:

- a) online, através dos meios digitais disponibilizados pela entidade;
- b) presencialmente nas instalações da entidade formadora;
- c) através de envio por correio eletrónico ou outros meios definidos pela entidade.

¹ Consideram-se formandos/as individuais internos os colaboradores da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria que participam em ações de formação promovidas pela entidade, no âmbito do seu desenvolvimento profissional e organizacional.

Os campos de preenchimento obrigatório da ficha de inscrição constituem informação indispensável para a gestão do processo formativo, pelo que a ausência desses elementos poderá impedir a validação da inscrição.

A submissão da ficha de inscrição representa apenas a manifestação de interesse do candidato, estando a participação na ação de formação sujeita ao processo de seleção definido no presente regulamento.

Processo de Seleção

O processo de seleção dos candidatos é realizado com base nos seguintes critérios:

- a) Existência e validação de todos os elementos solicitados na ficha de inscrição;
- b) Verificação da adequação da candidatura ao público-alvo e aos objetivos da ação de formação;
- c) Cumprimento dos critérios específicos definidos no programa da formação ou nos requisitos de elegibilidade;
- d) Ordem de entrada da candidatura;
- e) Demonstração de competências digitais e conhecimentos básicos de utilização de plataformas de aprendizagem, quando aplicável (Formação à Distância).
- f) Quando aplicável, a seleção dos formandos para as ações de formação a realizar é feita pela empresa cliente, tendo em conta as necessidades individuais de cada trabalhador e as necessidades da empresa (Formação Privada/para Empresas).

O programa de formação pode prever métodos adicionais de seleção, designadamente entrevistas, testes de avaliação ou outras provas consideradas adequadas.

Os resultados do processo de seleção são comunicados aos candidatos de acordo com o definido no programa da ação de formação.

Organização da Formação

As ações de formação promovidas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria são organizadas de acordo com os objetivos pedagógicos, a modalidade de realização, a forma de organização e a tipologia dos destinatários, assegurando o cumprimento da legislação aplicável, dos referenciais de formação e dos princípios da qualidade da formação profissional.

A organização da formação compreende, designadamente:

- A definição dos objetivos, conteúdos, carga horária, cronograma e modalidade da ação de formação;
- A constituição dos grupos de formação;
- A afetação dos recursos humanos, pedagógicos, tecnológicos e logísticos necessários;
- O acompanhamento técnico, administrativo e pedagógico dos participantes;

- A monitorização da execução da ação de formação e do cumprimento do respetivo cronograma;
- A implementação de medidas corretivas sempre que sejam identificadas situações suscetíveis de comprometer a qualidade da formação.

i. Condições de Funcionamento

A organização e desenvolvimento das ações de formação obedecem às condições definidas pela entidade formadora, assegurando o normal funcionamento da atividade formativa.

Nesse âmbito:

- Os/As formandos/as recebem, antes ou no início da ação de formação, todas as informações necessárias ao seu desenvolvimento, designadamente o cronograma, o programa da ação, os procedimentos de funcionamento e demais informações de natureza organizativa;
- Sempre que a modalidade de formação implique a utilização de plataformas digitais, são disponibilizadas aos/às formandos/as as respetivas credenciais de acesso e orientações para a sua utilização;
- É da responsabilidade dos/as formandos/as garantir que dispõem dos equipamentos, recursos tecnológicos e acesso à internet necessários, sempre que a formação decorra total ou parcialmente através de meios digitais;
- Quaisquer alterações ao calendário, horário, conteúdos ou condições de funcionamento da ação de formação serão comunicadas atempadamente aos participantes.

ii. Programa da Formação

O programa da formação constitui o documento orientador de cada ação formativa, definindo os objetivos, conteúdos, metodologias e critérios de avaliação a aplicar.

O programa integra, sempre que aplicável:

- Objetivos gerais e específicos da formação;
- Destinatários e requisitos de acesso;
- Modalidade e forma de organização da formação;
- Conteúdos programáticos;
- Carga horária total e distribuição dos módulos ou unidades de formação;
- Metodologias pedagógicas;
- Metodologias de acompanhamento e apoio aos formandos;
- Critérios e instrumentos de avaliação;
- Recursos pedagógicos a utilizar;
- Plataformas digitais e equipamentos necessários à frequência da formação, quando aplicável.

O programa da ação de formação é disponibilizado aos/às formandos/as antes ou no início da formação ou através da plataforma digital utilizada ou por outro meio adequado à modalidade da ação.

iii. Horário, Duração e Local da Formação

O horário, duração e local de realização das ações de formação são definidos pela entidade formadora e comunicados aos participantes antes do início da formação.

Neste âmbito:

- As ações podem decorrer em regime presencial, b-learning ou e-learning, nas instalações da entidade formadora, nas instalações da entidade cliente ou através de plataformas digitais;
- A entidade formadora poderá proceder a alterações ao calendário, horários ou local de realização da formação, sempre que tal se revele necessário, comprometendo-se a informar previamente todos os intervenientes sem prejuízo dos direitos dos participantes e das condições contratualmente estabelecidas;
- Nos dias correspondentes a feriados obrigatórios ou outras interrupções previamente definidas, as atividades formativas poderão ser suspensas, sendo a reposição das sessões assegurada sempre que necessário.

iv. Material Pedagógico

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria disponibiliza aos/às formandos/as os recursos pedagógicos necessários ao desenvolvimento da ação de formação, em suporte físico, digital ou ambos, de acordo com a modalidade da formação.

Os materiais pedagógicos:

- São disponibilizados antes ou durante a ação de formação, de acordo com o planeamento definido;
- Destinam-se exclusivamente ao apoio da aprendizagem dos participantes;
- Encontram-se protegidos pela legislação relativa aos direitos de autor e propriedade intelectual, não podendo ser reproduzidos, distribuídos, divulgados ou utilizados para outros fins sem autorização prévia da entidade formadora.

v. Plataformas e Recursos Tecnológicos

Sempre que a formação decorra total ou parcialmente através de meios digitais, a entidade disponibiliza plataformas e recursos tecnológicos adequados ao desenvolvimento das atividades formativas, assegurando:

- O acesso individual às plataformas de aprendizagem;
- A disponibilização dos materiais pedagógicos em formato digital;
- A realização de sessões síncronas através de plataformas de videoconferência, quando aplicável;
- A realização de atividades assíncronas através das plataformas utilizadas;

- O apoio técnico aos participantes durante o desenvolvimento da ação;
- A proteção das credenciais de acesso e da informação disponibilizada nas plataformas;
- A monitorização da participação e da atividade desenvolvida em ambiente digital.
- As atividades de formação à distância podem incluir trabalho individual e/ou trabalho colaborativo em grupo, de acordo com a natureza da ação e com o programa de formação;
- Sempre que sejam previstas atividades individuais ou em grupo, os respetivos objetivos, instruções, prazos e formas de participação serão comunicados aos/às formandos/as através da plataforma ou de outro meio adequado.

vi. Pagamentos, Devoluções e Cancelamentos

Nas ações de formação não financiadas, as condições de pagamento, cancelamento e devolução de valores são previamente comunicadas aos participantes e definidas na ficha da ação, proposta comercial ou contrato de formação, consoante aplicável.

Em caso de desistência por iniciativa do/a participante, aplicam-se as condições de cancelamento e eventual devolução de valores previstas na documentação da respetiva ação, sem prejuízo dos direitos que lhe sejam legalmente reconhecidos.

Sempre que aplicável e mediante acordo entre as partes, a desistência poderá dar lugar à transferência da inscrição para outra edição da mesma ação ou para ação equivalente, ficando a sua concretização dependente da existência de vaga e das condições definidas pela entidade formadora.

Nas ações de formação financiadas aplicam-se as regras estabelecidas pelo respetivo programa de financiamento e demais legislação aplicável.

vii. Interrupções, Suspensões e Repetição da Formação

Sempre que uma ação de formação seja interrompida por motivo de força maior ou por circunstâncias que impeçam a sua normal realização, a entidade formadora desenvolverá todos os esforços para assegurar a continuidade da formação e o cumprimento dos objetivos pedagógicos inicialmente definidos.

Sempre que a interrupção resulte de fatores alheios aos participantes ou à entidade cliente, poderá ser acordada a reposição das sessões, a reformulação do cronograma ou a repetição da ação de formação, mediante acordo entre as partes.

Nos casos em que a interrupção comprometa o normal desenvolvimento da formação, a entidade formadora avaliará a situação e adotará as medidas pedagógicas e organizacionais consideradas mais adequadas para garantir a conclusão do percurso formativo.

Direitos do(a) Formando(a)

Nos termos do presente regulamento, os/as formandos/as têm direito a:

- a) Participar no processo formativo de acordo com os programas estabelecidos, desenvolvendo as atividades de aprendizagem previstas no respetivo percurso formativo;

- b) Beneficiar de igualdade de oportunidades, sendo tratado/a com respeito, dignidade, imparcialidade e sem qualquer tipo de discriminação;
- c) Ver consideradas e valorizadas as competências e experiências previamente, sempre que tal seja pedagogicamente aplicável;
- d) No caso de ações de formação financiadas, beneficiar dos apoios previstos nos respetivos programas de financiamento, nos termos da legislação aplicável;
- e) Sempre que a modalidade de formação o exija, receber as credenciais de acesso às plataformas digitais utilizadas pela entidade formadora, as quais são pessoais e intransmissíveis;
- f) Aceder aos materiais pedagógicos necessários ao desenvolvimento da ação de formação, em suporte físico ou digital, de acordo com a modalidade da formação;
- g) Ser informado/a, com antecedência adequada, sobre o calendário e organização das atividades de formação;
- h) Solicitar apoio pedagógico ou técnico sempre que necessário para o cumprimento dos objetivos da formação;
- i) Ser integrado/a no SIGO – Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, para efeitos de registo do percurso formativo e eventual emissão de certificado, podendo consultar o mesmo através do portal Passaporte Qualifica;
- j) Obter, quando reúna as condições de aproveitamento, assiduidade e demais requisitos legais ou regulamentares aplicáveis, o respetivo certificado ou documento comprovativo da formação, emitido através do sistema legalmente previsto, quando aplicável;
- k) Aceder ao seu processo individual de formação, o qual inclui todos os registos relevantes ocorridos durante o percurso formativo, nomeadamente datas de início e conclusão da formação, resultados das avaliações, registo de assiduidade e eventuais ocorrências;
- l) Ver garantida a confidencialidade dos seus dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;
- m) Solicitar a emissão de uma declaração comprovativa da frequência da ação de formação, indicando a respetiva duração, sempre que não tenha concluído a formação ou quando, tendo concluído, não tenha obtido aproveitamento.

Deveres do(a) Formando(a)

Constituem deveres dos/as formandos/as:

- a) Frequentar a ação de formação com assiduidade, pontualidade e empenho, cumprindo as regras de assiduidade definidas no presente regulamento e na legislação aplicável.
- b) Participar ativamente nas sessões de formação, demonstrando interesse, empenho e colaboração nas atividades propostas.
- c) Realizar os trabalhos, exercícios e demais atividades propostas pelo/a formador/a, cumprindo os prazos estabelecidos.

- d) Tratar com respeito, urbanidade e correção todos os intervenientes no processo formativo, nomeadamente formadores, equipa técnico-pedagógica, colaboradores da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, parceiros e restantes formandos.
- e) Cumprir as orientações e normas definidas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, bem como o presente regulamento e demais procedimentos internos aplicáveis à formação.
- f) Garantir a veracidade e fiabilidade das informações fornecidas no processo de inscrição e durante a frequência da formação.
- g) Utilizar corretamente os equipamentos, instalações, plataformas digitais e demais recursos disponibilizados pela entidade formadora, exclusivamente para fins relacionados com a ação de formação.
- h) Sempre que aplicável, manter a confidencialidade das credenciais de acesso às plataformas digitais, sendo responsável pela sua correta utilização.
- i) Não divulgar, copiar ou ceder a terceiros os recursos pedagógicos, materiais didáticos ou conteúdos formativos disponibilizados no âmbito da ação de formação, sem autorização da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria.
- j) Submeter-se aos métodos e instrumentos de avaliação definidos para a ação de formação.
- k) Comunicar e justificar as faltas nos termos definidos no presente regulamento, sempre que aplicável.
- l) Informar a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria de quaisquer alterações aos dados pessoais inicialmente fornecidos, nomeadamente contactos ou morada.
- m) Responder, sempre que solicitado, aos questionários de avaliação ou inquéritos de satisfação, no âmbito do sistema de garantia da qualidade da formação.
- n) Comunicar à coordenação pedagógica qualquer dificuldade ou situação que possa comprometer a participação na formação.
- o) Em caso de desistência da ação de formação, apresentar declaração escrita indicando os respetivos motivos.
- p) Abster-se de comportamentos ofensivos, ameaçadores, discriminatórios ou que perturbem gravemente o normal funcionamento da formação.
- q) Cumprir os demais deveres decorrentes do contrato de formação, quando aplicável.

Direitos do(a) Formador(a)

Constituem direitos dos/as formadores/as:

- a) Exercer a sua atividade em condições técnicas, pedagógicas e organizacionais adequadas;
- b) Receber, em tempo útil, toda a informação necessária ao desenvolvimento da ação de formação;
- c) Beneficiar do apoio técnico, administrativo e pedagógico da entidade formadora;
- d) Utilizar os recursos e equipamentos disponibilizados para a realização da formação;
- e) Ser tratado/a com respeito por todos os intervenientes no processo formativo;
- f) Apresentar sugestões de melhoria relativamente aos programas, metodologias e recursos pedagógicos;

- g) Ver respeitados os seus direitos de autor relativamente aos materiais pedagógicos da sua autoria, salvo disposição contratual em contrário;
- h) Receber a remuneração acordada, nos termos do contrato celebrado, quando aplicável.

Deveres do(a) Formador(a)

Constituem deveres dos/as formadores/as:

- a) Cumprir o presente regulamento e os procedimentos internos da entidade formadora;
- b) Planear e dinamizar a formação de acordo com os objetivos, conteúdos e metodologias definidos;
- c) Cumprir os horários e o cronograma estabelecidos para a ação de formação;
- d) Preparar e disponibilizar os recursos pedagógicos necessários ao desenvolvimento da formação;
- e) Proceder à avaliação das aprendizagens de acordo com os critérios definidos;
- f) Elaborar e entregar, dentro dos prazos estabelecidos, toda a documentação técnico-pedagógica da ação;
- g) Manter uma relação de respeito, imparcialidade e confidencialidade com todos os participantes;
- h) Colaborar com a Coordenação Pedagógica na monitorização e melhoria contínua da formação;
- i) Cumprir as normas relativas à proteção de dados pessoais e à confidencialidade da informação a que tenha acesso;
- j) Utilizar adequadamente os recursos e plataformas disponibilizados pela entidade formadora.

Relações Contratuais

Sempre que aplicável à tipologia da ação de formação, a relação entre a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria e os participantes ou entidades clientes poderá ser formalizada através de contrato de formação ou outro documento contratual equivalente, nos termos da legislação aplicável.

- i. O Contrato de Formação é um acordo escrito celebrado entre a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria e os/as formandos/as individuais externos, devidamente assinado pelas partes, contendo, designadamente, os seguintes elementos:
 - a) identificação da entidade formadora e do/a formando/a;
 - b) designação da ação de formação;
 - c) duração da formação e respetivas datas e local ou ambiente virtual de realização;
 - d) direitos e deveres das partes;
 - e) condições de frequência da formação, nomeadamente assiduidade, pagamentos, devoluções ou eventuais bolsas de formação;
 - f) disposições relativas à proteção de dados pessoais;
 - g) Apólice de seguro, quando aplicável;
 - h) datas de assinatura, início de produção de efeitos e duração do contrato.
- ii. Contrato de Prestação de Serviços de Formação poderá também ser celebrado entre a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria e empresas ou organizações clientes, devendo incluir, nomeadamente:
 - a) identificação da entidade formadora e da entidade cliente;

- b) número de formandos/as participantes;
- c) designação da ação de formação e respetiva duração;
- d) datas e local ou ambiente virtual de realização da formação;
- e) condições de prestação do serviço formativo;
- f) datas de assinatura, início de produção de efeitos e duração do contrato.

iii. Contrato de Prestação de Serviços de Formador

- A colaboração entre a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria e os/as formadores/as externos/as é formalizada, sempre que aplicável, através de contrato de prestação de serviços ou outro documento contratualmente admissível, devidamente assinado pelas partes.
- O contrato de prestação de serviços de formador deverá incluir, designadamente:
 - A identificação da entidade formadora e do/a formador/a;
 - A identificação da ação ou ações de formação a desenvolver;
 - A modalidade de formação, duração, carga horária, calendário e local ou plataforma de realização;
 - As funções e responsabilidades atribuídas ao/à formador/a;
 - As condições de preparação, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação da formação;
 - As condições relativas à entrega da documentação técnico-pedagógica necessária à execução da ação de formação;
 - O valor da prestação de serviços, condições de faturação e prazos de pagamento, quando aplicável;
 - As disposições relativas à confidencialidade, proteção de dados pessoais e utilização da informação a que o/a formador/a tenha acesso no exercício das suas funções;
 - As condições relativas aos direitos de autor e à utilização dos materiais pedagógicos produzidos ou disponibilizados no âmbito da ação de formação, quando aplicável;
 - As datas de assinatura, início da produção de efeitos e duração do contrato.
- O/A formador/a compromete-se a exercer a sua atividade com rigor técnico, pedagógico e ético, cumprindo o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, as orientações da Coordenação Pedagógica e os procedimentos internos da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria.
- Sempre que, por motivo devidamente fundamentado, o/a formador/a fique impossibilitado/a de assegurar a ação de formação contratada, deverá informar a entidade formadora com a maior antecedência possível, de forma a permitir a adoção das medidas organizativas consideradas adequadas.
- O contrato de prestação de serviços não estabelece qualquer vínculo laboral entre a Regras & Sugestões – Formação e Consultoria e o/a formador/a, cessando os seus efeitos nos termos contratualmente estabelecidos ou com a conclusão dos serviços contratados.
- O presente Regulamento de Funcionamento da Formação constitui parte integrante do contrato de prestação de serviços celebrado com o/a formador/a, sempre que tal seja expressamente previsto.

- iv. A celebração, prorrogação ou cessação do contrato de formação, Contrato de Prestação de Serviços ou o Contrato de Prestação de Serviços de Formador devem respeitar as normas e procedimentos definidos para cada modalidade de formação.
- v. A relação entre a entidade formadora, os/as formandos/as e as entidades clientes será formalizada através dos instrumentos contratuais adequados à natureza e modalidade de formação, sempre que legal, regulamentar ou contratualmente exigível, designadamente através de contrato de formação, ficha de inscrição, condições de participação, contrato de prestação de serviços de formação ou outro instrumento aplicável.
- vi. Os contratos de formação não geram nem titulam qualquer relação laboral, cessando automaticamente com a conclusão da ação de formação. O contrato de prestação de serviços celebrado com formadores externos tem a natureza jurídica prevista na legislação aplicável e não estabelece, por si só, vínculo laboral entre as partes.
- vii. O presente regulamento constitui parte integrante do contrato de formação.

Assiduidade e Pontualidade

- i. Os/As formandos/as devem participar com assiduidade e pontualidade em todas as sessões previstas no cronograma da ação de formação.
- ii. Sempre que possível, os/as formandos/as devem comunicar antecipadamente ao/à formador/a ou tutor/a e à coordenação pedagógica a impossibilidade de participar numa sessão.
- iii. A assiduidade mínima exigida é, em regra, de 90% da carga horária da formação, sem prejuízo do disposto no programa do curso ou em legislação específica aplicável.
- iv. O limite máximo de faltas corresponde, em regra, a 10% da carga horária da formação. Ultrapassando este limite, a/o formando/a só pode continuar a frequentar a ação de formação mediante autorização da direção da entidade formadora, sob proposta, devidamente fundamentada, da equipa técnico-pedagógica.
- v. Quando devidamente justificadas e aceites pela coordenação pedagógica, as faltas poderão ser objeto de compensação pedagógica, sempre que tal seja considerado adequado.
- vi. Sempre que pedagogicamente adequado e desde que permitido pela natureza e pelo regime aplicável à ação de formação, poderão ser definidas medidas de recuperação de conteúdos ou de reposição de horas de formação relativamente a faltas ocorridas durante o percurso formativo. As atividades de recuperação destinadas à aquisição ou consolidação de conhecimentos não determinam, por si só, a eliminação ou alteração do registo da falta. A reposição de horas de formação, quando autorizada, deverá corresponder a atividades formativas equivalentes às horas não frequentadas, ser previamente definida pela equipa técnico-pedagógica e ficar devidamente registada no processo individual do/a formando/a e, quando aplicável, no dossiê técnico-pedagógico.
- vii. A assiduidade dos/as formandos/as nas sessões de formação será verificada:
 - a. Na formação presencial: através da folha/registo de presenças e sumários;

- b. Na formação síncrona à distância: através dos registos da plataforma/videoconferência e mecanismos complementares de validação da participação;
 - c. Na formação assíncrona: as atividades efetivamente realizadas na plataforma, o cumprimento das tarefas, os tempos de participação/percurso, quando aplicável, e outros indicadores definidos no programa.
- viii. Para efeitos de certificação da ação de formação, os/as formandos/as devem cumprir a assiduidade mínima e os demais requisitos de participação e aproveitamento definidos para a respetiva ação, no presente Regulamento, no programa de formação e/ou na legislação ou regulamentação específica aplicável.

Faltas / Justificação de Faltas

- i. Faltas
 - As faltas devem ser devidamente justificadas junto da entidade formadora, através dos meios definidos para o efeito.
 - A justificação da falta não implica a sua anulação para efeitos de contabilização da assiduidade.
 - Para efeitos do presente regulamento, considera-se falta a ausência do/a formando/a a uma sessão presencial ou síncrona, total ou parcialmente, bem como o incumprimento das tarefas, atividades e outras previstas na componente assíncrona, verificado através dos registos de atividade nas plataformas de formação utilizadas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria.
 - As faltas podem ser classificadas como justificadas ou injustificadas, de acordo com os motivos apresentados e devidamente comprovados.
 - Sempre que previsíveis, as faltas devem ser comunicadas à Regras & Sugestões – Formação e Consultoria com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias.
 - Quando não previsíveis, devem ser comunicadas logo que possível, por qualquer meio disponível.
 - O desrespeito pelo dever de comunicação ou a ausência de comprovativos poderá determinar a injustificação da falta.
 - Os comprovativos relativos à justificação das faltas devem ser entregues à Regras & Sugestões – Formação e Consultoria no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o início da ocorrência.
- ii. Justificação de Faltas

Consideram-se justificadas as faltas motivadas por:

 - Doença comprovada ou acidente;
 - Falecimento de familiar ou pessoa próxima, nos termos da legislação aplicável;
 - Cumprimento de dever legal que não admita adiamento;
 - Necessidade de assistência urgente a membro do agregado familiar;
 - Licença de casamento;

- Licença de maternidade ou paternidade;
- Outros casos de força maior devidamente comprovados e aceites pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria.

Utilização única e individual

- i. O registo dos/as formandos/as nas plataformas de aprendizagem disponibilizadas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, bem como qualquer inscrição associada a esse registo, é individual e intransmissível, destinando-se exclusivamente ao uso do/a formando/a.
- ii. Todas as comunicações enviadas para o endereço de correio eletrónico indicado no registo do/a formando/a destinam-se exclusivamente ao respetivo destinatário, não podendo ser copiadas, reproduzidas, divulgadas ou utilizadas por terceiros sem autorização.
- iii. Todos os conteúdos disponibilizados no âmbito da formação, incluindo textos, imagens, vídeos, materiais pedagógicos, serviços interativos e outros recursos digitais, destinam-se exclusivamente à utilização pelos formandos inscritos na respetiva ação de formação.
- iv. Os/As formandos/as podem guardar ou imprimir os conteúdos disponibilizados apenas para uso pessoal no âmbito da ação de formação em que participam, não podendo:
 - Ceder os conteúdos a terceiros;
 - Reproduzir, copiar ou distribuir os materiais, para além do que seja necessário para fins pessoais ou pedagógicos no âmbito da ação de formação;
 - Alterar ou manipular os conteúdos no todo ou em parte para posterior divulgação, publicação ou utilização perante terceiros;
 - Utilizar os materiais para fins comerciais, publicitários ou para formação de terceiros sem autorização prévia da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria.

Utilização dos Fóruns e Comunicação Online – Formação à Distância

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria reserva-se o direito de editar ou remover mensagens publicadas em fóruns ou outros espaços de comunicação da plataforma que:

- prejudiquem o normal funcionamento da formação;
- sejam ofensivas ou desrespeitosas;
- não estejam relacionadas com os conteúdos da ação de formação.

A violação destas normas poderá levar à suspensão ou limitação do acesso do/a formando/a aos serviços online, sem prejuízo de outras medidas previstas no presente regulamento.

Registo e Monitorização de Atividades – Formação à Distância

Os/As formandos/as reconhecem que os acessos e atividades realizados nas plataformas de formação disponibilizadas pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria são monitorizados e registados, com o objetivo de garantir o correto funcionamento da formação e a verificação da participação dos/as formandos/as.

Os registos das atividades realizadas nas plataformas serão conservados durante o período necessário ao cumprimento das finalidades pedagógicas, administrativas, legais e de auditoria aplicáveis, de acordo com a política de conservação de dados da entidade e com a legislação em matéria de proteção de dados pessoais.

O tratamento de dados pessoais decorrente da participação na formação, incluindo os dados de assiduidade, avaliação e utilização das plataformas digitais, é efetuado nos termos da Política de Privacidade da entidade e da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

Os titulares dos dados podem exercer os direitos que lhes sejam legalmente reconhecidos nos termos da Política de Privacidade da entidade e da legislação aplicável.

Avaliação da formação

A avaliação constitui uma componente fundamental do processo formativo, permitindo verificar o grau de aquisição de conhecimentos, competências e atitudes desenvolvidas pelos formandos, bem como avaliar a eficácia e a qualidade das ações de formação promovidas.

O processo de avaliação rege-se pelos princípios da objetividade, imparcialidade, transparência, equidade, rigor pedagógico e melhoria contínua, sendo previamente comunicado aos formandos no início de cada ação de formação.

A avaliação tem como principais objetivos:

- a) Monitorizar a evolução das aprendizagens dos formandos;
- b) Identificar dificuldades e necessidades de apoio;
- c) Validar as competências adquiridas;
- d) Apoiar a tomada de decisões pedagógicas;
- e) Avaliar a qualidade e a eficácia da formação, promovendo a melhoria contínua dos processos formativos.

i. Avaliação das Aprendizagens

A avaliação das aprendizagens poderá compreender, consoante a natureza da ação de formação, as seguintes modalidades:

- a) Avaliação Diagnóstica – realizada antes ou no início da formação, com o objetivo de identificar os conhecimentos prévios, competências e necessidades dos formandos;
- b) Avaliação Formativa – realizada ao longo da ação de formação, permitindo acompanhar a evolução das aprendizagens, fornecer feedback e ajustar estratégias pedagógicas sempre que necessário;
- c) Avaliação Sumativa – realizada no final da ação ou de cada unidade de formação, destinada a verificar o grau de aquisição das competências previstas e a determinar o aproveitamento final do formando.

ii. Critérios, Instrumentos e Escala de Avaliação

Os critérios de avaliação são definidos em função dos objetivos de aprendizagem e das competências a desenvolver em cada ação de formação, sendo comunicados aos formandos no início da formação.

A avaliação poderá recorrer, isolada ou cumulativamente, aos seguintes instrumentos:

- a) Testes escritos ou digitais;
- b) Trabalhos individuais ou de grupo;
- c) Trabalhos de pesquisa;
- d) Estudos de caso;
- e) Apresentações orais;
- f) Exercícios práticos;
- g) Simulações;
- h) Avaliação prática em contexto real ou simulado;
- i) Participação, empenho e envolvimento nas atividades propostas;
- j) Outros instrumentos considerados pedagogicamente adequados.

A classificação final é expressa numa escala quantitativa de 0 a 20 valores, correspondendo às seguintes menções qualitativas:

Classificação	Menção
0 – 9 valores	Sem aproveitamento
10 – 13 valores	Suficiente
14 – 17 valores	Bom
18 – 20 valores	Muito Bom

Sempre que a natureza da ação de formação ou a entidade financiadora o determine, poderá ser utilizada outra escala de classificação, nomeadamente "Apto/Não Apto" ou outra legalmente prevista.

iii. Condições de Aproveitamento e Certificação

Considera-se que o formando obteve aproveitamento quando:

- a) Obter classificação final igual ou superior a 10 valores, ou a classificação mínima definida para a respetiva ação de formação;
- b) Cumprir a assiduidade mínima prevista no presente Regulamento ou na legislação aplicável;
- c) Realizar os instrumentos de avaliação previstos para a ação de formação.

O incumprimento dos requisitos referidos no número anterior poderá determinar a não emissão do certificado de formação profissional.

Sempre que pedagogicamente adequado, poderão ser previstas atividades de recuperação ou avaliação complementar, de acordo com os critérios definidos pela equipa técnico-pedagógica.

O/A formando/a pode solicitar esclarecimentos relativamente aos resultados da avaliação, nos termos e prazos definidos pela entidade formadora ou pelo programa da ação.

iv. Avaliação da Formação e Melhoria Contínua

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria avalia sistematicamente a eficácia das suas ações de formação, utilizando como referência o Modelo dos Quatro Níveis de Kirkpatrick, de forma a promover a melhoria contínua dos seus serviços.

A avaliação compreende, sempre que aplicável:

- a) Nível 1 – Reação: avaliação da satisfação dos formandos relativamente à ação de formação, aos formadores, aos recursos pedagógicos e às condições de funcionamento;
- b) Nível 2 – Aprendizagem: avaliação da aquisição de conhecimentos, competências e atitudes desenvolvidas durante a formação;
- c) Nível 3 – Comportamento: avaliação da aplicação das competências adquiridas em contexto profissional ou pessoal, sempre que a natureza da formação o permita;
- d) Nível 4 – Resultados: avaliação do impacto da formação nos participantes, nas organizações clientes e na qualidade dos serviços prestados.

Para efeitos de monitorização da qualidade, poderão ser utilizados questionários de satisfação, entrevistas, observação direta, indicadores de desempenho, acompanhamento pós-formação, avaliações de impacto e outros instrumentos considerados adequados.

A aplicação dos diferentes níveis de avaliação é definida em função da natureza, duração, objetivos e destinatários de cada intervenção formativa, podendo não ser aplicáveis todos os níveis a todas as ações.

Os resultados da avaliação da formação constituem um importante instrumento de gestão, sendo analisados pela Direção, pelo/a Gestor/a da Formação e pela Coordenação Pedagógica, com vista à implementação de ações de melhoria contínua.

Enquadramento Final

i. Segurança, Higiene e Saúde

- A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria promove condições adequadas de segurança, higiene e saúde no desenvolvimento das suas ações de formação, assegurando o cumprimento da legislação aplicável e adotando medidas de prevenção dos riscos associados às diferentes modalidades de formação.
- Neste âmbito:
 - A entidade formadora assegura que os espaços, equipamentos e recursos utilizados nas ações de formação proporcionam condições adequadas de segurança, higiene, saúde e bem-estar, sempre que sejam da sua responsabilidade;
 - Sempre que a formação decorra nas instalações da entidade cliente, esta deverá assegurar as condições de segurança, higiene e saúde legalmente aplicáveis, cabendo à entidade formadora verificar, no âmbito das suas responsabilidades, a adequação das condições necessárias ao desenvolvimento da formação;

- Os/As formandos/as, formadores/as e demais intervenientes no processo formativo devem cumprir as normas de segurança, higiene e prevenção em vigor nas instalações onde decorre a formação, utilizando corretamente os equipamentos e recursos disponibilizados;
- Sempre que aplicável, os participantes serão informados sobre os procedimentos de emergência, localização dos equipamentos de primeira intervenção, saídas de emergência e planos de evacuação existentes no local da formação;
- Os acidentes, incidentes ou situações suscetíveis de colocar em risco a segurança ou saúde dos participantes devem ser comunicados de imediato à entidade formadora ou ao responsável pela ação de formação, para efeitos de registo e adoção das medidas consideradas adequadas;
- Sempre que a formação decorra total ou parcialmente através de plataformas digitais, os participantes deverão utilizar os equipamentos tecnológicos de forma responsável, respeitando as normas de segurança informática e proteção de dados definidas pela entidade formadora.

ii. Seguro

A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria assegura o cumprimento das obrigações legais relativas à proteção dos participantes nas ações de formação, garantindo a existência dos seguros legalmente exigidos ou contratualmente definidos.

Neste âmbito:

- Os/As formandos/as abrangidos por ações de formação para as quais exista obrigatoriedade legal ou regulamentar de seguro beneficiam da respetiva cobertura durante o período de realização da formação e nas deslocações diretamente relacionadas com a mesma, quando aplicável;
- Nas ações de formação desenvolvidas nas instalações ou por iniciativa de entidades clientes, a responsabilidade pela contratação e manutenção dos seguros aplicáveis será definida contratualmente entre as partes, de acordo com a legislação em vigor;
- Sempre que ocorra um acidente durante a realização da ação de formação, o mesmo deverá ser comunicado de imediato à entidade formadora, para efeitos de participação à seguradora e adoção dos procedimentos legalmente previstos;
- Os participantes deverão colaborar na prestação das informações necessárias à participação do sinistro e à instrução do respetivo processo.

iii. Reclamações

- A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria garante a possibilidade de apresentação de reclamações relativas ao processo de seleção, ao desenvolvimento da ação de formação, aos processos de avaliação, à atuação de técnicos, formadores ou colaboradores, bem como a quaisquer outros aspetos relacionados com a formação.

- As reclamações devem ser dirigidas à Direção da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, por escrito, através do endereço de correio eletrónico geral@regrasesugestoes.pt, por via postal ou através de outros meios oficiais disponibilizados pela entidade.
- Após a receção da reclamação, a entidade procurará responder no prazo máximo de 10 dias, sem prejuízo de prazos legalmente aplicáveis, salvo situações excecionais devidamente justificadas. Nestes casos, o/a reclamante será informado/a da necessidade de prolongamento do prazo de resposta.
- As respostas às reclamações serão sempre fornecidas por escrito, através dos meios de comunicação utilizados pela entidade formadora.
- A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, enquanto entidade prestadora de serviços, dispõe de Livro de Reclamações físico e eletrónico, nos termos da legislação aplicável.
- O acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico encontra-se disponível através dos meios digitais oficiais da entidade.
- Todas as reclamações são objeto de registo, análise e tratamento, sendo identificadas, quando aplicável, as respetivas causas e definidas ações corretivas ou de melhoria, cuja implementação e eficácia são acompanhadas pela entidade.

iv. Auditorias Internas e Externas

- A Regras & Sugestões – Formação e Consultoria poderá realizar auditorias internas sempre que considere necessário, com o objetivo de verificar o cumprimento das normas, procedimentos e requisitos pedagógicos associados às ações de formação.
- Estas auditorias podem abranger o funcionamento técnico e pedagógico da formação, bem como a atuação da equipa pedagógica, parceiros e demais intervenientes no processo formativo.
- Sempre que ocorram auditorias externas realizadas por entidades competentes ou credenciadas, todos os intervenientes no processo formativo deverão colaborar, disponibilizando as informações e documentos solicitados.

v. Alterações ao Regulamento

- Sempre que seja publicada legislação posterior que seja incompatível com as disposições do presente regulamento, consideram-se automaticamente aplicáveis as normas previstas na nova legislação.
- Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada aos/às formandos/as e restantes partes interessadas através dos meios de divulgação utilizados pela Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, nomeadamente através das plataformas de formação ou outros canais oficiais de comunicação.

vi. Dúvidas e Casos Omissos

Em tudo o que não estiver expressamente previsto no presente regulamento, aplicam-se os diplomas legais e normativos em vigor aplicáveis à formação profissional.

As dúvidas ou situações omissas serão analisadas e resolvidas pela Direção da Regras & Sugestões – Formação e Consultoria, tendo em consideração os princípios e normas aplicáveis à formação profissional.

vii. Revisão do Regulamento

O presente regulamento será objeto de revisão periódica, pelo menos de dois em dois anos, ou sempre que se verifique a necessidade de atualização decorrente de alterações legislativas, regulamentares ou organizacionais.

Revisão 5 de agosto de 2026