

Regulamento

Funcionamento da Formação Profissional



Entidade Certificada pela



Índice

CAPÍTULO I	3
DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Missão	3
Âmbito de Aplicação	3
Horário de Atendimento	3
CAPÍTULO II	3
CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO	3
Normas Institucionais	3
Funcionamento da Formação	3
Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição	4
Critérios e Métodos de Seleção de Formandos/as	4
Local e Horário de Realização da Formação	4
Regime de Assiduidade	5
CAPÍTULO III	5
DIREITOS E DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS	5
Direitos dos/as Formandos/as	5
Deveres dos/as Formandos/as	6
CAPÍTULO IV	6
VIOLAÇÃO DOS DEVERES DO/A FORMANDO/A	6
Poder Disciplinar	6
Infração Disciplinar	6
Sanções Disciplinares	6
CAPÍTULO V	7
REGIME DE AVALIAÇÃO	7
Aproveitamento na Formação	7
Certificação	7
Avaliação da Formação	7
CAPÍTULO VI	7
DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES / DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA	7
CAPÍTULO VII	8
REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES	8
Pagamentos, devoluções e isenções – Formação Autofinanciada	8
Pagamentos, devoluções e isenções – Formação Cofinanciada	9
Reduções sobre o valor das ações	9
Serviços conexos e penalizações	9
CAPÍTULO VIII	9
PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES E MELHORIAS	9
Sugestões e Melhorias	9
Formalização de queixas e reclamações	10
CAPÍTULO IX	10
DISPOSIÇÕES GERAIS	10
Proteção de Dados Pessoais	10
Dúvidas	10
Publicação	10

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Artigo 1º

Missão

1. A missão da Agito – Formação e Serviços, Lda. é fundamentada no imperativo de alcançar uma posição privilegiada no mercado, pautada pelo rigor e competência dos serviços prestados. Afirma-se por essa via, como um dos atores intervenientes no processo de desenvolvimento económico e social, contribuindo para o reforço qualitativo da performance competitiva do espaço geográfico onde intervém de forma dinâmica e empreendedora.
2. A Agito – Formação e Serviços, Lda. rege-se pela concretização de princípios com base na definição e aplicação de um modelo de gestão sustentado nas seguintes orientações:
 - Qualidade dos serviços prestados.
 - Rigor como critério e estratégia,
 - Definição Clara de Objetivos;
 - Orientação para o Cliente/ Utente;
 - Orientação para os Resultados;
 - Avaliação Contínua dos resultados e dos desempenhos.

Os princípios orientadores da Agito – Formação e Serviços, Lda. como a responsabilidade, o rigor, a inovação, a solidariedade e o respeito pelo outro estarão sempre presentes no desenvolvimento dos serviços a prestar.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

1. As disposições deste regulamento são aplicáveis aos/às formandos/as que frequentem ações de formação promovidas pela entidade formadora, Agito – Formação e Serviços, Lda.

Artigo 3º

Horário de Atendimento

1. O serviço de atendimento da entidade formadora é desenvolvido no período compreendido entre as 9:00 e as 13:00 horas e das 14:00 às 18:30 horas, de segunda a sexta-feira. Sempre que a entidade formadora desenvolve formação em horário pós-laboral, o atendimento é prorrogado até às 23:00.

CAPÍTULO II

CONDIÇÕES DE FREQUÊNCIA DE AÇÕES DE FORMAÇÃO

Artigo 4º

Normas Institucionais

1. A entidade formadora assegurará a realização de cada curso apresentado no seu Plano de Formação e das ações que o constituírem.
2. As ações de formação devem decorrer nas datas divulgadas podendo, por razões de força maior, sofrer alterações, as quais serão comunicadas aos/às participantes atempadamente. Quando não for possível cumprir integralmente o plano de ação previsto e proceder aos respetivos ajustamentos, haverá comunicação de tal facto aos/às participantes. A alteração do plano não confere aos/às participantes o direito a qualquer indemnização.

Artigo 5º

Funcionamento da Formação

1. Para o desenvolvimento da formação, a Agito – Formação e Serviços, Lda. é:
 - Entidade Formadora Certificada pela DGERT;
 - Entidade Homologada pelo IEFP para realização de cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores e Formação Contínua de Formadores;
 - Entidade Homologada pelo IEFP no âmbito da Bolsa de Entidades Externas – Sistema Aprendizagem;
 - Entidade inscrita na Bolsa de Formação da Administração Local;
 - Entidade Homologada pela ACT para realização do curso de Técnico Superior de Segurança no Trabalho e curso de Técnico de Segurança e Higiene no Trabalho;
 - Entidade homologada pelo IMT para o desenvolvimento de cursos de Motoristas de Crianças;
 - Entidade Registrada no CNQ (Catálogo Nacional de Qualificações).
2. As formas de organização da formação desenvolvidas pela Agito – Formação e Serviços, Lda são fundamentalmente:
 - Formação Presencial;
 - Formação em contexto de trabalho / *on the job*;
 - Formação à distância (E-learning e/ou B-learning).

3. Através da consulta do regulamento específico para cada tipologia de formação poder-se-ão obter informações adicionais.

Artigo 6º

Condições de Funcionamento da Formação à Distância (FaD)

1. Consultar o regulamento de Formação à Distância da Entidade.

Artigo 7º

Requisitos de Acesso e Formas de Inscrição

1. O regime de ingresso decorre da análise dos seguintes parâmetros:
 - No caso da formação autofinanciada:
 - Motivação pessoal;
 - Habilitações académicas exigidas por lei;
 - Adaptação do perfil do/a candidato/a ao curso;
 - Requisitos específicos exigidos pela legislação em vigor.
 - No caso da formação cofinanciada:
 - Habilitações académicas exigidas por lei;
 - Adaptação do perfil do/a candidato/a ao curso;
 - Motivação pessoal;
 - Documentos e competências específicas e obrigatórias decorrentes da atividade profissional dos/as candidatos/as.
2. A inscrição em ações formativas poderá ocorrer presencialmente no posto de atendimento da entidade formadora, bem como via internet, através do preenchimento de um formulário próprio para o efeito disponibilizado no site da Agito – Formação e Serviços Lda. ou ainda via email ou telefone.

Artigo 8º

CrITÉrios e MéTODos de Seleção de Formandos/as

1. O processo de seleção dos/as candidatos/as à frequência de ações de formação profissional está condicionado pelo cumprimento dos requisitos de acesso, pela entrega de documentos inerentes ao processo de candidatura e pelo cumprimento dos prazos estipulados e concretiza-se através de análise curricular e/ou entrevista/reunião de seleção. O cumprimento do estipulado anteriormente não garante por si só a frequência de qualquer ação de formação. Quando se verificar que o número de vagas das ações está preenchido, os/as restantes candidatos/as, desde que tenham cumprido os requisitos de seleção, ficam condicionados/as às desistências/substituições que possam ocorrer. Mediante a tipologia do projeto, os/as candidatos/as serão selecionados/as de acordo com o preenchimento de determinados critérios:
 - No caso da formação autofinanciada
 1. Adaptação do perfil do/a formando/a à formação a desenvolver;
 2. Verificação da coerência da candidatura com os objetivos da ação;
 3. Cumprimento dos critérios de elegibilidade, conforme legislação em vigor;
 4. Motivação para a formação.
 - No caso da formação cofinanciada
 1. Adaptação do perfil do/a formando/a à formação a desenvolver;
 2. Verificação da coerência da candidatura com os objetivos da ação;
 3. Cumprimento dos critérios de elegibilidade, conforme legislação em vigor e a tipologia de formação em apreço;
 4. Motivação;
 5. Participação de formandos/as encaminhados por Centros Qualifica.
2. Uma vez concluído o processo de seleção, é comunicado aos/às candidatos/as os resultados do mesmo. É assegurada a confidencialidade das informações facultadas pelo/a formando/a à Agito – Formação e Serviços, Lda., sendo que essa informação se destina exclusivamente a ser utilizada para fins de formação.
3. Em caso de desistência, é dever do/a formando/a comunicar à Agito – Formação e Serviços, Lda. tal facto e as razões que estiveram na origem do mesmo.

Artigo 9º

Local e Horário de Realização da Formação

1. O local e o horário (laboral, pós-laboral) de realização da formação é variável, consoante a modalidade e o projeto formativo em causa.

2. A definição dos cronogramas é da responsabilidade da coordenação pedagógica / técnicos/as de formação. Quando, por razões alheias, não for possível cumprir integralmente o plano de formação previsto, a entidade formadora poderá proceder às respetivas alterações, sendo esse facto previamente comunicado aos/às formandos/as.

Artigo 10º

Regime de Assiduidade

1. Entende-se por falta, para efeitos de regulamento, a ausência completa à sessão de formação.
2. O limite máximo de faltas é 10% do número total de horas da respetiva ação, sendo que o número de horas injustificadas não pode ser superior a 5%. As exceções prender-se-ão com normativos específicos de alguns itinerários formativos (como por exemplo os cursos de FPIF), sendo que o regime de faltas é sempre dado a conhecer ao/à formando/a previamente ao início do curso. Sempre que um/a formando/a esteja próximo de atingir o limite de faltas estabelecido, e sempre que se considere necessário, o/a formando/a reunirá com o/a coordenador/a pedagógico/a / técnico/a de formação, de forma a encontrar soluções mais adequadas para superar a sua falta de assiduidade.
3. As faltas devem ser justificadas, em documento próprio para o efeito, disponibilizado pela entidade formadora. Serão consideradas faltas justificadas, mediante apresentação de prova adequada, as seguintes faltas:
 - Motivadas por doença comprovada ou acidente;
 - Motivadas por falecimento de parentes próximos;
 - Motivadas por casamento;
 - Motivadas por qualquer imposto por lei que não admita substituição, designadamente, inspeção militar, tribunal e polícia;
 - Autorizadas ou justificadas pelo/a responsável da formação/coordenador/a/técnico/a/mediador/a;
 - Todas as demais situações previstas na lei.
4. Serão consideradas injustificadas as faltas que não constem no número anterior.
5. As faltas justificadas, quando previsíveis, serão obrigatoriamente comunicadas com antecedência mínima de 2 dias e, nos restantes casos, nos 2 dias imediatamente posteriores ao período de ausência.
6. Cada formando/a registará a sua presença em documento específico, a fornecer pela entidade formadora.
7. Haverá uma tolerância de 10 minutos, no início de cada sessão de formação.
8. Sempre que seja ultrapassado o limite máximo de faltas definido, o/a formando/a será excluído/a da respetiva ação.
9. No caso de algum/a formando/a atingir o limite de faltas de forma justificada e que lhe tenha sido permitida a continuidade na ação de formação pela coordenação pedagógica, o/a formador/a deverá propor um plano de recuperação para o/a formando/a, de forma a possibilitar a aquisição dos objetivos inicialmente propostos.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES DOS/AS FORMANDOS/AS

Artigo 11º

Direitos dos/as Formandos/as

1. O/a formando/a tem direito a receber os conhecimentos de acordo com os objetivos propostos para cada ação de formação, respetivo programa, metodologia, processo de avaliação e material pedagógico de suporte.
2. O/a formando/a não se obriga a executar tarefas que não se enquadrem no respetivo plano de formação, podendo reclamar para a entidade formadora.
3. O/a formando/a poderá usufruir das instalações da Agito – Formação e Serviços, Lda. a si destinadas e outras com a devida autorização.
4. O/a formando/a terá acesso às plataformas de ensino aprendizagem utilizados pela Agito – Formação e Serviços, Lda. sempre que a formação a realizar se desenvolva na modalidade de Formação à Distância.
5. O/a formando/a que frequenta ações de formação cofinanciada tem direito a um seguro de acidentes pessoais que cubra os riscos e eventualidades sofridas durante e por causa das atividades de formação.
6. O/a formando tem direito a ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento da entidade formadora.

7. O/a formando/a tem direito a ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual.
8. No caso de formação Cofinanciada, o/a formando/a tem direito a receber o subsídio de alimentação e outros subsídios, conforme previsto na legislação em vigor.
9. O/a formando/a tem direito a um certificado de formação profissional comprovativo de frequência se, no final da ação de formação, obtiver aproveitamento, sendo a sua emissão da responsabilidade da Agito – Formação e Serviços, Lda., devendo conter a referência da entidade formadora interveniente, a designação da ação, carga horária e módulo(s), bem como o período de duração da ação.
10. O/a formando/a tem direito a receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar.

Artigo 12º

Deveres dos/as Formandos/as

1. Constituem deveres gerais do/a formando/a:
 - a) Ser assíduo/a, pontual e realizar a sua tarefa com zelo e diligência;
 - b) Usar de urbanidade no trato com as pessoas com quem se relacione durante a formação;
 - c) Acatar e seguir as instruções das pessoas encarregadas da sua formação;
 - d) Guardar lealdade à entidade formadora e às pessoas que colaborem na formação;
 - e) Cumprir os regulamentos internos em vigor, para efeitos de formação;
 - f) Responder pela forma e no prazo solicitado a todos os inquéritos formulados pela entidade formadora;
 - g) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação das instalações onde decorre a formação e das entidades associadas ao projeto sob forma de cooperação;
 - h) Cumprir as demais obrigações decorrentes do contrato de formação e das normas que o regem.
2. Não é permitido ao/à formando/a:
 - a) Introduzir ou consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou drogas equiparadas nos locais de formação;
 - b) Apresentar-se em estado de embriaguez;
 - c) Praticar jogos de azar nas instalações onde decorre a formação;
 - d) Praticar quaisquer atos imorais ou desonestos;
 - e) Utilizar equipamentos de comunicação em sala, nomeadamente o uso de telemóveis.

CAPÍTULO IV

VIOLAÇÃO DOS DEVERES DO/A FORMANDO/A

Artigo 13º

Poder Disciplinar

1. O poder disciplinar pertence à entidade responsável pela formação, designadamente a Agito – Formação e Serviços, Lda.

Artigo 14º

Infração Disciplinar

1. Considera-se infração disciplinar o facto culposo praticado pelo/a formando/a, com violação de alguns dos seus deveres gerais ou especiais, decorrentes da situação e prevista neste regulamento.
O/a formando/a é disciplinarmente responsável, perante os/as seus/suas superiores hierárquicos/as, pelas infrações que cometa.

Artigo 15º

Sanções Disciplinares

1. O/a formando/a poderá ser excluído/a da frequência do curso quando ocorra uma das seguintes situações:
 - I. Falsas declarações prestadas no processo de admissão;
 - II. Não cumprimento dos deveres do/a formando/a previstos neste Regulamento;
 - III. Exceder os limites de faltas estabelecidos no presente Regulamento ou comunicados previamente ao início da ação;
 - IV. Falta de aproveitamento.
2. Para determinadas tipologias de formação existe um regime disciplinar específico que poderá ser consultado.

CAPÍTULO V

REGIME DE AVALIAÇÃO

Artigo 16º

Aproveitamento na Formação

1. O sistema de avaliação, sem prejuízo das metodologias específicas utilizadas em cada curso/módulo, avalia o/a formando/a modularmente e em cada período de formação. A avaliação incide sobre a forma como cada formando/a atingiu os objetivos relativos a cada conteúdo programático e deverá traduzir a suficiência das aquisições ao nível dos conhecimentos.
2. A avaliação compreende:
 - a) A Avaliação diagnóstica – de caráter facultativo, e que permite obter informação prévia sobre o domínio de determinados conhecimentos/competências que irão ser abordados na formação.
 - b) A avaliação formativa – que permite obter informação sobre o desenvolvimento das aprendizagens.
 - c) A avaliação sumativa – que serve de base à decisão de certificação do/a formando/a.
3. A avaliação final das ações formativas é apurada em função de critérios que resultam da especificidade de cada tipologia de formação.

Artigo 17º

Certificação

1. Para efeitos de Certificação (emissão de Certificados de Formação Profissional, de acordo com o Decreto-Lei nº 396/2007 de 31 de Dezembro, da Portaria 474/2010 de 8 de Julho e demais legislação em vigor) o/a formando/a deverá, cumulativamente, ter concluído a ação com aproveitamento e cumprido o regime de assiduidade específico.
2. O não aproveitamento na formação poderá levar à emissão de uma declaração de frequência do curso, desde que sejam cumpridos os critérios de assiduidade exigidos.

Artigo 18º

Avaliação da Formação

1. A Agito – Formação e Serviços, Lda. tem definidos internamente procedimentos de acompanhamento do grau de satisfação dos/as participantes relativamente à formação: avaliação do desempenho dos/as formadores/as e outros intervenientes na formação, avaliação de espaços, recursos, equipamentos e outros aspetos envolvidos no desenvolvimento da formação, assim como instrumentos de avaliação pós-formação (ou avaliação de impacto).

CAPÍTULO VI

DESCRIÇÃO GENÉRICA DAS RESPONSABILIDADES / DEVERES DA ENTIDADE FORMADORA

Artigo 19º

Descrição de Funções dos/as Colaboradores/as da Entidade Formadora

1. Os recursos humanos da Agito – Formação e Serviços, Lda. que intervêm na atividade formativa são compostos pelos seguintes elementos:
 - a) **Gestor/a da Formação:** é o/a colaborador/a responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os/as destinatários/as da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.
 - b) **Coordenador/a Pedagógico/a:** é o/a colaborador/a responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação com o/a gestor/a de formação; articulação com a equipa de formadores/as na fase de conceção dos programas; articulação com os/as técnicos/as pedagógicos/as da entidade afetos aos diversos projetos formativos; acompanhamento pedagógico dos/as formandos/as e dos/as formadores/as na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, diagnóstico de necessidades formativas e avaliação da formação.
 - c) **Coordenador/a Financeiro/a:** é o/a colaborador/a responsável pela contabilidade da entidade, de acordo com o Sistema de Normalização Contabilística; assegura a realização de todas as tarefas relativas à contabilidade da entidade, tesouraria e pessoal.
 - d) **Gestor/a das Plataformas de Formação à Distância:** é o/a colaborador/a responsável pela dinamização dos projetos de formação à distância, assegurando, em articulação com o/a gestor/a da formação e o/a coordenador/a pedagógico/a, a conceção ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados a essa forma de organização da formação, o desenvolvimento pedagógico dos programas e conteúdos, a conceção ou gestão das funcionalidades do

sistema de gestão de aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma tecnológica ou outros meios, assim como as atividades de tutoria e de avaliação em formação a distância, entre outras.

- e) **Técnicos/as Pedagógicos/as:** são os/as colaboradores/as responsáveis pelo desenvolvimento de outras atividades a montante, a jusante e durante a execução do processo formativo e que contribuem para o desenvolvimento global desse processo, asseguram, em articulação direta com o/a coordenador/a pedagógico/a, a execução de várias funções, nomeadamente o apoio logístico e pedagógico de ações de formação, recrutamento e seleção de formandos/as e formadores/as, acompanhamento e avaliação da formação profissional, entre outras.
- f) **Técnicos/a Administrativo/a:** é o/a colaborador/a responsável pelo atendimento diário permanente nos horários de funcionamento definidos, assegurando a execução de funções relativas aos serviços administrativos gerais e ao apoio logístico necessário à realização das ações de formação, nomeadamente ao nível das instalações e equipamentos.
- g) **Formadores/as:** são os/as elementos responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitoria das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos/às destinatários/as e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

Artigo 20º

Deveres e Direitos da Entidade Formadora

1. São deveres da Entidade Formadora:
 - a) Desenvolver a formação programada com respeito pelas disposições legais e regulamentares em vigor, pelas condições de aprovação dos cursos e pelo regime de concessão dos apoios financeiros;
 - b) Celebrar um contrato de formação com os/as formandos/as e um contrato de prestação de serviços com formadores/as;
 - c) Cumprir os contratos de formação;
 - d) Facultar ao/à formando/a o acesso aos benefícios e equipamentos sociais que sejam compatíveis com o curso frequentado e sua duração;
 - e) Respeitar e fazer respeitar as condições de Higiene e Segurança no Trabalho;
 - f) Não exigir ao/à formando/a tarefas não compreendidas no objeto dos cursos;
 - g) Celebrar um contrato de seguro de acidentes pessoais que proteja os/as formandos/as contra riscos e eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades da formação, nas situações em que a formação é financiada por entidades públicas;
 - h) Emitir, no final do curso, uma declaração de frequência de Formação Profissional, se o/a formando/a não for aprovado/a, e um Certificado de Formação Profissional se for aprovado/a.
2. São direitos da Entidade Formadora:
 - a) Exigir o cumprimento de todos os deveres de formandos/as e formadores/as e demais intervenientes formativos;
 - b) Definir, no respeito das normas de legislação em vigor, o regime de faltas dos/as formandos/as e formadores/as;
 - c) Definir os critérios de seleção de formandos/as e formadores/as;
 - d) Definir o sistema de avaliação dos/as formandos/as e exigir a sua aplicação em conformidade;
 - e) Desenvolver a metodologia do sistema de acompanhamento e avaliação da formação.

CAPÍTULO VII

REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES E ISENÇÕES

Artigo 21º

Pagamentos, devoluções e isenções – Formação Autofinanciada

1. O/a formando/a toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de formação, que terá de assumir o pagamento na íntegra do valor total da formação, não lhe sendo restituído qualquer valor devido pela frequência da ação de formação em caso de desistência ou não conclusão com aproveitamento da formação, exceto se ocorrer algum facto da responsabilidade da Agito – Formação e Serviços, Lda.;
2. Se o/a formando/a optar pelo pagamento do valor da formação em prestações, de acordo com as condições de pagamento previstas, o/a formando/a assume que as mesmas terão de estar impreterivelmente liquidadas antes da ação terminar, de

acordo com os prazos definidos pela Agito – Formação e Serviços, Lda. e comunicados ao/à formando/a aquando da formalização da inscrição;

3. Se o/a formando/a optar pelo pagamento do valor da formação em prestações, de acordo com as condições de pagamento previstas, o/a formando/a assume que as mesmas terão de ser liquidadas mesmo em caso de desistência.
4. O pagamento do valor financeiro da formação poderá ser liquidado pelo/a formando/a ou pela entidade patronal, através de numerário, cheque ou transferência bancária, sendo que a Agito – Formação & Serviços, Lda. emitirá sobre os valores recebidos documento fiscalmente aceite;
5. Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o/a formando/a não puder iniciar ou dar continuidade à frequência da ação na qual está inscrito, a Agito – Formação e Serviços, Lda. possibilita-lhe a frequência de nova ação de formação com os mesmos conteúdos programáticos, desde que a entidade possua o n.º de formandos mínimos para garantir o arranque de nova ação.

Artigo 22º

Pagamentos, devoluções e isenções – Formação Cofinanciada

1. Durante a frequência da ação de formação, o/a Formando/a terá direito a receber da Agito – Formação e Serviços, Lda., todos os apoios financeiros previstos na legislação em vigor, desde que faça prova da sua elegibilidade junto dos serviços com a periodicidade exigida;
2. Os apoios financeiros elegíveis serão pagos por transferência bancária a efetuar pela Agito – Formação e Serviços Lda., por regra até ao dia 15 do mês seguinte àquele a que disser respeito. Este prazo pode ser diferente caso se esteja perante formações de curtíssima duração ou ainda quando o pagamento corresponda ao primeiro e/ ou último mês de formação;
3. Para efeitos do disposto na alínea anterior, o/a formando/a obriga-se a abrir e manter conta bancária para a qual serão transferidos os montantes referidos;
4. A violação grave dos deveres e obrigações do/a Formando/a emergentes do contrato de formação confere à Agito – Formação e Serviços, Lda. o direito de, em qualquer altura da ação de formação, rescindir unilateralmente o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes sem prejuízo de eventual responsabilidade civil ou criminal do/a Formando/a;
5. O abandono, sem motivo justificado, pelo/a Formando/a da frequência da ação de formação em qualquer uma das suas fases, sujeita este/a às sanções dos regulamentos aplicáveis no quadro da legislação em vigor no âmbito do FSE.

Artigo 23º

Reduções sobre o valor das ações

1. A Agito – Formação e Serviços, Lda. poderá, a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade ou outros, divulgando as mesmas no seu site, por e-mail ou outros canais julgados mais convenientes.

Artigo 24º

Serviços conexos e penalizações

- Certificado por Correio Normal* - 5,00 €
- Certificado por Correio Urgente* - 10,00 €
- Declaração Frequência – formato digital (envio e-mail)** - gratuito
- 2ªs vias diplomas e/ou certificados** - 10,00€

*Portugal continental e Ilhas.

** Acresce custos com envio pelo correio.

Os preços apresentados incluem IVA à taxa em vigor, quando aplicável.

CAPÍTULO VIII

PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUEIXAS E RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES E MELHORIAS

Artigo 25º

Sugestões e Melhorias

1. Sempre que algum interveniente no processo formativo pretenda fazer alguma sugestão de melhoria ao sistema de formação deverá preencher o formulário próprio disponibilizado para o efeito pela entidade. As sugestões/melhorias serão analisadas no sentido de dar o tratamento que for considerado adequado.

Artigo 26º**Formalização de queixas e reclamações**

1. As queixas e reclamações devem ser formalizadas por escrito, no prazo máximo de 5 dias após a ocorrência do facto. As reclamações são dirigidas ao/à responsável da entidade formadora, registadas em impresso próprio e entregues à coordenação. Poderá ainda para efeito de queixa / reclamação requerer o livro de reclamações disponível na entidade em suporte físico ou em formato eletrónico disponibilizado na página de internet.
2. O prazo de emissão de resposta escrita ao/à reclamante, não deve exceder 30 dias seguidos, contados da data de receção da reclamação.

CAPÍTULO IX**DISPOSIÇÕES GERAIS****Artigo 27º****Proteção de Dados Pessoais**

1. Os dados pessoais constantes da ficha de inscrição ou outros documentos relativos à formação serão processados informaticamente pela Agito – Formação e Serviços, Lda., garantindo-se a estrita confidencialidade no seu tratamento. Nos termos legais, assegurar-se-á que a informação constante desses dados não seja partilhada com terceiros e seja utilizada apenas para os fins diretamente relacionados com o(s) curso(s) em que o/a formando/a se inscreve, respeitando o direito dos/as formandos/as à proteção dos seus dados pessoais.
Enquanto titular de dados pessoais, poderá, a todo e qualquer momento, exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados – direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento, direito de limitação, direito de portabilidade e direito de oposição – através do e-mail: info@agito.pt
A Agito Lda. conservará os dados de formandos/as e formadores/as/tutores/as pelo período estritamente necessário e de acordo com as imposições legais, nomeadamente, os prazos de conservação arquivística.

Artigo 28º**Dúvidas**

1. As dúvidas suscitadas pela aplicação do presente regulamento serão resolvidas pela Agito, Lda. de acordo com legislação geral em vigor.

Artigo 29º**Publicação**

1. O presente regulamento está disponível para consulta de formandos/as, formadores/as e outros intervenientes na formação nos serviços da Agito – Formação e Serviços, Lda. e aplica-se a todas as ações de formação a iniciar após a sua publicação.

Paredes, 27 de fevereiro de 2023