

# Regulamento da atividade formativa<sup>1</sup>



**GreenSkills**

---

<sup>1</sup> A GreenSkills, na qualidade de entidade promotora, adotará o regulamento da atividade formativa da CSSME, utilizando o seu próprio layout, devidamente identificado com o logotipo da CSSME.

## Índice

<b>Preâmbulo</b> .....	3
<b>Capítulo I - Disposições Gerais</b> .....	3
Artigo 1.º - Âmbito .....	3
Artigo 2.º - Formas de organização da formação .....	3
Artigo 3.º - Local de realização da formação .....	3
Artigo 4.º - Destinatário da formação .....	3
Artigo 5.º - Modalidades de formação.....	4
<b>Capítulo II - Acesso, inscrição, seleção de participantes e proteção de dados</b> .....	4
Artigo 6.º - Requisitos de acesso .....	4
Artigo 7.º - Inscrição nas ações de formação.....	4
Artigo 8.º - Seleção dos participantes e constituição dos grupos de formandos .....	5
Artigo 9.º - Proteção dos dados pessoais .....	5
Artigo 10.º - Pagamentos.....	6
Artigo 11.º - Desistências e Devoluções.....	6
Artigo 12.º - Adiamiento e cancelamento de ações de formação.....	6
Artigo 13.º - Acesso às instalações.....	7
<b>Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa</b> .....	7
Artigo 14.º - Condições de frequência .....	7
Artigo 15.º - Horários e cronograma.....	7
Artigo 16.º - Etapas do desenvolvimento pedagógico.....	8
Artigo 17.º - Interrupções e repetição de cursos .....	8
Artigo 18.º - Assiduidade .....	8
<b>Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação</b> .....	9
Artigo 19.º - Avaliação.....	9
<b>Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação</b> .....	9
Artigo 20.º - Gestor(a) de Formação .....	9
Artigo 21.º - Coordenador(a) Pedagógico(a): .....	10
Artigo 22.º - Técnico(a) de Formação .....	10
Artigo 23.º - Formador.....	10
Artigo 24.º - Direitos e responsabilidades do Formandos.....	10
Artigo 25.º - Direitos e responsabilidades do Cliente (formação intraempresa) .....	11
Artigo 26.º - Direitos e responsabilidades da CSSME.....	11
Artigo 27.º - Compromisso com a Igualdade, Acessibilidade e Inclusão .....	12

Artigo 28.º - Conduta, segurança e integridade .....	12
Artigo 29.º - Consequências do incumprimento.....	12
<b>Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões .....</b>	<b>12</b>
Artigo 30.º - Ocorrências, reclamações e sugestões .....	12
<b>Capítulo VII - Disposições finais .....</b>	<b>13</b>
Artigo 31.º - Dúvidas e omissões .....	13
Artigo 32.º - Legislação Aplicável.....	13

## 1. Preâmbulo

O presente regulamento estabelece as normas de funcionamento das atividades formativas presenciais, e-learning síncronas e assíncronas promovidas pela **Cooperativa de Solidariedade Social Múltipla Escolha**, doravante designada por **CSSME**, em conformidade com as orientações da DGERT e os princípios de qualidade, igualdade de oportunidades e melhoria contínua.

## 2. Capítulo I – Disposições Gerais

### Artigo 1.º - Âmbito

1. O regulamento aplica-se a todas as atividades formativas presenciais promovidas pela CSSME, abrangendo formandos, formadores e demais intervenientes.
2. A participação nas ações pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento.
3. Todas as atividades formativas são realizadas em conformidade com a legislação aplicável.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.
5. O presente regulamento de tem como objetivos centrais:
  - a. Definir de forma clara e transparente as regras de funcionamento, incluindo os direitos e deveres de todos os intervenientes no processo formativo;
  - b. Promover um processo contínuo e sustentável de desenvolvimento pessoal e profissional, potenciando a melhoria das competências e capacidades funcionais dos profissionais nas áreas de formação ministradas pela **CSSME**.

### Artigo 2.º - Formas de organização da formação

As atividades formativas são realizadas presencialmente ou à distância, consoante as necessidades e especificidades do público-alvo, podendo ocorrer em regime interempresa ou intraempresa, conforme necessidades do público-alvo.

### Artigo 3.º - Local de realização da formação

1. A formação realiza-se em instalações próprias ou em espaços parceiros adequados, cumprindo os requisitos físicos consoante a legislação aplicável.
2. Os locais de formação poderão ser alterados pela CSSME desde que não exista manifesto prejuízo para os formandos e formadores.
3. Em caso de alteração de local, os formandos e formadores são informados com uma antecedência mínima de 48 horas, por via eletrónica ou telefónica através dos dados indicados na ficha do formando e do formador.

### Artigo 4.º - Destinatário da formação

Os destinatários da formação encontram-se definidos nos programas de formação de cada curso.

## **Artigo 5.º - Modalidades de formação**

Formações Modulares Certificadas e/ou Outras ações de formação contínua (não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações) (outra formação profissional).

## **3. Capítulo II – Acesso, inscrição, seleção de participantes e proteção de dados**

### **Artigo 6.º - Requisitos de acesso**

1. Idade igual ou superior a 18 anos, salvo jovens a partir dos 16 anos com autorização expressa do encarregado de educação.
2. Eventuais pré-requisitos definidos no programa da ação de formação.

### **Artigo 7.º - Inscrição nas ações de formação**

#### **Participantes individuais externos e interempresa**

1. O processo de inscrição deve ser efetuado pelo próprio formando e/ou pela respetiva entidade empregadora, podendo, sempre que necessário, contar com o apoio dos técnicos de formação ou dos coordenadores pedagógicos.
2. A inscrição pode ser realizada presencialmente nas instalações da **CSSME**, por e-mail, telefone ou através do website institucional.
3. A ficha de inscrição, acompanhada de toda a documentação obrigatória, deve ser enviada por e-mail ou entregue pessoalmente na sede da **CSSME**, até, no máximo, 72 horas antes da data de início da ação de formação. O incumprimento deste prazo implica a anulação da inscrição ou a sua transferência para uma edição posterior.
4. A confirmação da inscrição será comunicada ao participante por e-mail ou, quando aplicável, por outros meios de contacto, como telefone ou SMS.
5. A Coordenação Pedagógica procederá à análise e validação das inscrições, garantindo que todos os requisitos de acesso são cumpridos.
6. A admissão definitiva do participante implica a aceitação formal de um contrato de formação, disponibilizado após a entrega da ficha de inscrição e da documentação necessária. Este contrato tem como objetivo assegurar que o formando conhece e aceita todas as condições, direitos e deveres associados à sua participação na ação de formação.

#### **Participantes empresariais (Intraempresa)**

1. A inscrição nas ações de formação deve ser efetuada pela entidade cliente, mediante o preenchimento da Lista Nominativa, previamente enviada **CSSME**.
2. A Lista Nominativa pode ser entregue presencialmente nas instalações da **CSSME** ou enviada por e-mail.
3. A Lista Nominativa, acompanhada de toda a documentação solicitada, deve ser enviada por e-mail ou entregue presencialmente na sede da **CSSME**, até, no máximo, 72 horas antes da data de início da ação de formação. O incumprimento deste prazo pode implicar a anulação da inscrição.
4. A formalização da inscrição será confirmada pela **CSSME** através de mensagem de e-mail ou, quando aplicável, por outros meios de contacto, como telefone ou SMS.
5. A responsabilidade pela seleção e indicação dos participantes cabe exclusivamente à entidade cliente.
6. A admissão dos participantes implica obrigatoriamente a contratualização dos serviços de formação com a **CSSME**, mediante a assinatura do contrato de formação.

#### **Artigo 8.º - Seleção dos participantes e constituição dos grupos de formandos**

1. O processo de seleção dos participantes é realizado pela Coordenação Pedagógica da **CSSME**, assegurando o cumprimento dos critérios estabelecidos para cada ação de formação.
2. São elegíveis todos os candidatos que correspondam ao perfil de destinatários definido no programa da ação.
3. As ações de formação presenciais terão, salvo indicação em contrário, um número mínimo de 12 formandos e um máximo de 20.

#### **Formação interempresa**

4. Para ações dirigidas ao público em geral ou em regime interempresa, a seleção considera, entre outros, os seguintes critérios:
  - a. Afinidade entre as funções desempenhadas e os objetivos da ação;
  - b. Entrega completa da documentação de inscrição;
  - c. Aceitação do regulamento da atividade formativa da **CSSME**;
  - d. Interesse e motivação demonstrados;
  - e. Adequação entre expectativas/necessidades de formação e os objetivos definidos.

#### **Formação intraempresa**

5. Nas ações de formação intraempresa, a responsabilidade pela seleção e listagem dos formandos cabe à entidade cliente, de acordo com as suas prioridades e necessidades internas.

#### **Artigo 9.º - Proteção dos dados pessoais**

1. A **CSSME** assegura o cumprimento rigoroso do Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 - Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) - e da legislação nacional aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais.
2. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos participantes, clientes e demais intervenientes pertence à **CSSME**, com sede na Travessa de Salgueiros, Nº 59, 4050-535, Porto
3. Os dados são recolhidos diretamente junto do titular, com informação clara sobre a finalidade do tratamento e os direitos de acesso, retificação, oposição, portabilidade e eliminação, mediante consentimento informado quando aplicável.
4. Podem ser solicitados dados como identificação civil e fiscal, morada, contactos, habilitações académicas, situação profissional, entre outros necessários à gestão da formação.
5. Os dados pessoais recolhidos destinam-se, nomeadamente:
  - À organização e gestão da ação de formação, incluindo emissão de certificados;
  - Ao processamento administrativo, estatístico e avaliativo;
  - À prestação de informações às entidades auditoras (ex.: DGERT e autoridades públicas competentes);
  - À contratação de seguros obrigatórios durante o período de formação;
  - Ao cumprimento de obrigações legais associadas a programas de financiamento.
6. Os dados em suporte digital são armazenados em bases de dados seguras, com acesso restrito a profissionais autorizados pela direção da **CSSME**.

7. Os dados em suporte físico são arquivados em locais de acesso controlado e apenas por profissionais devidamente identificados e autorizados.
8. Os dados pessoais serão conservados apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para que foram recolhidos, sendo eliminados ou anonimizados de forma segura quando deixarem de ser necessários.

#### **Artigo 10.º - Pagamentos**

1. Após a confirmação da inscrição por parte da **CSSME**, o participante ou a entidade cliente receberá comunicação formal com a indicação do valor a liquidar referente à ação de formação.
2. A inscrição apenas será considerada válida após o pagamento integral ou, quando aplicável, mediante a entrega do comprovativo de pagamento por via presencial ou eletrónica.
3. Caso o pagamento não seja efetuado nos prazos definidos, a vaga será atribuída a outro candidato em lista de espera.
4. O pagamento pode ser realizado através de:
  - Pagamento presencial na sede da **CSSME**;
  - Transferência bancária para o IBAN indicado pela **CSSME**;
  - MB Way, de acordo com as instruções fornecidas pelos serviços administrativos.
5. O pagamento deve ser efetuado até, no máximo, 72 horas antes da data de início da ação de formação.
6. Nas ações de formação integradas em projetos de formação financiada, não se aplica qualquer pagamento por parte dos formandos.

#### **Artigo 11.º - Desistências e Devoluções**

1. A desistência da inscrição deve ser comunicada por escrito e enviada para o endereço de e-mail oficial da **CSSME**, no prazo mínimo de 30 dias úteis antes da data de início da ação de formação;
2. Em caso de desistência, a **CSSME** procederá à devolução do valor pago, através de transferência bancária, de acordo com as seguintes condições:
  - **Devolução de 100%** do valor pago, quando a comunicação for feita dentro do prazo estipulado em 1;
  - **Devolução de 50%** do valor pago, quando a comunicação for feita após o prazo definido em 1 e até 15 dias antes do início da ação de formação.
3. Não haverá lugar a devolução de valores quando a desistência ocorrer entre os 14 dias úteis antes do início da ação de formação e o próprio dia de início da ação.
4. No caso de ações de formação gratuitas, integradas em projetos financiados, a desistência deve igualmente ser comunicada nos termos do n.º 1, não se aplicando política de devolução de valores.
5. O valor a devolver será processado no prazo máximo de 15 dias úteis após a data inicialmente prevista para o início da formação.
6. Caso o formando inicie a ação de formação, mas não a conclua por motivos imputáveis ao próprio – incluindo a falta de entrega da documentação obrigatória – será considerado desistente, não havendo lugar a devolução e sendo necessária nova inscrição (com pagamento integral) para obtenção do certificado de qualificações/de formação profissional.

#### **Artigo 12.º - Adiamento e cancelamento de ações de formação**

1. A **CSSME** reserva-se o direito de adiar ou cancelar ações de formação que não reúnam o número mínimo de inscrições definido.

2. A decisão de adiamento ou cancelamento será comunicada a todos os participantes ou, no caso de ações intraempresa, à entidade cliente, com a maior antecedência possível.
3. Em caso de adiamento, os participantes serão informados da nova data de realização e convidados a confirmar o interesse em manter a inscrição, tendo prioridade na integração na nova ação de formação.
4. Caso a nova data não seja conveniente para o formando, o mesmo poderá optar por manter a inscrição para uma ação de formação futura ou à devolução do montante pago, mediante cumprimento do disposto no artigo 11.º.
5. No caso de ações intraempresa adiadas, a nova data será acordada entre a **CSSME** e a entidade cliente, que ficará responsável por informar os respetivos formandos.
6. O cancelamento da ação de formação implica a devolução integral dos valores pagos, quando aplicável, não conferindo, contudo, direito a qualquer compensação ou indemnização adicional.

#### **Artigo 13.º - Acesso às instalações**

1. É garantido aos formandos o acesso às instalações onde decorre a formação durante o horário normal de funcionamento.
2. Os formadores podem aceder às instalações fora do horário habitual para preparação das sessões, mediante autorização prévia da Coordenação Pedagógica da **CSSME**.
3. É vedado aos formandos permanecer nas instalações fora dos períodos de realização da unidade letiva, excetuando os intervalos programados.
4. A consulta de documentação e recursos didáticos será facultada mediante solicitação à Coordenação Pedagógica, devendo ser agendada para data e horário acordados e realizada nos serviços administrativos da **CSSME**.

### **4. Capítulo III – Condições de funcionamento da atividade formativa**

#### **Artigo 14.º - Condições de frequência**

1. Para além das condições gerais previstas neste regulamento, cada ação de formação poderá estabelecer requisitos específicos, devidamente indicados no programa do curso.
2. A frequência das ações implica a aceitação integral dos termos e condições constantes neste regulamento, bem como das cláusulas do contrato de formação assinado entre o formando e a **Cooperativa de Solidariedade Social Múltipla Escolha**.

#### **Artigo 15.º - Horários e cronograma**

1. As condições de funcionamento das ações de formação, incluindo datas, horários e locais de realização, serão definidas no programa e/ou comunicadas aos participantes com antecedência adequada, garantindo a sua organização e planeamento.
2. Qualquer alteração ao cronograma, horário ou local da formação deverá ser previamente aprovada pela Coordenação Pedagógica da **CSSME** e comunicada aos participantes com a maior brevidade possível.
3. As alterações apenas serão implementadas por motivos devidamente justificados, como necessidades pedagógicas, operacionais ou de melhoria da qualidade do processo formativo.



#### Artigo 16.º - Etapas do desenvolvimento pedagógico

1. Os programas de formação são concebidos e desenvolvidos de forma a cumprirem os objetivos gerais e específicos definidos, respeitando o conteúdo programático aprovado.
2. Durante todo o percurso formativo, os participantes são acompanhados pela equipa técnico-pedagógica, garantindo-se:
  - **No início da formação:** acolhimento dos participantes, apresentação dos objetivos e conteúdos do curso, explicação das regras de funcionamento e das metodologias de avaliação.
  - **Durante a formação:** monitorização contínua da aprendizagem, fornecimento de feedback individual e coletivo, e implementação de estratégias de apoio sempre que necessário.
  - **No final da formação:** balanço global da ação, análise do nível de concretização dos objetivos, recolha de feedback dos participantes e identificação de oportunidades de melhoria.
3. Todas as etapas do processo pedagógico serão documentadas e integradas no Dossier Técnico-Pedagógico (DTP), em conformidade com os referenciais de qualidade da DGERT.

#### Artigo 17.º - Interrupções e repetição de cursos

1. Uma ação de formação poderá ser interrompida sempre que, por motivos de força maior ou circunstâncias imprevistas, não seja possível a sua continuidade imediata.
2. Sempre que viável, será acordada nova data para a retoma ou repetição da ação, assegurando que os formandos possam concluir o percurso formativo.
3. Caso não seja possível reiniciar ou repetir a ação de formação, a **Cooperativa de Solidariedade Social Múltipla Escolha** procederá à devolução proporcional dos valores pagos, quando aplicável, exceto se a interrupção decorrer de ação ou omissão imputável ao participante ou à entidade cliente.
4. Nos casos de repetição do curso, os formandos afetados terão prioridade de inscrição, ficando dispensados de novo processo de candidatura, salvo quando seja necessária atualização documental ou exista alteração de requisitos de acesso.

#### Artigo 18.º - Assiduidade

1. O controlo de assiduidade é efetuado pelo formador através de registo em folhas de presença, sendo obrigatória a frequência mínima de 90% da carga horária total da ação de formação.
2. As faltas podem ser justificadas ou injustificadas, de acordo com os critérios definidos pela Coordenação Pedagógica.<sup>2</sup>
3. São consideradas justificadas as ausências acompanhadas de documento comprovativo adequado, nomeadamente:
  - Doença ou acidente devidamente comprovados;
  - Falecimento de familiar próximo;
  - Casamento;
  - Cumprimento de dever legal que não admita substituição (ex.: comparência em tribunal ou em atos administrativos obrigatórios).
4. As faltas previsíveis devem ser comunicadas com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência; as imprevistas devem ser justificadas no prazo máximo de dois dias úteis após a ocorrência.

---

<sup>2</sup> As ações de formação inseridas em projetos de formação financiada poderão não aceitar justificações.

5. Serão consideradas injustificadas todas as ausências não enquadradas nas situações anteriores.
6. É permitida uma tolerância máxima de 15 minutos no início de cada sessão formativa, devendo qualquer atraso ser comunicado ao formador ou à Coordenação Pedagógica.

## 5. Capítulo IV – Critérios e métodos de avaliação da formação

### Artigo 19.º - Avaliação

A avaliação da formação é concebida de forma a monitorizar a aprendizagem, a satisfação dos participantes e o impacto da ação, contemplando métodos quantitativos e qualitativos.

#### A avaliação dos formandos poderá incluir:

- **Avaliação diagnóstica:** aplicada no início, para identificar conhecimentos e competências prévias;
- **Avaliação formativa:** realizada ao longo do curso, para acompanhar o progresso e ajustar o processo pedagógico;
- **Avaliação sumativa:** efetuada no final, para verificar o cumprimento dos objetivos de aprendizagem e determinar a certificação.

#### A avaliação da formação incluirá:

- **Avaliação da reação:** medição do grau de satisfação dos participantes em relação aos conteúdos, formadores, metodologias, recursos e condições logísticas;
- **Avaliação da aprendizagem:** verificação dos conhecimentos e competências adquiridos;
- **Avaliação de impacto:** realizada após um período definido (ex.: três meses) para aferir a aplicação prática dos conhecimentos no contexto profissional.

A emissão do certificado de formação profissional ou do certificado de qualificações está condicionada ao cumprimento dos critérios de assiduidade e à obtenção de aproveitamento positivo, conforme definido no programa da ação.

Todos os registos de avaliação serão integrados no Dossier Técnico-Pedagógico (DTP), garantindo rastreabilidade e conformidade com os referenciais DGERT.

## 6. Capítulo V – Funções e responsabilidades no âmbito da formação

### Artigo 20.º - Gestor(a) de Formação

Compete ao Gestor de formação:

- Definir a política e estratégia de formação, alinhando-a com os objetivos institucionais e as necessidades do mercado;
- Conceber o plano anual de atividades formativas;
- Garantir a afetação eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros;
- Realizar auditorias internas e promover ações corretivas e preventivas;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos e referenciais da DGERT;
- Supervisionar a aplicação do presente regulamento e promover a melhoria contínua;
- Garantir a conformidade legal e regulamentar de todos os procedimentos formativos;
- Garantir que todos os registos e procedimentos estão atualizados para auditorias DGERT;
- Monitorizar indicadores de desempenho e propor medidas de melhoria.

### **Artigo 21.º - Coordenador(a) Pedagógico(a):**

Compete ao Coordenador Pedagógico:

- Assegurar a adequação dos conteúdos, metodologias e recursos às necessidades formativas;
- Selecionar formadores qualificados e supervisionar a sua atuação;
- Elaborar e validar o cronograma das ações;
- Implementar e monitorizar os instrumentos de avaliação;
- Acompanhar formandos e garantir o cumprimento dos critérios de assiduidade e aproveitamento;
- Assegurar a correta organização e atualização do Dossier Técnico-Pedagógico (DTP);
- Realizar reuniões de acompanhamento e promover ações de melhoria;
- Assegurar o cumprimento da política de privacidade e do RGPD;
- Garantir a segurança no tratamento e armazenamento dos dados pessoais.

### **Artigo 22.º - Técnico(a) de Formação**

Compete ao Técnico de Formação:

- Apoiar a Coordenação Pedagógica em tarefas administrativas e logísticas;
- Organizar a documentação dos formandos e formadores;
- Prestar atendimento e apoio técnico;
- Realizar a Certificação de Formandos em SIGO;
- Apoiar a gestão de plataformas e ferramentas de apoio à formação.
- Garantir a clareza, acessibilidade e atualidade da informação sobre a oferta formativa;
- Gerir os canais de comunicação com formandos, formadores, clientes e parceiros;
- Apoiar a divulgação e promoção das ações formativas;
- Prospeção e angariação de formandos particulares ou empresariais;
- Protocolar com entidades externas.

### **Artigo 23.º - Formador**

Compete aos formadores:

- Articular com a coordenação pedagógica a gestão do processo formativo;
- Participar na conceção e planificação da formação, produzindo os respetivos instrumentos de avaliação e documentação de apoio;
- Preparar, dinamizar e avaliar as sessões formativas;
- Criar um ambiente de aprendizagem inclusivo e motivador;
- Registar a assiduidade e avaliar o desempenho dos formandos;
- Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- Informar atempadamente a coordenação pedagógica e/ou a Gestora de Formação de qualquer imprevisto ou ocorrência que possa perturbar o normal funcionamento da formação;
- Colaborar na melhoria contínua, apresentando sugestões fundamentadas.

### **Artigo 24.º - Direitos e responsabilidades do Formandos**

**Direitos**

- Receber informação clara sobre objetivos, conteúdos, metodologia, calendário, condições de frequência, avaliação e certificação.
- Beneficiar de condições logísticas, técnicas e pedagógicas adequadas à aprendizagem, incluindo acessibilidade e adaptações razoáveis quando justificadas.

- Ser tratado com respeito, dignidade e igualdade, sem discriminação de qualquer natureza.
- Ter os seus dados pessoais tratados com confidencialidade, nos termos do RGPD, e aceder aos próprios registos formativos.
- Receber feedback atempado sobre o desempenho e os resultados de avaliação, bem como solicitar revisão fundamentada dos mesmos.
- Obter o certificado de formação profissional/certificado de qualificações quando cumpridos os requisitos de assiduidade e aproveitamento.
- Apresentar sugestões e reclamações, obtendo resposta nos prazos definidos no regulamento.

#### **Responsabilidades**

- Cumprir o presente regulamento, o contrato de formação e as orientações da equipa técnico-pedagógica da **Cooperativa de Solidariedade Social Múltipla Escolha**.
- Assegurar assiduidade e pontualidade, justificando faltas nos prazos estabelecidos.
- Participar ativamente nas atividades, realizar trabalhos e avaliações nos prazos comunicados.
- Zelar pela boa utilização das instalações, equipamentos e materiais didáticos, assumindo responsabilidade por danos causados por uso indevido.
- Respeitar formadores, colegas e colaboradores, mantendo uma conduta ética e colaborativa, livre de assédio, discriminação ou violência.
- Respeitar direitos de autor e regras de integridade académica (proibido o plágio e a utilização não autorizada de materiais/IA em avaliações).

### **Artigo 25.º - Direitos e responsabilidades do Cliente (formação intraempresa)**

#### **Direitos**

- Obter informação atualizada sobre o desenvolvimento da ação e os resultados globais.
- Ajustar, em articulação com a CSSME, conteúdos e calendário dentro dos limites pedagógicos e contratuais.

#### **Responsabilidades**

- Indicar participantes elegíveis e garantir a sua disponibilidade para a frequência integral da ação.
- Facultar condições logísticas quando a formação decorre nas suas instalações e assegurar o cumprimento das normas de segurança.
- Cumprir as obrigações contratuais e colaborar na recolha de evidências para o DTP e para a avaliação de impacto.

### **Artigo 26.º - Direitos e responsabilidades da CSSME**

#### **Direitos**

- Definir regras internas de funcionamento e gerir a utilização dos recursos.
- Recusar ou excluir participantes em caso de incumprimento grave e reiterado do regulamento ou do contrato, mediante fundamentação escrita.

#### **Responsabilidades**

- Assegurar a qualidade técnica e pedagógica das ações e o cumprimento dos referenciais DGERT.
- Disponibilizar recursos humanos, materiais e tecnológicos adequados, garantindo segurança, acessibilidade e condições de higiene.

- Informar claramente as condições de acesso, frequência, avaliação, certificação e pagamento, bem como as políticas de desistências e cancelamentos.
- Emitir, no final de cada ação de formação, o certificado de formação profissional ou declaração de frequência de formação aos participantes, incluindo a menção ao número de horas de formação frequentadas, aproveitamento e classificações obtidas ou outros dados que possam ser considerados relevantes, em congruência com a legislação em vigor.
- Proteger os dados pessoais e a confidencialidade da informação dos intervenientes.
- Implementar mecanismos de avaliação (reação, aprendizagem e impacto) e ações de melhoria contínua.
- Assegurar canais de escuta ativa: atendimento, sugestões e tratamento de reclamações com resposta em prazo definido.
- Responder atempadamente a todas as queixas e reclamações dos formandos, no sentido de contribuir para a garantia da qualidade dos serviços prestados.

#### **Artigo 27.º - Compromisso com a Igualdade, Acessibilidade e Inclusão**

Todos os intervenientes devem:

- Garantir igualdade de oportunidades, independentemente de género, idade, deficiência, etnia ou condição socioeconómica;
- Assegurar adaptações pedagógicas ou logísticas para formandos com necessidades específicas;
- Promover um ambiente formativo respeitador e inclusivo.

#### **Artigo 28.º - Conduta, segurança e integridade**

- É proibida a posse ou consumo de álcool e substâncias ilícitas durante a formação.
- São vedados comportamentos de assédio, discriminação, violência ou perturbação da atividade formativa.
- Devem ser cumpridas as normas de saúde e segurança, incluindo sinalização de riscos e procedimentos de emergência.
- A captação de imagem/áudio em contexto formativo carece de autorização prévia da CSSME e dos intervenientes.

#### **Artigo 29.º - Consequências do incumprimento**

- O incumprimento dos deveres previstos pode levar a advertência, suspensão temporária, exclusão da ação e/ou responsabilidade por danos causados, sem prejuízo de outras consequências legais e contratuais.
- Em caso de fraude ou plágio em avaliações, será atribuída classificação de referência de "não aproveitamento", podendo implicar exclusão da ação.

## **7. Capítulo VI – Ocorrências, reclamações e sugestões**

#### **Artigo 30.º - Ocorrências, reclamações e sugestões**

1. Qualquer participante, formador, cliente ou outro interveniente poderá apresentar uma ocorrência, sugestão ou reclamação relacionada com a atividade formativa, presencialmente ou por e-mail, utilizando os canais formais disponibilizados pela CSSME.
2. Estão disponíveis os seguintes meios formais de registo:
  - Livro de Reclamações (físico e/ou eletrónico);

- Formulário de ocorrência ou sugestão disponível nas instalações.
- 3. Todas as ocorrências e reclamações serão registadas, analisadas e tratadas de forma confidencial, com o objetivo de identificar causas, implementar ações corretivas e promover a melhoria contínua.
- 4. A **CSSME** assegura resposta escrita ou por e-mail ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data de receção.
- 5. Quando a resolução implicar medidas corretivas ou preventivas, estas serão comunicadas internamente à equipa técnico-pedagógica e acompanhadas até à sua efetiva implementação.
- 6. As sugestões de melhoria serão analisadas pela Coordenação Pedagógica e, quando consideradas pertinentes, integradas no plano de ações de melhoria contínua.
- 7. Todos os registos de reclamações, ocorrências e sugestões serão mantidos no sistema da **CSSME**, garantindo rastreabilidade e conformidade com os referenciais da DGERT.

## 8. Capítulo VII – Disposições finais

### Artigo 31.º - Dúvidas e omissões

Quaisquer dúvidas e/ou omissões na interpretação do presente regulamento serão analisados e resolvidos pelo(a) Gestor(a) de Formação, de acordo com as circunstâncias de cada caso concreto.

### Artigo 32.º - Legislação Aplicável

O presente regulamento, a sua interpretação, execução e cumprimento, bem como tudo aquilo que for omissos, deve reger-se pela Legislação portuguesa.