



# REGULAMENTO

# INTERNO



Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

## ÍNDICE

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| I. INTRODUÇÃO.....                | 3  |
| II. DISPOSIÇÕES GERAIS.....       | 3  |
| III. DIREITOS E DEVERES.....      | 7  |
| IV. FUNCIONAMENTO .....           | 12 |
| V. REGIME DISCIPLINAR.....        | 20 |
| VI. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES ..... | 21 |
| VII. DISPOSIÇÕES FINAIS.....      | 21 |

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

## I. INTRODUÇÃO

1. Tendo iniciado a sua atividade em 1994, a TURISFORMA procura destacar-se dentro do seu setor de atividade pela inovação dos serviços que oferece. Esta preocupação tem merecido o reconhecimento por parte de várias entidades, destacando-se a DGERT, responsável pela validação técnica e reconhecimento da nossa capacidade em intervir no âmbito da formação profissional. Por outro lado, num quadro de mudanças é inegável que a procura da qualidade constitui um imperativo para quem pretende ser uma entidade de referência no setor da formação profissional. Estes mecanismos de gestão permitem atingir patamares de Eficiência e Eficácia mais elevados, encontrando-se os recursos focalizados no que é mais importante: acrescentar valor às atividades.
2. A TURISFORMA tem a sua sede em Coimbra e dispõe de filiais em Coimbra, Lisboa e Portimão, bem como salas de Formação protocoladas em pontos do país que se entendem estratégicos.

## II. DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1.º

#### Objeto

1. O presente Regulamento Interno (RI) é um instrumento regulador do funcionamento dos cursos de Formação Profissional organizados e desenvolvidos pela TURISFORMA, adiante designada por TURISFORMA, quer sejam ministrados nas suas instalações ou fora delas.
2. O presente RI tem uma vigência indeterminada e poderá ser revisto sempre que se considere necessário.
3. O RI tem por objeto o estabelecimento das normas reguladoras relativas a:
  - a) Estrutura da Entidade Formadora;
  - b) Horário de atendimento;
  - c) Direitos e Deveres da TURISFORMA;
  - d) Direitos e Deveres dos/as Formadores/as, Mediadores/as e Tutores/as;
  - e) Direitos e Deveres dos/as Formandos/as;
  - f) Divulgação;
  - g) Inscrição e Seleção de Formandos/as;
  - h) Condições de funcionamento da formação;
  - i) Condições particulares nas ações de formação a distância;

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

- j) Regime de Pagamento;
- k) Justificação e limite máximo de Faltas;
- l) Desistência de Formandos/as;
- m) Interrupção e repetição de Cursos;
- n) Contrato de Formação;
- o) Avaliação e Certificação;
- p) Regime disciplinar;
- q) Reclamações e Sugestões;
- r) Publicidade;
- s) Proteção de dados.

## Artigo 2.º

### Estrutura da Entidade Formadora

1. Em termos organizacionais, a TURISFORMA está estruturada de acordo com o seu Manual da Qualidade, sendo que os órgãos, diretamente, relacionados com a atividade formativa são:

- a) Direção Geral;
- b) Responsável pela Qualidade;
- c) Departamento de Coordenação Financiada e Não Financiada.

2. A descrição das funções/responsabilidades encontra-se descrita, de forma pormenorizada, no Manual de Funções da TURISFORMA e relativamente ao Departamento Pedagógico em resumo nas alíneas seguintes.

a) Cabe ao/à **Gestor/a de Formação** supervisionar a política de formação e consultadoria; planear, executar, acompanhar e avaliar o plano de atividades; gerir os recursos afetos à atividade formativa e consultadoria; gerir as relações externas respeitantes à atividade formativa e consultadoria; elaborar e rever o Regulamento Interno; analisar por amostragem a avaliação dos/as formadores/as efetuada pelos/as coordenadores/as técnico-pedagógicos/as; criar e avaliar a implementação de novos instrumentos pedagógicos; promover reuniões com o Departamento de Coordenação Financiada e Não Financiada e Direção Geral; colaborar na definição de procedimentos da qualidade quando solicitado pelo/a Responsável de Qualidade; executar tarefas de apoio à gestão de recursos humanos, nomeadamente o acolhimento de novos/as colaboradores/as e participar na avaliação de desempenho; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

b) Cabe ao/à **Diretor/a Pedagógico/a de Formação e Consultadoria Financiada** supervisionar/acompanhar todos os projetos/atividades pedagógicas da sua carteira de clientes; acompanhar as atividades formativas desenvolvidas pelos/as coordenadores/as técnico-pedagógicos; supervisionar a organização dos Dossiers Pedagógicos; controlar a execução física dos/as coordenadores/as técnico-pedagógicos, dando periodicamente conhecimento à Direção Geral e alertando para situações problemáticas; acompanhar pedidos de alteração de projetos e articular com o departamento contabilístico financeiro; gerir conflitos/problemas no momento da execução; acompanhar os níveis de satisfação dos clientes, sempre que se justifique; colaborar em tarefas ligadas à prospeção de mercados e angariação de clientes para formação financiada e não financiada; realizar auditorias internas; colaborar na definição de procedimentos da qualidade quando solicitado pelo/a Responsável de Qualidade; executar tarefas de apoio à gestão de recursos humanos, nomeadamente o acolhimento de novos/as colaboradores/as e participar na avaliação de desempenho; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

c) Cabe ao/à **Responsável pelo Departamento de Formação e Consultadoria não Financiada** definir a política de formação e consultadoria não financiada; definir o plano de formação e consultadoria não financiada da empresa; planear, executar, acompanhar, controlar e avaliar o plano de formação e consultadoria não financiada; gerir os recursos afetos à formação e consultadoria não financiada; gerir as relações externas da atividade de formação e consultadoria não financiada; investigar as áreas ou cursos que possam ter interesse para a empresa, propor à Direção Geral e em caso de aprovação proceder aos respetivos pedidos de homologação; colaborar na definição de procedimentos da qualidade quando solicitado pelo/a Responsável de Qualidade; executar tarefas de apoio à gestão de recursos humanos, nomeadamente o acolhimento de novos/as colaboradores/as e participar na avaliação de desempenho; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

d) Cabe ao/à **Responsável de Formação a Distância** implementar e organizar as plataformas de formação a distância, selecionando as melhores soluções e ferramentas para cada caso concreto; assegurar a gestão das plataformas de formação a distância, nomeadamente atualizar versões e ferramentas, garantir a segurança da informação e o *uptime* permanente das plataformas e conteúdos; definir estratégias pedagógicas e programas de formação a distância a disponibilizar nas plataformas;

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

realizar a supervisão, acompanhamento de prazos e revisão de conteúdos internos ou externos, para além do seu *design* instrucional, didatização, animação e implementação nas plataformas; implementar métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação a distância; acompanhar o desenvolvimento de ações nas plataformas de formação a distância, assegurando ainda um serviço de *helpdesk* para tutores, formadores/as e formandos/as; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado, nomeadamente através de inovações e novas funcionalidades e/ou serviços ao dispor das comunidades a distância; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

e) Cabe ao/à **Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a** planear e calendarizar atividades formativas (presenciais e a distância); implementar ações de divulgação/promoção de atividades formativas (presenciais e a distância); efetuar a conceção de cursos e unidades de formação (presenciais e a distância); selecionar formandos/as, formadores/as, meios logísticos e pedagógicos; elaborar contratos com formandos/as e formadores/as; manter atualizada a informação nas plataformas em utilização; organizar e preencher DTP de acordo com o estipulado no SGQ; participar em reuniões pedagógicas e outras de interesse para a empresa; acompanhar as atividades formativas, nomeadamente: verificação de equipamentos, mediação das relações interpessoais do grupo de formação, análise de DTP, recolha e tratamento de dados para a gestão do projeto, monitorização da plataforma de formação a distância (quando aplicável); avaliar o desempenho dos/as formadores/as; analisar resultados dos inquéritos preenchidos pelos/as formandos/as, formadores/as e consultores/as elaborando relatórios de acompanhamento e avaliação das ações da sua responsabilidade; elaborar um relatório com descrição da forma como decorreu a ação de formação/projeto, assim como sugestões para melhoria; gerir eficazmente a sua carteira de clientes, zelando pela sua manutenção; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

f) Cabe ao/à **Formador/a** ministrar a formação, de acordo com o Conteúdo Programático e orientações pedagógicas; acompanhar a evolução da aprendizagem e avaliar os conhecimentos; adequar as metodologias ao público-alvo; cooperar com todos os intervenientes no processo formativo no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação; participar em reuniões pedagógicas; elaborar sumários diários que descrevam, claramente, o trabalho realizado de acordo com o plano curricular e contabilizar as horas ministradas; controlar as presenças dos/as formandos/as, através de folha de

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

presenças diária; respeitar e fazer-se respeitar, criando um ambiente agradável e pedagogicamente aconselhável; distribuir material didático aos/às formandos/as, deixando uma cópia no Dossier Pedagógico; distribuir/recolher aos/às formandos/as todas as fichas obrigatórias relativas à avaliação e promover o seu correto preenchimento; disponibilizar aos/às formandos/as indicações bibliográficas para aprofundamento das matérias; zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico; manter a disciplina e condições de higiene e limpeza da sala de formação; informar o/a responsável da formação sobre a progressão, situação e problemas dos cursos; elaborar documentos de avaliação contínua e final dos/as formandos/as, nas áreas ministradas; cumprir, escrupulosamente, o horário estipulado para a sessão de formação; desenvolver uma cultura de qualidade, contribuindo para a melhoria contínua do serviço prestado; adotar um comportamento socialmente responsável, ético e transparente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da organização, tendo em consideração as necessidades e expectativas desta e o bem-estar das partes interessadas.

3. A TURISFORMA mantém um sistema de tutoria ativa no âmbito da formação a distância, no qual os/as intervenientes elencados/as no número anterior desempenham as seguintes tarefas:

- a) Informar e esclarecer os/as formandos/as sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico;
- b) Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- c) Apoiar e motivar os/as formandos/as na organização do seu percurso formativo;
- d) Gerir a participação e esclarecer dúvidas;
- e) Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- f) Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- g) Avaliar os/as formandos/as.

4. A responsabilidade de aplicação do presente regulamento cabe à Coordenação Técnico-Pedagógica, sendo que em caso de conflito cabe a decisão à Direção Geral com carácter vinculativo.

### **Artigo 3.º**

#### **Horário de Atendimento**

O horário de atendimento é desenvolvido no período compreendido entre as 09:30h e as 12:30h e as 14:00h e as 18:00h, de Segunda a Sexta-Feira.

## **III. DIREITOS E DEVERES**

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

## Artigo 4.º

### Direitos da TURISFORMA

1. A TURISFORMA reserva-se o direito de:
  - a) Desenvolver as ações de formação e elaborar/aplicar o presente regulamento interno;
  - b) Através do/a seu/sua representante alterar a programação da formação se circunstâncias imperativas assim o impuserem;
  - c) Ser ouvida em todos os assuntos que lhe digam respeito, diretamente pela Direção Geral ou através dos seus representantes;
  - d) Ser tratada com respeito e correção;
  - e) Rescindir unilateralmente e em qualquer momento, o contrato de formação, sem devolução dos montantes recebidos, se se verificar, por parte do/a formando/a e do/a formador/a, qualquer uma das seguintes situações:
    - i. Impossibilidade de executar as tarefas propostas durante o período da formação;
    - ii. A violação grave ou reiterada dos deveres do/a formando/a e do/a formador/a cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.
2. A TURISFORMA reserva-se o direito de solicitar aos/às formandos/as e formadores/as informações adicionais necessárias, que permitam o adequado desenvolvimento, gestão e avaliação das ações promovidas.
3. A TURISFORMA não se obriga a iniciar a formação nas datas indicadas, se não tiver um número mínimo de formandos/as para o funcionamento da turma, tendo em consideração o estipulado legalmente.

## Artigo 5.º

### Deveres da TURISFORMA

São deveres da TURISFORMA enquanto entidade Formadora:

- a) Divulgar as ações de formação programadas em consonância com a regulamentação em vigor, articulando com as entidades públicas e privadas interessadas, de forma a um melhor aproveitamento da capacidade formativa;
- b) Conduzir o processo de recrutamento dos/as formandos/as e formadores/as candidatos/as, nas fases de informação, orientação e pré-inscrição;
- c) Efetuar o processo de seleção dos/as formandos/as e formadores/as candidatos/as;
- d) Constituir e atualizar o processo individual de cada formando/a e formador/a;

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

- e) Estruturar e desenvolver a formação nas condições normativas e regulamentares, tendo em consideração o estabelecido no contrato de formação, no presente regulamento e na legislação específica em vigor;
- f) Informar os/as formandos/as e formadores/as da programação das atividades formativas, conteúdos programáticos, direitos, deveres, e das alterações que se possam verificar;
- g) Emitir para cada formando/a que obtenha aproveitamento, um certificado de formação profissional, de acordo com a legislação em vigor;
- h) Enviar para cada formador/a, no final de cada ano civil, uma declaração de experiência pedagógica na função de formador/a referente ao ano civil transato;
- i) Organizar e manter atualizado o processo técnico-pedagógico de cada ação de formação, de acordo com as normas e regulamentos em vigor;
- j) Cumprir os contratos estabelecidos com formandos/as e formadores/as, bem como as normas estabelecidas no presente documento, sujeitando-se às sanções previstas na legislação em vigor em caso de incumprimento.

### **Artigo 6.º**

#### **Direitos dos/as Formadores/as, Mediadores/as e Tutores/as**

São direitos dos/as Formadores/as, Mediadores/as e Tutores/as:

- a) Serem integrados na cultura da empresa e informados das regras de funcionamento da mesma;
- b) Obterem um tratamento correto e cordial por parte de todos os agentes envolvidos no processo formativo;
- c) Receberem os conteúdos programáticos, cronogramas, local da formação e demais informações técnico-pedagógicas relativas aos cursos que ministrem;
- d) Acederem à biblioteca e videoteca da entidade formadora;
- e) Serem informados do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da TURISFORMA;
- f) Auferirem uma remuneração pela prestação de serviços realizada à entidade formadora;
- g) Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a entidade formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;
- h) Exigirem o cumprimento da lei de proteção de dados pessoais – Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro;
- i) Rescindirem os contratos de prestação de serviços após comunicação por escrito e mediante o pagamento de uma indemnização à entidade formadora, calculada em função do prejuízo provocado.

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

## Artigo 7.º

### Deveres dos/as Formadores/as, Mediadores/as e Tutores/as

São deveres dos/as Formadores/as, Mediadores/as e Tutores/as:

- a) Assumir e representar a filosofia e estratégia da TURISFORMA;
- b) Possuir Certificado de Aptidão Profissional / Certificado de Competências Pedagógicas de Formador ou outro documento similar legalmente exigível pela legislação em vigor;
- c) Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas, de acordo com os conteúdos programáticos, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências definidas nos objetivos do curso;
- d) Preencher as fichas do dossier pedagógico evidenciando, claramente, o trabalho realizado de acordo com o plano curricular e as horas ministradas;
- e) Controlar a presenças dos/as formandos/as, através de folha de presenças diária reportando eventuais desvios à coordenação pedagógica;
- f) Distribuir/recolher aos/às formandos/as todas as fichas obrigatórias relativas à avaliação da satisfação dos/as formandos/as e promover o seu correto preenchimento;
- g) Disponibilizar aos/às formandos/as indicações bibliográficas para aprofundamento das matérias;
- h) Distribuir material didático aos/às formandos/as, deixando uma cópia no Dossier Pedagógico, assumindo a responsabilidade de direito de autor das matérias por seu intermédio criadas e colocadas à disposição dos/as formandos/as;
- i) Zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico;
- j) Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- k) Manter a disciplina e condições de higiene e limpeza da sala de formação;
- l) Informar o responsável da formação sobre a progressão, situação e problemas dos cursos, nomeadamente, faltas e/ou anomalias ocorridas pelos/as formandos/as;
- m) Cumprir escrupulosamente o horário estipulado para a sessão de formação;
- n) Comunicar, à entidade formadora, com a antecedência mínima de 3 dias, se previsível, ou no momento, quando imprevisível, do atraso ou da impossibilidade de comparência para ministrar a sessão formativa;
- o) Apresentar à entidade sugestões para melhoria das ações de formação;
- p) Respeitar e fazer respeitar o regulamento interno, criando um ambiente propício à aprendizagem.

## Artigo 8.º

### Direitos dos/as Formandos/as

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

São direitos gerais dos/as formandos/as:

- a) Conhecer o Regulamento Interno da TURISFORMA;
- b) Serem informados/as sobre cronogramas, local da formação e demais informações técnico-pedagógicas relativas aos cursos que pretendem frequentar;
- c) Receber da entidade formadora documentação pedagógica de suporte à formação;
- d) Assinar um contrato de formação ou documento similar;
- e) Receber os apoios estabelecidos no contrato de formação ou documento similar e a que legalmente tenham direito e que estejam enquadrados, em termos de financiamento, na aprovação do respetivo pedido de financiamento do curso que frequentam (quando aplicável);
- f) Conferenciar com a coordenação pedagógica sempre que considere justificável, devendo para o efeito marcar com o/a Coordenador/a do curso, dia e hora para se efetuar essa reunião;
- g) Desenvolver as competências em harmonia com o programa estabelecido, obtendo gratuitamente, no final da ação, um certificado comprovativo da frequência da mesma e do aproveitamento obtido;
- h) Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais (tratando-se de formação financiada destinada a ativos desempregados);
- i) Receber informação e respostas às questões que coloca, sempre que o solicite;
- j) Ser ouvido/a antes de ser responsabilizado;
- k) Ser tratado/a com respeito e correção pela entidade formadora e demais agentes envolvidos no curso de formação profissional;
- l) Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a entidade formadora não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas;
- m) Abster-se da prática de qualquer ato que coloque em risco a sua idoneidade;
- n) Beneficiar de igualdade de oportunidades;
- o) Gozar de confidencialidade a todos os dados pessoais que faculte de acordo com o previsto na ficha de inscrição e respetivo contrato.

### **Artigo 9.º**

#### **Deveres dos/as Formandos/as**

São deveres gerais dos/as formandos/as:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Tratar com urbanidade e respeito a entidade formadora, bem como, os/as seus/suas representantes;
- c) Escusar-se de facultar a terceiros toda e qualquer documentação, e/ou informações relativas à entidade formadora que lhe sejam facultadas pela frequência da formação, exceto se se tratarem de entidades oficiais;

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

- d) Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a Entidade Formadora, para a condição e exercício da função Formador, ou para as entidades e pessoas participantes no processo formativo;
- e) Em caso de desistência da formação, passar declaração original assinada pelo/a próprio/a, comunicando a data e o(s) motivo(s) justificativos da mesma, tendo a mesma que ser remetida obrigatoriamente à Entidade Formadora nos 10 dias posteriores à última presença na formação;
- f) Frequentar com assiduidade e pontualidade as sessões de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem apresentados;
- g) Informar a entidade formadora, por escrito, de qualquer alteração dos dados fornecidos aquando da seleção, no prazo de 10 dias a contar da data de ocorrência;
- h) Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venham a ser submetidos;
- i) Preencher/entregar todas as fichas de avaliação que lhe forem entregues pelo/a formador/a, tutor/a e/ou coordenador/a técnico-pedagógico/a;
- j) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e dos demais bens que lhe sejam confiados para efeito da formação, fazendo adequado uso dos mesmos;
- k) Não utilizar de forma ilícita ou abusiva os recursos tecnológicos postos à sua disposição;
- l) Não utilizar as salas de formação para refeições ou outros fins não autorizados;
- m) Manter a sala de formação e o seu lugar nas sessões limpo e organizado;
- n) Cumprir os demais deveres emergentes da ficha de inscrição, do contrato de formação ou documento similar.

## IV. FUNCIONAMENTO

### Artigo 10.º

#### Divulgação

A TURISFORMA recorre aos seguintes meios para divulgar a sua atividade formativa:

- a) Em suporte digital, através da sua página web, redes sociais ou através de e-mailing;
- b) Em suporte papel, através de divulgação pessoal;
- c) Participação em feiras de emprego e exposições;
- d) Anúncios em jornais;
- e) Em suporte papel e digital junto dos seus Parceiros.

### Artigo 11.º

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

### Inscrição e Seleção de Formandos/as

1. Os/As formandos/as que pretendem frequentar cursos de formação profissional com a intervenção da TURISFORMA deverão preencher os requisitos definidos para a frequência da mesma. Estes requisitos são estabelecidos em função da legislação específica e/ou por definição da TURISFORMA ou dos Parceiros de negócio, dependendo do tipo de Formação a ministrar.
2. A TURISFORMA estabelece condições gerais de inscrição e seleção de formandos/as, no entanto, reserva-se o direito de alterar/ajustar estes procedimentos à tipologia e forma de organização da formação à luz da qual esteja a ser organizada, podendo solicitar outros documentos para além dos descritos no número seguinte.
3. Os/as formandos/as que pretendem frequentar cursos de formação profissional com a intervenção da TURISFORMA deverão formalizar essa intenção nos serviços centrais da entidade formadora ou nos locais designados em cada instrumento de divulgação da formação, mediante a entrega dos seguintes documentos:
  - Preenchimento de ficha de inscrição;
  - Fotocópia do Bilhete de Identidade ou documento similar;
  - Fotocópia do Número de Identificação Fiscal ou documento similar;
  - Certificado de Habilitações - se aplicável;
  - *Curriculum Vitae* – se aplicável;
- Comprovativo da situação face ao emprego (declaração do próprio e documentação de suporte) – se aplicável;
  - Número de Identificação Bancária - se aplicável;
  - Pagamento de eventuais taxas de inscrição - apenas em formação não financiada.
4. Sempre que a metodologia de inscrição/seleção de formandos/as seja diferente da apresentada, deverá a coordenação pedagógica distribuir essa informação aos/às candidatos/as e colocar uma cópia no dossier pedagógico.
5. A seleção de formandos/as para os cursos de formação profissional é da responsabilidade da Coordenação Pedagógica. Este processo de seleção é assente na documentação entregue pelo/a formando/a na inscrição e segue as metodologias de seleção definidas para cada tipologia de formação e/ou modalidade.

### Artigo 12.º

#### Condições de Funcionamento da Formação

1. A organização e desenvolvimento da formação deverão respeitar as seguintes condições:

- a) A formação terá início, no local designado, conforme definido em cronograma a distribuir na primeira sessão formativa ou, no caso de o primeiro módulo não ser presencial, mediante confirmação por parte da entidade formadora da data de autorização de acesso à Plataforma *Moodle*;
- b) Os horários da formação são estipulados pela Coordenação Pedagógica devendo as eventuais alterações ser-lhe comunicadas, alterações estas que só vigorarão após expressa aprovação;
- c) A formação poderá ser interrompida por motivo de feriado local, nacional ou férias anuais, que estará previsto em cronograma, devendo as alterações ser comunicadas às entidades envolvidas e só vigorarem após aprovação;
- d) A formação poderá ser interrompida pela entidade formadora, desde que devidamente comunicado e justificado a todos os agentes da ação;
- e) A formação já confirmada poderá ser cancelada por motivos imprevistos, garantindo-se aos/às formandos/as que o desejarem, a inscrição na mesma formação, numa outra data, ou numa formação equivalente e para a qual existam vagas, sendo devolvidos eventuais valores pagos pelos/as formandos/as aquando da inscrição;
- f) No início da formação será constituída uma equipa de Coordenação Pedagógica direcionada para a organização, desenvolvimento e acompanhamento de todos os elementos necessários ao bom funcionamento do curso, de forma a garantir o cumprimento geral da formação e consequentemente a concretização dos objetivos;
- g) Durante o normal funcionamento das sessões, não é permitida a utilização de telemóveis. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva utilização ao/à formador/a, sendo que se esta for concedida o/a formando/a deverá ausentar-se da sala de formação;
- h) Não é permitido consumo de alimentos durante as sessões de formação;
- i) As agressões (físicas ou verbais) a qualquer agente do processo formativo no decurso das sessões serão punidas com a expulsão do/a formando/a sendo feita uma comunicação às entidades competentes.

2. Mediante a tipologia, a forma de organização da formação e as características do público-alvo, as sessões de formação poderão ser organizadas não respeitando alguns dos pontos previstos anteriormente. No entanto, esta decisão apenas poderá ser tomada pela Coordenação Pedagógica e deverá ficar registada no registo de ocorrências que se encontra em cada Dossier Pedagógico.

### **Artigo 13.º**

#### **Condições Particulares nas ações de formação a distância**

1. As ações de formação a distância serão desenvolvidas, integralmente, em todos os momentos da formação, através da plataforma de formação a distância da TURISFORMA, sendo para tal necessário

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

possuir ligação à Internet, sendo que após inscrição na respetiva formação são disponibilizados aos/às formandos/as os dados de acesso, que permanecerão válidos até ao final da formação;

2. Na sessão de abertura, é testado o login com cada formando/a e é feita uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma;

3. Aquando da entrega da senha de acesso à plataforma *e-learning*, o/a formando/a poderá consultar o regulamento interno, bem como os conteúdos programáticos de cada unidade/módulo.

4. Os recursos, atividades e materiais pedagógicos utilizados na formação a distância são disponibilizados, apenas, para consulta dos intervenientes durante o período de realização da ação. Os Manuais de Apoio ficarão disponíveis para *download* até ao final da formação.

5. Nos cursos de formação a distância são ainda disponibilizados três manuais para dar a conhecer o ambiente formativo a todos os intervenientes no processo, especialmente Formando/a, Formador/a e Coordenador/a, explicando como aceder à Plataforma de Formação a Distância e explorar o seu potencial de forma eficaz.

6. Relativamente à utilização da plataforma e participação na formação, deverão ser observadas algumas regras para o bom funcionamento dos fóruns e *chat*, nomeadamente:

#### 6.1. Fórum:

- a) Criar tópicos apropriados ao assunto do fórum em que está a participar;
- b) Não criar tópicos de assuntos já existentes;
- c) Ao iniciar um novo tópico, defina um título objetivo para que todos possam compreender facilmente o tema/assunto apresentado;
- d) Elaborar mensagens breves e claras que ajudem a promover o debate e/ou partilha de ideias entre os/as vários/as participantes;
- e) Indicar referências bibliográficas sempre que citar um artigo/publicação numa mensagem.

#### 6.2. Chat:

- a) Ao aceder ao *chat* deverá respeitar o assunto que está a ser discutido antes de iniciar a sua participação;
- b) Utilizar frases curtas e simples para facilitar a leitura das mensagens no *chat* pelos/as outros/as utilizadores/as;
- c) Não fazer uso indevido do *CapsLock* (letras maiúsculas), *emoticons*, *links*, entre outros, nas suas mensagens para divulgar informações que possam de algum modo interferir no fluxo de conversas do chat;
- d) Não utilizar palavras impróprias nas suas mensagens ou que possam despoletar um foco de discussão com os/as outros/as utilizadores/as do *chat*.

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

7. Por motivos de confidencialidade de dados, não é possível aos/às utilizadores/as ter acesso à gravação de sessões anteriores do *chat*.

8. Adicionalmente, os espaços da plataforma não deverão ser utilizados para divulgar informação comercial não solicitada (*spam*), divulgar informações privadas ou confidenciais que possam colocar em causa a sua integridade pessoal ou de terceiros, ou publicar informações ou conteúdos que prejudiquem ou incomodem de alguma forma os/as outros/as utilizadores/as, como comentários/conteúdos impróprios ou de linguagem ofensiva (insultos), pornografia (materiais de carácter sexual e/ou obsceno), conteúdos ofensivos (racismo, xenofobia e que incitem a violência ou ódio contra grupos de utilizadores/as), conteúdos ilegais (materiais de propriedade intelectual que possam violar os direitos de autor), entre outros que possam comprometer ou até mesmo prejudicar a estabilidade nos vários espaços sociais da área em que está a participar.

9. Ao participar nas várias áreas da nossa plataforma, o/a utilizador/a concorda com as regras e os termos de uso anteriormente apresentados. O incumprimento de alguma destas regras, pode resultar na remoção do(s) tópico(s) / mensagem(ns) publicadas em fóruns ou até mesmo conduzir à restrição de acesso às respetivas áreas em questão. Em casos mais graves, o/a utilizador/a responsável pela publicação/divulgação de um determinado conteúdo pode ser banido da plataforma ou então perder temporariamente o acesso à sua conta de utilizador (suspensão).

10. A TURISFORMA não se responsabiliza por problemas de acesso e/ou utilização que não digam, exclusivamente, respeito à plataforma de formação a distância.

11. Todas as regras sobre os serviços pedagógicos e funcionamento dos cursos (incluindo as formações a distância), entre outros aspetos considerados relevantes deverão estar disponíveis na Plataforma e no local de atendimento ao público.

12. A cópia ou reprodução de conteúdos e/ou materiais pedagógicos disponibilizados na plataforma de formação a distância da TURISFORMA é expressamente proibida, exceto em situações em que for concedida autorização para tal.

## Artigo 14.º

### Regime de pagamento

1. Nos cursos de formação não financiados, a inscrição dos/as candidatos/as selecionados/as só é válida, em função da modalidade de pagamento a praticar, após o pagamento da 1.ª prestação do curso ou o pagamento integral do mesmo.

2. A TURISFORMA pode disponibilizar duas modalidades de pagamento aos/às formandos/as:

- a) Pagamento integral no ato da inscrição;
- b) Pagamento em prestações ao longo do curso, sendo que a 1.ª prestação é sempre paga no ato de

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

inscrição.

## Artigo 15.º

### Justificação de Faltas

1. A falta é a ausência do/a formando/a durante o período normal de formação diária a que está obrigado, e pode ser justificada ou injustificada.
2. A assiduidade dos/as formandos/as na formação presencial é verificada através da assinatura da folha de presenças e na formação *online* síncrona pela presença na Plataforma.
3. São consideradas faltas justificadas, as que como tal forem consideradas pelo/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a da ação de formação a que digam respeito, ou por alguém a quem este reporte hierarquicamente, nomeadamente por motivo de:
  - a) Doença comprovada ou acidente;
  - b) Assistência na doença a familiares diretos;
  - c) Falecimento de parentes ou afins em condições idênticas às previstas no Código do Trabalho;
  - d) Casamento do próprio ou de familiares diretos;
  - e) Qualquer dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
  - f) Compromissos profissionais;
  - g) Greve de transportes públicos;
  - h) Nos casos de formação a distância, a impossibilidade de aceder à Plataforma por motivo não imputável ao/à formando/a;
  - i) Outros casos de força maior.
4. A justificação das faltas deverá ser apresentada por escrito, num prazo máximo de 8 dias após a falta, conjuntamente, com os respetivos comprovativos ou outros elementos que se considerem indispensáveis para a decisão final.
5. São faltas injustificadas as que assim forem consideradas pelo/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a da ação de formação, ou por alguém a quem este reporte hierarquicamente. São, também, faltas injustificadas aquelas que resultam do abandono da formação sem prévia autorização, mesmo após o/a formando/a ter assinado a folha de controlo diário de presenças.
6. Os atrasos e saídas antecipadas ou ausências da formação superiores a 15 minutos, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no regime de faltas.

## Artigo 16.º

### Limite máximo de Faltas

1. Independentemente da sua natureza, as faltas dadas **não podem ultrapassar um total de 10% do**

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

**número de horas totais da formação**, sob pena de pôr em causa a conclusão da formação com aproveitamento e posterior certificação.

2. Caso o limite estabelecido no número anterior não seja cumprido, o/a formando/a terá, obrigatoriamente, de apresentar justificação válida, cabendo à TURISFORMA apreciar e decidir, casuisticamente, sobre a(s) justificação(ões) apresentada(s) pelo/a formando/a, bem como aferir o cumprimento dos objetivos da formação. Se assim entender, a TURISFORMA poderá desenvolver mecanismos de recuperação, com vista à certificação do/a formando/a, desde que nunca seja ultrapassado um limite máximo de faltas equivalente a 16% do número total de horas de formação.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, no caso concreto da Formação Pedagógica Inicial de Formadores é necessário que os/as formandos/as realizem todo o percurso formativo com aproveitamento positivo, cumprindo uma assiduidade mínima de 95%.

4. Nos cursos não financiados, o limite máximo previsto nos números 1 e 3 poderá ser alterado, em casos pontuais e desde que devidamente justificado em relatório de ocorrências.

### **Artigo 17.º**

#### **Desistência dos/as Formandos/as**

1. Nos cursos financiados, em caso de desistência, o/a formando/a deve redigir declaração original assinada pelo/a próprio/a, comunicando a data e o(s) motivo(s) justificativos da mesma e remeter, obrigatoriamente, à Entidade Formadora nos 10 dias posteriores à última presença na formação.

2. No caso previsto no número anterior, o/a formando/a deverá assumir a devolução dos apoios recebidos até ao momento da desistência caso não exista uma comunicação escrita da mesma, sendo que esta deverá, sempre, ser suportada por razões válidas.

3. Nos cursos de formação não financiados, se o/a formando/a formalizar o cancelamento da sua inscrição junto da TURISFORMA, por escrito, até 7 dias antes da data de início previsto para o curso, é reembolsado em 80% do valor pago, ficando 20% retidos pela TURISFORMA como compensação das despesas e prejuízos referentes ao cancelamento.

4. Caso o curso ainda não tenha iniciado e o/a formando/a desista do mesmo, não respeitando as formalidades previstas no número anterior, o valor pago não lhe será reembolsado.

5. Se a desistência em curso de formação não financiado ocorrer durante o desenvolvimento do mesmo, deverá o/a formando/a pagar o valor do curso na sua totalidade, não sendo reembolsado de qualquer valor.

6. Para ser considerada válida a desistência do/a formando/a é sempre necessária comunicação por escrito à TURISFORMA.

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

7. Ao/A formando/a, e caso este/a o solicite, será passada uma declaração de frequência dos módulos frequentados com aproveitamento.

### **Artigo 18.º**

#### **Interrupção e repetição de Cursos**

1. Os cursos decorrem de acordo com o estipulado em Cronograma de Formação, no qual são definidos os dias de descanso, feriados e férias, caso haja direito a elas.
2. O/A formando/a tem direito a desistir da ação de formação para a qual se inscreveu e foi selecionado/a, não tendo esta desistência qualquer consequência em uma nova inscrição, caso a mesma seja devidamente comunicada por escrito à TURISFORMA.
3. Caso um/a formando/a interrompa, por qualquer motivo, a frequência de uma ação de formação, desde que comunique essa interrupção à TURISFORMA, poderá reinscrever-se nas ações seguintes do mesmo curso, voltando a passar pelo processo de seleção sem qualquer penalização e, caso seja selecionado/a, voltar a frequentá-la.

### **Artigo 19.º**

#### **Contrato de Formação**

1. O contrato de formação deverá ser assinado pelo representante da TURISFORMA e pelo/a formando/a ou pelo seu representante legal, quando este for menor.
2. O contrato de formação caduca com a conclusão da formação a que diz respeito, e não dá origem a relações de trabalho entre os seus signatários.

### **Artigo 20.º**

#### **Avaliação**

1. A avaliação é da responsabilidade de cada formador/a, que define os momentos e formas de avaliação do respetivo curso/módulo que ministra, segundo a metodologia previamente acordada com o/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a.
2. Para além de outros momentos de avaliação julgados necessários, e de acordo com a sua duração, haverá sempre uma avaliação final global por unidade/módulo.
3. Cada formando/a será avaliado, em termos globais, a partir da conjugação de um ou mais dos seguintes parâmetros:
  - a) Classificação obtida em testes de avaliação;
  - b) Resultados alcançados noutros meios de avaliação, como trabalhos individuais e/ou de grupo;
  - c) Itens qualitativos previamente definidos;

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

d) Assiduidade e Pontualidade.

4. A avaliação final de cada formando/a, traduzir-se-á na atribuição de um Certificado de Formação quando a média ponderada das avaliações for positiva (igual ou superior a 9,5 ou igual ou superior a 2,5, consoante o tipo de formação, e não seja ultrapassado o limite de faltas), e numa Declaração de Frequência, sempre que o/a formando/a o solicite, quando a média ponderada das avaliações for negativa (inferior 9,5 ou a 2,5) e não tenha sido ultrapassado o limite de faltas permitido.

5. São motivos suficientes para a não atribuição de Certificado do Curso a renúncia ao processo de avaliação previsto.

**Artigo 21.º**

**Certificação**

1. No final de cada curso/unidade será emitido Certificado aos/às formandos/as que obtiverem aproveitamento, de acordo com legislação específica e através da plataforma SIGO.

2. No caso de cursos inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações, os Certificados designam-se “Certificado de Qualificações” e no caso de não se encontrarem inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações os mesmos designam-se por “Certificado de Formação Profissional”.

3. Para os cursos de Educação e Formação de Adultos (básico e secundário) é ainda emitido Diploma que identifica a certificação profissional e escolar.

4. As segundas vias dos certificados, quando solicitadas, são pagas pelo/a formando/a e terão um custo de € 5,00 (cinco euros), reservando-se a TURISFORMA o direito de atualizar este valor anualmente.

5. Apenas são emitidos Certificado de Formação Profissional a formandos/as que possuam processo individual de formando/a completo.

## V. REGIME DISCIPLINAR

**Artigo 22.º**

**Sanções Disciplinares**

1. A violação pelo/a formando/a de algum dos deveres previstos no presente regulamento, em termos que se revelem perturbadores do normal funcionamento da formação, constitui infração disciplinar.

2. Nos casos previstos no número anterior, o/a Coordenador/a Técnico-Pedagógico/a poderá aplicar uma sanção disciplinar ao/à formando/a, que se traduzirá numa penalização na assiduidade, correspondente a uma falta disciplinar, de duração igual ao número de horas previstas em cronograma para o dia da prática da infração.

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

3. O/A Coordenador/a deverá redigir um relatório, devidamente fundamentado, e informar o/a formando/a da decisão sobre a sua manutenção ou expulsão do curso.
4. Deverá ocorrer expulsão sempre que atingidos os seguintes limites:
  - a) Cursos até 100 horas: 1 falta disciplinar;
  - b) Cursos de 101 até 900 horas: 2 faltas disciplinares;
  - c) Cursos com mais de 901 horas: 3 faltas disciplinares.
5. Cada falta disciplinar é sinónimo de penalização dos apoios a receber num dia inteiro de formação (bolsa, apoios de alimentação, entre outros).
6. São motivos de exclusão automática do curso, independentemente dos limites referidos no número 4, os seguintes:
  - a) Falsas declarações e ou falsificação de documentos;
  - b) Assinatura indevida de presenças ou registos na plataforma.

## VI. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

### Artigo 23.º

#### Reclamações e Sugestões

1. A TURISFORMA possui livro de reclamações e trata as mesmas de acordo com o Decreto-Lei n.º 371/2007, 6 de Novembro.
2. As reclamações e sugestões podem, também, ser feitas verbalmente ou por escrito, através do preenchimento de um Modelo de Reclamação/Sugestão.
3. As reclamações ou sugestões identificadas no número anterior são tratadas internamente de acordo com o Sistema de Gestão de Qualidade.
4. O autor da reclamação ou sugestão deverá obter uma resposta para a mesma no prazo máximo de 60 dias.

## VII. DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 24.º

#### Publicidade e Revisão

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012

1. O presente Regulamento é publicitado nos locais da formação, fazendo parte integrante do Dossier Pedagógico.
2. Compete ao/à Gestor/a de Formação proceder à elaboração e revisão do presente Regulamento quando assim julgue conveniente, promovendo a publicidade das alterações entretanto efetuadas e conhecimento aos restantes intervenientes na formação, nomeadamente formandos/as e formadores/as, sendo o mesmo aprovado pela Direção Geral.

### **Artigo 25.º**

#### **Proteção de Dados**

Os dados pessoais da formação serão tratados com respeito à normativa nacional de proteção de dados pessoais e os/as participantes na formação só poderão ser auscultados pela TURISFORMA, por entidades de acreditação/certificação ou relacionadas com a formação, com a emissão de consentimento expresso. Os dados recolhidos só podem ter como fim a formação.

### **Artigo 26.º**

#### **Aplicação**

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

### **Artigo 27.º**

#### **Casos Omissos**

À resolução dos casos omissos aplica-se o disposto na legislação em vigor ou são os mesmos decididos pela Direção Geral, respeitando os princípios subjacentes ao presente Regulamento e tendo em conta as circunstâncias do caso concreto.

Certificados por:



UNE-EN ISO 9001  
ER-0528|2012