

REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

MOD_12.B



instructo

Aprovado por ADM a 22 de maio de 2025

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela INSTRUMENTO, Lda. são estabelecidas as presentes Regras de Funcionamento da Atividade Formativa, regidas pelos artigos seguintes, as quais são de cumprimento obrigatório por todos os seus formandos.

Artigo 1º - Objetivo

O presente documento estabelece as orientações-chave para o bom funcionamento da atividade formativa desenvolvida pela INSTRUMENTO e tem como objetivo descrever as regras de funcionamento dos cursos de formação desenvolvidos pela empresa, sob a marca SHIFT ACADEMY.

A utilização dos serviços formativos da INSTRUMENTO implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições do serviço, por parte do/a Formando/a.

Artigo 2º - Aplicação

Estas Regras de Funcionamento e o seu conteúdo aplicam-se a todos e quaisquer cursos de Formação Profissional concebidos, desenvolvidos e executados pela INSTRUMENTO, por forma a garantir os padrões de qualidade da atividade formativa.

Quanto à sua forma de organização, os cursos de formação desenvolvidos pela INSTRUMENTO são presenciais.

Artigo 3º - Apresentação

A INSTRUMENTO é uma empresa de consultoria e formação profissional, que visa o desenvolvimento de cursos de formação dirigidos ao público em geral, com particular foco em Pilates, Yoga e atividades desportivas conexas, Massagem Terapêutica e Desenvolvimento Pessoal, desenvolvendo esta atividade no setor da formação profissional sob a marca registada SHIFT ACADEMY.

A INSTRUMENTO desenvolve a sua atividade em instalações localizadas na Rua Major Neutel de Abreu n.º 13C, em Lisboa.

Artigo 4º - Política e Estratégia para a Formação

Constitui política de formação da INSTRUMENTO desenvolver junto do público em geral cursos de formação profissional, com particular foco em Pilates, Yoga e atividades desportivas conexas, Massagem Terapêutica e Desenvolvimento Pessoal. Assim, com o intuito de oferecer um serviço diferenciado aos seus formandos, a INSTRUMENTO conta com a colaboração de profissionais, especialistas nas diversas áreas temáticas, concebendo, organizando e desenvolvendo presencialmente cursos de formação profissional nas áreas de educação e formação 090 – Desenvolvimento pessoal, 726 – Terapia e reabilitação, e 813 – Desporto.

Artigo 5º - Requisitos de Acesso e Inscrição nos Cursos de Formação

1. Em termos gerais, no que se refere aos requisitos de acesso, aplicam-se as condições previstas na Legislação Nacional e Comunitária que regula a Formação Profissional.
2. Em termos particulares, os destinatários de cada curso de formação desenvolvido pela INSTRUCTO, assim como os pré-requisitos impostos aos Candidatos são definidos no “Programa de Formação”.
3. A inscrição nos cursos de formação da INSTRUCTO pode ser realizada através:
 - a) De e-mail ou contacto telefónico, sendo que nesse seguimento a INSTRUCTO envia para o/a Candidato/a a correspondente “Ficha de Inscrição”;
 - b) Da entrega física da “Ficha de Inscrição” nas instalações da INSTRUCTO.
4. A “Ficha de Inscrição” deverá ser devolvida, devidamente preenchida, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
5. Os cursos de formação da INSTRUCTO têm vagas limitadas, pelo que se a inscrição for efetuada após o preenchimento de todas as vagas, o processo de inscrição não será concluído. Nestes casos, o/a Candidato/a a Formando/a é avisado/a que não existem vagas e terá a opção de ficar com inscrição suplente. Em caso de desistência de inscrições efetivas, a INSTRUCTO contactará, via e-mail, os participantes com inscrição suplente, por ordem cronológica. As inscrições suplentes serão notificadas, via e-mail, quando as inscrições no curso fecharem, e não houver qualquer possibilidade de inscrição.
6. Antes de proceder à inscrição em determinado curso de formação, o/a Formando/a deverá garantir a existência de todas as condições necessárias à frequência do curso, nomeadamente ao nível de competências, experiência profissional, habilitações académicas, entre outros requisitos de acesso especificados no “Programa de Formação”, e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável.

Artigo 6º - Seleção de Formandos

1. Após a divulgação da oferta formativa e da recolha das inscrições resultantes da divulgação efetuada, o processo de seleção de formandos decorre de acordo com as seguintes etapas:
 - a) Pré seleção, tendo em conta a existência de todos os elementos solicitados na “Ficha de Inscrição”;
 - b) Verificação do pagamento das quantias devidas pela inscrição no curso de formação;
 - c) Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo, os objetivos do curso e os pré-requisitos definidos, caso existam;
 - d) Verificação da data de entrada da inscrição, que funciona como critério de desempate, caso necessário.

2. Na devida altura, é realizado o contacto com os formandos seleccionados, por forma a confirmar a presença dos mesmos no curso de formação.
3. A lista dos participantes efetivos no curso é fornecida ao/à Formador/a atempadamente.

Artigo 7º - Direitos dos Formandos

Os formandos dos cursos ministrados pela INSTRUCTO têm direito a:

1. Participar no curso de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
2. Dispor de formadores qualificados e certificados, técnica e pedagogicamente, para condução das sessões e apresentação dos conteúdos formativos;
3. Receber toda a documentação referente ao curso frequentado, nomeadamente o “Programa de Formação”, “Cronograma”, textos de apoio e/ou manuais de acordo com o estipulado pelo/a Formador/a;
4. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
5. Receber um certificado de formação profissional, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - a) Tenha registado uma assiduidade igual ou superior a 90% da carga horária total do curso de formação;
 - b) Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decurso do curso de formação pelo/a Formador/a;
 - c) Tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, a “Ficha de Inscrição” devidamente preenchida e assinada, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
6. Receber, gratuitamente, uma “Declaração de Formação Profissional”, no caso de ser “reprovado/a”;
7. Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decurso do curso de formação;
8. Reclamar, elogiar e sugerir mudanças, bem como expressar a sua satisfação/insatisfação com o curso, programas, metodologias, formadores, organização da formação, gestão de pagamentos e atendimento;
9. Ser ouvido/a no processo de avaliação do curso de formação;
10. Ver a sua participação no curso de formação para o qual foi selecionado/a formalizada através de um Contrato de Formação estabelecido entre si e a INSTRUCTO;
11. Não divulgação dos seus dados pessoais;
12. Estarem cobertos por uma apólice de seguro, de acidentes pessoais, durante o período de realização do curso de formação.

Artigo 8º - Deveres e Obrigações dos Formandos

Os formandos dos cursos ministrados pela INSTRUCTO ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, o curso de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
2. Assinar a “Folha de Presenças e Sumários” de cada sessão;
3. Participar em todas as sessões de formação de acordo com o “Cronograma” do curso;
4. Participar no processo de avaliação do curso de formação e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
5. Tratar com urbanidade a INSTRUCTO, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
6. Guardar lealdade à INSTRUCTO, não transmitindo para o exterior qualquer informação sobre a atividade da mesma de que tomem conhecimento por ocasião do curso de formação;
7. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados para efeitos de formação;
8. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizarem no período de formação prática, fornecidos pela INSTRUCTO e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
9. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação promovida pela INSTRUCTO;
10. Absterem-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a INSTRUCTO ou para outras entidades participantes;
11. Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, formadores e equipa da INSTRUCTO;
12. Justificar por escrito as faltas, invocando os motivos que lhes deram origem;
13. Transmitir, por escrito, qualquer alteração dos dados fornecidos na inscrição;
14. Responsabilizarem-se por todos os acontecimentos de carácter pessoal e profissional que impeçam a frequência, na totalidade ou em parte, do curso em que se inscrevem, como é o caso dos compromissos profissionais inesperados, problemas com familiares, doenças crónicas ou súbitas, esquecimento das datas de início e fim do funcionamento do curso, entre outros;
15. Responsabilizarem-se por situações de desadequação do curso às suas reais necessidades formativas. Os formandos são, ainda, responsáveis por situações de alteração das suas necessidades formativas ou do seu contexto profissional que decorram a partir da data em que foi efetuada a inscrição e que levem a situações de desadequação do curso às suas necessidades formativas;
16. Comunicar por escrito à INSTRUCTO sempre que pretendam desistir do curso de formação;

17. Comunicar atempadamente o cancelamento da sua inscrição, quando esta ocorrer por motivos de força maior (saúde, morte, viagem), através do envio de documentação comprovativa que sustente a justificativa do cancelamento, caso queiram ter direito à reserva de vaga na edição imediatamente posterior do mesmo curso;
18. Cumprir os demais deveres emergentes do Contrato de Formação Profissional.

Artigo 9º – Deveres da Entidade Formadora

São deveres da INSTRUCTO:

1. Desenvolver a sua atividade formativa de acordo com as áreas de educação e formação divulgadas;
2. Divulgar a oferta formativa com informação clara e detalhada;
3. Fornecer documentação de apoio e os materiais necessários relativos a cada curso de formação;
4. Elaborar os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico;
5. Disponibilizar instalações, equipamento e material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da formação;
6. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação da formação, reclamações e sugestões que sejam apresentadas, tendo em vista a melhoria do Sistema de Gestão da Formação;
7. Supervisionar e acompanhar o cumprimento do “Programa de Formação” de cada curso;
8. Emitir e entregar aos formandos no final do curso de formação, em caso de aprovação, um “Certificado de Formação Profissional”, ou uma “Declaração de Formação Profissional” em caso de reprovação;
9. Respeitar e garantir a integridade de cada formando;
10. Cumprir as obrigações para si decorrentes do Contrato de Formação Profissional formalizado entre si e o/a formando/a.

Artigo 10º - Regime de Presenças

1. A assiduidade do/a Formando/a é verificada através da assinatura da “Folha de Presenças e Sumários”.
2. Constitui condição obrigatória para a aprovação no curso de formação profissional, a frequência de 90% do número total das horas de formação previstas no “Programa de Formação”.
3. Os atrasos superiores a 15 minutos e as saídas antecipadas, face aos horários que forem estipulados, carecem de justificação e serão contabilizados no número de horas de faltas.
4. É considerada falta a ausência do/a Formando/a a qualquer sessão ou qualquer atividade obrigatória.
5. Todas as faltas devem ser justificadas por escrito, no prazo de 24 horas, junto da Coordenação Pedagógica da INSTRUCTO.

6. Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao/à Formando/a, nomeadamente: doença, acidente, falecimento de parentes próximos, nos termos da lei geral, cumprimento de obrigações legais, cumprimento de deveres profissionais, necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do agregado familiar, casamento, licença de maternidade ou paternidade;
7. Ultrapassado o limite de faltas, justificadas ou injustificadas, o/a Formando/a será considerado/a reprovado/a. Nestes casos, a reprovação implica:
 - a) Perda do direito à devolução dos montantes entregues à INSTRUCTO;
 - b) Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional.
8. No caso de o/a Formando/a ser considerado/a “reprovado/a”, será emitida uma “Declaração de Formação Profissional”, com indicação do número de horas frequentadas.
9. Caso o/a Formando/a ultrapasse o limite máximo de faltas, poderá ser solicitado à INSTRUCTO que esta analise possíveis formas de mediação.
10. O/A Formando/a deverá suportar todos os encargos associados à implementação das medidas de mediação que vierem a ser definidas e aceites por Si.

Artigo 11º - Definição e Alteração de Horário, Locais e Cronograma

1. Os dias em que a formação inicia e termina, assim como o local de realização, são definidos antes do início da formação e constam no “Cronograma” do curso, sendo este documento disponibilizado a todos os formandos.
2. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores, a INSTRUCTO reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas e cronograma, os quais serão comunicados e justificados atempadamente e por escrito a todos os formandos.
3. As alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no número anterior, não conferem aos formandos direito a qualquer indemnização ou compensação, pecuniária ou de qualquer outra natureza;
4. Caso no seguimento de alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no número 2, algum/a formando/a desista da frequência do curso de formação, a INSTRUCTO informará esse/a formando/a das datas de realização do próximo curso de formação com os mesmos objetivos de aprendizagem e, caso aquele/a confirme o seu interesse, será selecionado/a de imediato para a frequência da próxima ação.

Artigo 12º - Interrupções e Possibilidade de Repetição de Cursos de Formação

1. Caso se verifiquem situações excecionais que comprometam a continuidade do curso de formação, a INSTRUCTO procederá à sua interrupção de forma imediata, sendo comunicado o facto por escrito a todos os formandos e formadores e as razões que estiveram na origem da interrupção.
2. Nestas situações, a INSTRUCTO procederá à continuidade do curso de formação logo que estejam reunidas condições para tal ou à sua repetição. Em ambos os casos serão comunicadas as novas datas a todos os formandos com uma antecedência mínima de 1 semana.
3. Caso seja impossível a realização do curso de formação por causa imputável à INSTRUCTO, ou seja impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, os formandos serão reembolsados integralmente de todos os valores pagos.
4. Nos casos em que exista repetição do curso de formação no seguimento de interrupção por parte da INSTRUCTO, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente de acordo com o regime de faltas definido.

Artigo 13º - Utilização Reservada de Imagens, Textos e outros Conteúdos

1. Os textos, imagens, sons e demais materiais ou serviços disponibilizados no âmbito dos cursos de formação desenvolvidos pela INSTRUCTO, adiante designados por conteúdos, destinam-se a ser utilizados para o fim exclusivo de frequência do próprio curso da INSTRUCTO.
2. O/A Formando/a não pode utilizar o logótipo da INSTRUCTO nem da SHIFT ACADEMY em qualquer circunstância, ainda que seja no âmbito de trabalhos realizados nos cursos que frequentar na INSTRUCTO.
3. No caso de divulgar trabalhos realizados no âmbito dos cursos que frequentar na INSTRUCTO e caso pretenda utilizar o nome/logotipo da INSTRUCTO e/ou da SHIFT ACADEMY, o/a Formando/a deverá mencionar *“este trabalho foi realizado pelo/a formando/a (nome do/a Formando/a) no âmbito do curso (nome do curso) da INSTRUCTO e é da inteira responsabilidade do seu autor”*, assumindo, assim, toda a responsabilidade pelo seu conteúdo e divulgação e isentando a INSTRUCTO de qualquer responsabilidade.
4. O/A Formando/a não pode ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los no seu todo ou em parte, nem utilizar os conteúdos que lhe são colocados à disposição, para fins comerciais, publicitários, de autopromoção ou formação de terceiros, mesmo que mencione a fonte.
5. O/A Formando/a não pode ceder os conteúdos de formação a eventuais entidades que lhe tenham financiado a inscrição no curso que está a frequentar ou frequentou.
6. Todos os conteúdos disponibilizados são propriedade da INSTRUCTO e/ou entidades ou profissionais parceiros e não podem ser copiados, reproduzidos, citados ou manipulados, no todo ou em parte.

7. Os recursos didáticos, conselhos, opiniões, textos, imagens que não tenham o logótipo da INSTRUCTO e demais informação disponibilizada, é da responsabilidade dos respetivos autores, sejam eles formadores, entidades parceiras ou outros, que os desenvolvem, não veiculando qualquer posição oficial ou responsabilidade da INSTRUCTO, nomeadamente em matéria de direitos de autor.

Artigo 14º - Avaliação da Aprendizagem dos Formandos

1. Em cada curso de formação podem ocorrer os seguintes momentos de avaliação dos formandos:
 - a) Avaliação Diagnóstica e Inicial: a avaliação de diagnóstico é um processo de aferição das competências já detidas pelos formandos. Sempre que se justifique e tenha aplicabilidade, o/a Formador/a procurará realizar uma avaliação dos conhecimentos detidos pelos formandos na área em causa.
 - b) Avaliação Contínua ou Formativa: ao longo da formação será realizada a avaliação formativa, através da análise do desempenho dos formandos nas atividades propostas, com o objetivo de detetar dificuldades suscetíveis de aparecer durante a formação a fim de corrigi-las rapidamente.
 - c) Avaliação Final ou Sumativa: visa classificar os formandos do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final do curso. Com vista à realização da avaliação sumativa, o/a Formador/a pode recorrer a testes, trabalhos, relatórios, etc.
2. A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos formadores, no final do curso, os quais numa escala de 1 a 5 (1- Muito Insuficiente, 2 - Insuficiente, 3 - Suficiente, 4 - Bom e 5 - Muito Bom), avaliam para cada formando os seguintes aspetos:
 - a) Pontualidade
 - b) Assiduidade
 - c) Interesse e motivação demonstrados
 - d) Grau de participação
 - e) Adaptabilidade a novas tarefas
 - f) Comunicação com outros membros do grupo e com o/a Formador/a e fomento do relacionamento interpessoal
 - g) Capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas
 - h) Capacidade de resolução de problemas
 - i) Adquiriu e aplicou conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações
 - j) Mobilizou as competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos

A avaliação que o/a Formador/a atribui ao critério (i) tem origem no resultado alcançado pelo/a formando/a na avaliação de aprendizagem definida pelo/a Formador/a (avaliação sumativa).

3. A avaliação final será expressa nos termos de “Com Aproveitamento” ou “Sem Aproveitamento”. Para que se considere ter havido aproveitamento do/a Formando/a, é indispensável que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- Que o/a Formando/a obtenha avaliação global positiva;
- Se verifiquem as condições de assiduidade de acordo com o Artº. 10º.

Artigo 15º - Avaliação da Satisfação dos Formandos

1. A avaliação da satisfação dos formandos ocorre no final de cada curso de formação e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos beneficiários finais relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros.
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 16º - Avaliação da Satisfação dos Formadores

1. A avaliação da satisfação dos formadores ocorre no final do curso de formação e tem como objetivo obter o grau de satisfação dos mesmos relativamente ao curso de formação e ao desempenho da entidade e recolher sugestões de melhoria para cursos futuros.
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 17º - Avaliação Pós-Formação

1. Esta avaliação realiza-se junto dos ex-formandos, 3 a 6 meses após a conclusão do curso de formação, procurando-se aferir a qualidade da formação nas seguintes dimensões:
 - a) Satisfação com as competências adquiridas e oportunidade de aplicação em contexto profissional;
 - b) Melhoria do desempenho profissional;
 - c) Inserção profissional (nível de empregabilidade).
2. Os dados recolhidos são tratados estatisticamente, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 18º - Condições de Funcionamento

1. A frequência dos cursos de formação da INSTRUCTO apenas é possível em caso de aceitação das presentes “Regras de Funcionamento da Atividade Formativa”.

2. No caso de o/a Formando/a não concordar com as mesmas, não poderá frequentar os cursos de formação da INSTRUCTO.
3. O/A Formando/a, antes de efetuar a inscrição no curso de formação, tem a possibilidade de consultar, ler atentamente e decidir se aceita ou não o presente documento.
4. O/A Formando/a aceita reger-se por regras de conduta de boa educação e obriga-se a dirigir-se e interagir com os colaboradores, formadores e restantes formandos da INSTRUCTO, de forma correta e educada.
5. Será estabelecido entre a INSTRUCTO e o/a Formando/a um Contrato de Formação Profissional.
6. A INSTRUCTO dispõe de um/a colaborador/a responsável pelo atendimento permanente dos formandos, que garante resposta a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo, ficando as questões relacionadas com os conteúdos programáticos a cargo do/a Gestor/a de Formação e do/a Coordenador/a Pedagógico/a.

Artigo 19º - Pagamentos e Política de Devoluções

1. O pagamento do curso de formação poderá ocorrer na totalidade, aquando da realização da inscrição no curso, ou de forma faseada, dependendo do curso em questão e das condições definidas pela INSTRUCTO, sendo condição obrigatória o pagamento total, ou o pagamento da primeira parcela, conforme o caso, para que a INSTRUCTO possa dar seguimento ao processo de inscrição. O pagamento pode ser realizado via transferência bancária ou Multibanco.
2. O respetivo recibo é emitido após quitação, em nome do/a Formando/a.
3. Após a receção da “Ficha de Inscrição” devidamente preenchida e acompanhada de todos os documentos nela solicitados, caso a INSTRUCTO não avance para a seleção do/a Candidato/a para a frequência do curso, o montante pago relativo a esse Candidato/a é devolvido através do meio acordado entre as partes.
4. O/A Formando/a reconhece que, após efetuar o pagamento, reservou uma vaga para si, para uma determinada edição de um determinado curso. Por essa razão, a alteração da inscrição para outra pessoa, poderá não ser possível nem autorizada pela INSTRUCTO ou, se possível e autorizada, poderá estar sujeita a taxas de processamento administrativo.
5. O/A Formando/a poderá trocar a inscrição para outro curso, de igual valor ou superior, até 7 (sete) dias corridos antes do início do curso.
6. Se o/a Formando/a pretender a troca por um curso de valor inferior, a diferença ficará em crédito para ser utilizada em futuras inscrições, sem prazo associado.
7. A INSTRUCTO reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo/a Formando/a sempre que este/a seja excluído/a da frequência do curso de formação ou deseje desistir da frequência do curso de formação e sempre que o motivo da desistência não seja devido a qualquer um dos seguintes motivos:

- a. Cancelamento do curso de formação;
 - b. Outros fatores externos à INSTRUCTO que impeçam a realização da formação.
8. Apenas se aceita a transferência de inscrição para outra pessoa, no prazo máximo de até 7 (sete) dias corridos antes do início do curso, e caso a pessoa substituta cumpra o perfil profissional exigido, ficando sujeito a uma taxa administrativa de 20€ (vinte euros).
9. No caso de cancelamento da inscrição por motivos pessoais (saúde, disponibilidade, por exemplo) o/a Formando/a terá direito à reserva de vaga na edição imediatamente posterior do mesmo curso.
10. Qualquer desistência deverá ser comunicada à INSTRUCTO por escrito, preferencialmente através do e-mail info@instructo.pt.
11. A INSTRUCTO reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo/a Formando/a sempre que o/a Formando/a seja excluído/a da frequência do curso de formação.
12. A INSTRUCTO poderá deliberar excluir o/a Formando/a da frequência do curso nos seguintes casos:
- a) A prestação, pelo/a Formando/a, de falsas declarações no processo de admissão;
 - b) Adoção reiterada por parte do/a Formando/a de atitudes ou comportamentos irresponsáveis ou prejudiciais à dinâmica de aprendizagem dos restantes formandos;
 - c) Por manifesta incapacidade física ou psíquica superveniente;
 - d) O incumprimento culposos, por parte do/a Formando/a, dos deveres para si emergentes do Contrato de Formação Profissional.
13. A INSTRUCTO compromete-se a restituir os valores pagos em caso de não conseguir garantir o funcionamento do curso nas condições e datas inicialmente previstas, em caso de cancelamento do curso por conveniência própria ou por não existência de número mínimo de formandos.

Artigo 20º - Certificados de Formação Profissional e Declarações de Formação Profissional

1. No final do curso, os formandos têm direito a receber gratuitamente, de acordo com a legislação em vigor, o seguinte:
 - a) Certificado de Formação Profissional, se tiverem concluído o curso com aproveitamento e com a assiduidade definida;
 - b) Declaração de Formação Profissional, se não tiverem concluído o curso com aproveitamento ou se não cumprirem a assiduidade definida.
2. O Certificado de Formação Profissional em papel pode ser recolhido pelo/a Formando/a nas instalações da INSTRUCTO, quando solicitado por escrito, a partir do 7º (sétimo) dia útil, após o pedido.
3. O/A Formando/a pode solicitar o envio do certificado de formação profissional, em suporte físico, por correio registado, suportando o custo de 15€ (quinze euros).

4. O/A Formando/a pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas após a data de conclusão do curso), do Certificado de Formação Profissional em formato digital, suportando um custo de 10€ (dez euros).
5. O/A Formando/a pode solicitar a emissão urgente (em 48 horas, após a data de conclusão do curso) do Certificado de Formação Profissional, assim como o seu envio em correio azul, suportando um custo de 20€ (vinte euros).
6. A INSTRUCTO reserva-se o direito de exigir que o/a Formando/a comunique dados referentes aos documentos de identificação, essenciais para a correta emissão do Certificado de Formação Profissional, sendo que a não comunicação desses dados pode impedir a emissão do documento.
7. Caso o Certificado de Formação Profissional seja emitido com dados incorretos, por erro imputável à INSTRUCTO, o/a Formando/a tem direito à reemissão gratuita de um novo Certificado.
8. Caso o Certificado de Formação Profissional seja emitido com dados incorretos ou desatualizados por erro não imputável à INSTRUCTO, a reemissão de novo certificado fica condicionada à devolução do certificado originalmente emitido (suporte físico) e ao pagamento do custo de reemissão do certificado, em suporte digital ou físico (15€).
9. O/A Formando/a pode solicitar a emissão de uma segunda via do certificado de formação profissional, em suporte digital ou físico, suportando a respetiva taxa de serviço referente a essa reemissão (15€).
10. A emissão de segundas vias pode implicar a atualização de dados pessoais (por exemplo, nome completo, dados do cartão de identificação), devendo o/a Formando/a comunicar à INSTRUCTO os novos dados.
11. Caso o/a Formando/a não disponha de uma caixa de correio suficientemente grande onde o envelope que contém o certificado possa ser colocado, e os serviços postais deixem um aviso de receção para o mesmo ser levantado numa estação de correios, e o/a Formando/a não o faça no prazo, fazendo com que o certificado seja devolvido à INSTRUCTO, o/a Formando/a terá de suportar as despesas de reexpedição do certificado e os respetivos portes, ou, em alternativa, proceder ao seu levantamento nas instalações da INSTRUCTO. O mesmo acontece caso o/a Formando/a indique uma morada incompleta ou errada.

Artigo 21º - Reclamações e Sugestões

1. Sempre que necessário, o/a Formando/a pode recorrer à Coordenação Pedagógica ou ao/a Formador/a caso considere que existem falhas pedagógicas (tais como: o desempenho dos formadores não ser adequado ou a equipa técnico-pedagógica não conseguir responder correta e claramente às suas questões).
2. No final do curso de formação, aquando da realização da avaliação do curso por parte do/a Formando/a, o/a mesmo/a tem também a oportunidade de manifestar a sua opinião.
3. Sempre que algum interessado desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando: o Livro de Reclamações da empresa em suporte físico, disponível nas instalações da INSTRUCTO; o Livro de

Reclamações eletrónico, cujo endereço está disponível no website da empresa; o impresso existente, próprio para o efeito – “Registo de Sugestões/Reclamações”, também disponível em suporte físico nas instalações da INSTRUCTO.

4. As reclamações e sugestões podem ser apresentadas a qualquer momento, no entanto, no caso das reclamações, é necessário ter presente que quanto menos tempo passar entre a ocorrência e a reclamação relativamente à mesma, mais facilmente se poderá atuar no sentido da resolução da situação e eliminação da sua causa, pelo que aconselhamos que a mesma seja feita no prazo de 48 horas.
5. Para apresentar uma sugestão através do “Registo de Sugestões/Reclamações”, dever-se-á assinalar o campo correspondente. Todas as sugestões são uma mais-valia para a nossa entidade e serão transmitidas aos responsáveis máximos da empresa.
6. Para apresentar uma reclamação, qualquer que seja o meio, dever-se-á fornecer o máximo de informações sobre o assunto em questão. Todas as reclamações serão avaliadas, sendo que desencadearão um conjunto de ações com o objetivo de resolver a situação e eliminar a sua causa.
7. De forma a podermos responder à reclamação, todos os dados do reclamante solicitados no “Registo de Sugestões/Reclamações” deverão ser preenchidos.
8. O “Registo de Sugestões/Reclamações” devidamente preenchido, datado e assinado poderá ser entregue em mãos ou enviado ao cuidado da Administração da empresa para a seguinte morada: INSTRUCTO, Lda., Rua Major Neutel de Abreu 13C, 1500-409 Lisboa.
9. Em caso de reclamação, é da responsabilidade do/a Coordenador/a Pedagógico/a analisar a mesma, definir uma ou mais ações com vista à resolução da situação (tratamento), respetivo/a responsável e prazo de resolução; definir uma ou mais ações com vista à eliminação da(s) causa(s), respetivo/a responsável e prazo de resolução – ação corretiva.
10. O/A Coordenador/a Pedagógico/a notificará por escrito o/a reclamante num prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação, por forma a informar qual o tratamento dado à reclamação.
11. O procedimento em caso de reclamações é, portanto, o seguinte:
 - a) Análise da reclamação apresentada;
 - b) Implementação das medidas necessárias;
 - c) Notificação escrita da decisão ao reclamante, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação.

Artigo 22º - Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação

Gestor/a de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, a execução, o acompanhamento, o controlo e a avaliação do plano de atividades;
- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;
- Coordenar e articular com os responsáveis máximos da INSTRUCTO e com os destinatários da formação;
- Coordenar as reuniões internas da equipa;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na INSTRUCTO estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Assegurar o cumprimento das práticas definidas no Manual de Qualidade da Formação da INSTRUCTO;
- Responsável pelo processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação (formadores, Coordenador/a Pedagógico/a, etc.);
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Assinar os certificados de formação profissional, assim como as declarações de frequência emitidos;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Coordenador/a Pedagógico/a

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação com o/a Gestor/a de Formação; a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; o acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução dos cursos; a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos, entre outras;
- Assegurar a revisão e atualização dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com a equipa de Formadores;
- Assegurar todos os procedimentos necessários ao desenvolvimento da formação;
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico dos cursos;
- Participar em reuniões em diferentes fases dos projetos formativos com todos os atores envolvidos;

- Emitir os Certificados de Formação Profissional, ou as Declarações de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor;
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Formadores

Estes profissionais são responsáveis pela preparação e pelo desenvolvimento pedagógico dos cursos de formação, assegurando a preparação do programa de formação e têm também como funções:

- Elaborar recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, selecionando e adequando os conteúdos de formação, os métodos e técnicas pedagógicas aos objetivos da formação;
- Antes do início do curso, entregar a bibliografia do mesmo e requisitar os materiais pedagógicos necessários;
- Ministrando a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Contribuir para uma boa dinamização dos cursos de formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela INSTRUCTO e coresponsabilizar-se pelo bom funcionamento e imagem externa e interna da empresa;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e equipamentos;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Registrar os sumários, no fim de cada sessão, utilizando o sistema de gestão da formação;
- Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Administrativo de Atendimento

- Garantir o atendimento diário presencial, telefónico e por e-mail, no horário de funcionamento pré-definido;
- Responder a questões gerais dos formandos ou encaminhar as mesmas para os profissionais qualificados;
- Representar a INSTRUCTO, e, por conseguinte, a marca SHIFT ACADEMY, respondendo pela atividade da mesma junto do público;
- Apoiar a organização de documentação relativa à formação;
- Arquivar toda a documentação relativa à formação;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

Contabilidade

Entidade externa responsável pela Contabilidade como atividade a montante ou a jusante da execução do processo formativo e que contribui para o desenvolvimento geral desse processo. Tem como principais responsabilidades:

- As obrigações legais;
- Investigação e atualização de alterações fiscais;
- Realização e acompanhamento de operações de tesouraria e faturação.

Artigo 23º - Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

1. Os dados pessoais fornecidos e/ou comunicados à INSTRUCTO estão protegidos pela legislação em vigor – Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08/08 - DRE) – e correspondem aos estritamente necessários para identificar o/a Formando/a, sendo necessários à execução do contrato de formação profissional, pelo que serão obrigatoriamente guardados pelo prazo de dez anos.
2. O tratamento de dados é da responsabilidade da INSTRUCTO que garante a confidencialidade e segurança de toda a informação facultada pelo/a Formando/a que se destina exclusivamente a ser utilizada para fins de formação e procedimentos administrativos referentes a pagamentos, emissão e envio de recibos, certificados e outros documentos.
3. O/A Formando/a tem o direito de consultar, alterar/atualizar ou exercer o direito ao esquecimento dos dados pessoais, bastando, para isso, contactar por escrito a INSTRUCTO, a qual agilizará os esforços necessários para concretizar esse pedido.

Artigo 24º - Casos Omissos

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela INSTRUCTO de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 25º - Alterações

Este Documento poderá ser alterado quando se evidenciar tal conveniência da INSTRUCTO.

Artigo 26º - Interpretação, Acesso e Entrada em Vigor

1. Quaisquer dúvidas de interpretação ao presente Documento são resolvidas pela Administração da INSTRUCTO.
2. Este Documento está disponível para consulta nas instalações da INSTRUCTO, assim como no website da empresa, sendo disponibilizado a todos os intervenientes na Formação.
3. Este Documento entra em vigor na data indicada no cabeçalho.