



exclusive

ACADEMY
Autorização nº56

REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

2026

Índice

I.	INTRODUÇÃO	4
II.	DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA	3
1.	Visão, Missão e Valores	3
III.	CONCEITOS E REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA	4
1.	Formando	4
a)	Contrato de Formação	4
b)	Forma do Contrato de Formação	4
c)	Direitos do Formando.....	4
d)	Deveres do Formando.....	5
e)	Desistência, Transferência, Interrupção e Repetição da Ação de Formação.....	5
f)	Regime Disciplinar	5
2.	Formador	6
a)	Requisitos	6
b)	Direitos do Formador	6
c)	Deveres do Formador	6
d)	Atividades do formador	7
3.	Empresa Promotora.....	8
4.	Entidade Formadora.....	8
a)	Direitos da DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA enquanto entidade formadora.....	9
b)	Deveres da DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA enquanto entidade formadora.....	9
c)	Estrutura do Departamento de Formação	10
d)	Execução de Ações/Planos de formação	11
IV.	RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	15
1.	Formadores	15
2.	Recrutamento e Seleção de formandos.....	15
V.	DEVERES DE ASSIDUIDADE	17
a)	Regime de Faltas	17
b)	Deveres de Assiduidade da Segurança Privada.....	17
VI.	BLENDED LEARNING - FORMAÇÃO À DISTÂNCIA – SEGURANÇA PRIVADA.....	18
VII.	PAGAMENTOS	18
1.	Pagamento a formandos.....	18
2.	Pagamento da empresa à DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA	18
VIII.	AValiaÇÃO DA FORMAÇÃO	19
1.	Natureza da Avaliação.....	19
2.	Finalidades da Avaliação	19
3.	Parâmetros de Avaliação da aprendizagem.....	19

4.	Momentos da Avaliação.....	19
5.	Certificados e diplomas	20
IX.	POLÍTICA DE PRIVACIDADE	20
1.	Tratamento de informação.....	20
2.	Partilha de informação.....	21
3.	Direitos	21
4.	Revogação de consentimento	21
5.	Dúvidas	21
X.	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....	22
1.	Queixas e Reclamações.....	22
a)	Atos Preventivos	22
b)	Queixas e Reclamações/Sugestões.....	22
2.	Livro de Reclamações	22
XI.	DISPOSIÇÕES FINAIS	22
1.	Casos Omissos	22

I. INTRODUÇÃO

O Regulamento Interno de Formação permite esclarecer um conjunto de aspetos relativos à atividade formativa da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** e das condições necessárias para que esta se desenvolva da melhor forma, representando uma ferramenta de grande utilidade, uma vez que presta informações acerca dos aspetos do processo formativo e do reforço da empresa enquanto entidade formadora.

No presente regulamento são considerados os dois tipos de público da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, o formando a título individual (Cliente final) e os formandos pertencentes a uma empresa que contrata os serviços da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** para a realização da formação à medida (Formandos colaboradores da empresa promotora).

II. DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA

1. Visão, Missão e Valores

Visão

Ser uma referência no mercado da formação e consultoria de eventos, com base na excelência das soluções que disponibiliza aos seus clientes. Utiliza a qualidade e fiabilidade dos serviços, a satisfação dos clientes e a superação das expectativas dos mesmos, como base de sustentabilidade e força motriz para a inovação, o desenvolvimento e a formação dos seus trabalhadores.

Missão

A missão da empresa é desenvolver permanentemente novas competências e melhorar continuamente os serviços, de modo a proporcionar vantagens competitivas únicas, sustentadas na qualidade, profissionalismo, espírito de equipa e proximidade com o cliente.

Valores

Competência

Dedicação

Dinamismo

Ética

Experiência

Inovação

Profissionalismo

III. CONCEITOS E REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA

1. Formando

Aquele que esteja inscrito e participe em ações de formação profissional promovidas ou realizadas por entidades formadoras mediante um contrato de formação.

a) Contrato de Formação

Acordo escrito celebrado entre a entidade formadora e o formando, mediante o qual o formando se obriga a frequentar uma determinada ação de formação profissional e a entidade formadora se obriga a facultar, nas suas instalações ou nas de terceiros, os ensinamentos e meios necessários ao prosseguimento de tal fim.

b) Forma do Contrato de Formação

O contrato de formação está sujeito à forma escrita, em duplicado - um exemplar para o formando, e outro para constar no Dossier Técnico-pedagógico, obedecendo aos parâmetros vigentes na legislação em vigor.

c) Direitos do Formando

São direitos do formando:

- Receber conhecimentos em harmonia com os programas estabelecidos;
- Receber gratuitamente a documentação relativa ao curso que está a frequentar, nomeadamente: textos de apoio, manuais, livros e outros elementos;
- Consultar livremente o *dossier* de candidatura e respetiva decisão de aprovação, desde que o solicite;
- Participar na avaliação do curso (nomeadamente, através do preenchimento de questionários para o efeito);
- Beneficiar de seguro contra acidentes pessoais durante o período da formação;
- Receber gratuitamente um certificado comprovativo da frequência e aproveitamento obtidos durante a frequência do curso, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
 - O formando tenha assistido a, pelo menos, 90% das horas de formação relativamente à duração total do curso;
 - O formando tenha concluído a formação com aproveitamento.
- Receber informação e orientação profissional no decurso da ação de formação por parte dos serviços competentes, caso o solicite;
- Recusar-se a realizar atividades que não se enquadrem dentro dos objetivos do curso;
- Beneficiar das regalias que constem dos regulamentos do Programa em que o curso que frequenta se insere;
- Reclamar junto do Coordenador Pedagógico da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos do curso.

d) Deveres do Formando

São deveres do formando:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação profissional onde se inscreveu;
- Tratar com educação a entidade promotora e formadora bem como os seus representantes e colaboradores;
- Entregar toda a documentação necessária para a sua inscrição definitiva no curso, até ao fim da primeira semana de formação;
- Transmitir por escrito qualquer alteração aos dados fornecidos no ato da inscrição;
- Prestar as provas de avaliação da aprendizagem que venham a ser realizadas durante o curso;
- Colaborar na avaliação da ação, nomeadamente através do preenchimento de questionários para o efeito;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos, bens e instalações associadas ao curso, sob pena de incorrer em processo de indemnização;
- Guardar lealdade à entidade formadora, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações relacionadas com equipamentos e processos com que tome conhecimento por ocasião, ou não, da ação de formação e mesmo depois de terminado o curso;
- Cumprir os demais deveres legais e contratuais.

e) Desistência, Transferência, Interrupção e Repetição da Ação de Formação

A desistência da ação de formação deverá ser sempre justificada ao Responsável de Formação da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** por carta dirigida a este.

- Nas ações de formação autofinanciadas, em caso de desistência a empresa receberá apenas 80% do valor da inscrição, se a mesma ocorrer antes da data de início daquelas ações de formação, e não receberá qualquer valor da inscrição se a mesma já estiver a decorrer; em qualquer dos casos, a entidade deverá fazer com que o formando devolva o material didático recebido em bom estado de conservação.
- Sendo justificada a desistência a meio da ação de formação, o formando poderá retomá-la após analisada a situação em concreto com o Coordenador Pedagógico e solicitado com antecedência pela empresa.
- A transferência da ação de formação deverá ser justificada nos termos previstos no primeiro ponto desta alínea e o pedido tem a validade de 1 ano.

f) Regime Disciplinar

A violação pelo formando de algum dos deveres previstos no presente Regulamento, em termos que se revelem perturbadores do funcionamento normal da formação ou das relações no âmbito da comunidade formativa, constitui infração disciplinar, a qual pode levar, mediante processo disciplinar, à aplicação de medida disciplinar, de acordo com as disposições constantes da Lei nº 30/2002, de 20 de dezembro, com as alterações introduzidas pela Lei nº 3/2008 de 18 de janeiro, nomeadamente para as ações de formação cofinanciadas.

2. Formador

Aquele que, devidamente certificado, intervém na realização de uma ação de formação, efetua intervenções teóricas e/ou práticas para grupos de formandos, prepara, desenvolve e avalia sessões de formação, utilizando técnicas e materiais didáticos adequados aos objetivos da ação, com recurso às suas competências técnico- pedagógicas.

a) Requisitos

Para a função de formador a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** reserva-se o direito de exigir a todos os formadores como requisito obrigatório, para início de colaboração, a regularização das seguintes situações:

- Ter preenchido a “Ficha de Identificação do Formador” de forma completa (M0202);
- Entrega de cópia datada e rubricada, do Curriculum Vitae;
- Entrega de cópia do certificado de habilitações;
- Entrega de cópia do Certificado de Competência Pedagógicas (CCP) emitido pelo IEFP;
- Entrega de fotocópia do cartão de cidadão ou do BI e NIF;
- Cópia do seguro de acidentes pessoais válido.

b) Direitos do Formador

São direitos do Formador:

- Definir e/ou propor reformulação dos programas, meios auxiliares e métodos de ensino;
- Analisar e apresentar sugestões de reformulação do sistema de formação;
- Solicitar à **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, quando necessário, apoio de natureza técnica, material ou documental para o melhor desempenho das suas funções;
- Beneficiar de tratamento prioritário aquando da realização, pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, de ações de formação tendo em vista o seu aperfeiçoamento profissional;
- Receber da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** a remuneração mediante a apresentação da nota de honorários e fatura e recibo referentes à prestação de serviços num período não inferior a 90 dias o qual satisfará as leis fiscais aplicáveis aos rendimentos do trabalho;
- Receber da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** um comprovativo da formação ministrada quando solicitado no final da formação ou ano fiscal.

c) Deveres do Formador

São deveres do Formador:

- Colaborar com as estruturas organizativas e outras estruturas intervenientes no processo de formação;
- Apresentar à **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** os planos de sessão das ações;
- Contribuir para a formação integral dos formandos, integrando-os, respeitando-os na sua qualidade de cidadãos;
- Registrar as faltas dos formandos e escrever em modelo apropriado o sumário de cada sessão, datado e assinado (**M0501**);

- Solicitar à **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** com a antecedência mínima de 72 horas, a documentação a ser entregue aos formandos, preencher o respectivo documento de requisição de fotocópias;
- As fotocópias solicitadas deverão dizer respeito a documentos originais produzidos pelo formador (manuais, exercícios, entre outros);
- Entregar, no final da prestação de serviços, toda a documentação relativa à formação, nomeadamente:
 - Testes, fichas e corrigendas (**M0604**);
 - Grelhas e Mapas de Classificações (**M0701** e **M0702**);
 - Relatório do formador (**M0805**);
 - Questionário a preencher pelo formador (**M0801** e **M0803**);
 - Todo o material elaborado pelo formador como complemento ao módulo.
- Zelar pela boa conservação de equipamentos, ferramentas e materiais postos à sua disposição durante o período de formação, devendo comunicar à entidade formadora qualquer ocorrência anómala, sob pena de ser diretamente responsabilizado por eventuais prejuízos;
- Sempre que tiver na sua posse material didático da entidade formadora/promotora deverá devolvê-lo, após o *terminus* da sua prestação de serviços;
- De uma forma geral, não são admitidas faltas aos formadores, os quais deverão aceitar a formação no caso de terem disponibilidade total para os dias e horários acordados com o Coordenador, comprometendo-se a encontrar e comunicar antecipadamente à entidade formadora as soluções adequadas para eventuais faltas, de modo a não prejudicar o bom funcionamento do curso.
- Cumprir os horários previamente estabelecidos, devendo comunicar com antecedência mínima de 48 horas à entidade formadora qualquer alteração ao plano de sessão estabelecido.

Nota: Toda a documentação produzida para a formação deverá constar os logotipos da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** e outras entidades certificadoras, parceiras e/ou financiadoras. Todos os documentos deverão ser produzidos com base nas minutas entregues para o efeito pela Coordenação Pedagógica.

d) Atividades do formador

- Cumprir o horário e o cronograma definido para a formação, avisando antecipadamente os serviços administrativos quando se verifique a impossibilidade desse cumprimento;
- Comunicar assim que possível, a ocorrência de qualquer situação anómala, à coordenação pedagógica, ou aos serviços administrativos, na ausência daquele;
- Assinar as folhas de sumários que para o efeito se encontram no dossier técnico pedagógico da formação;
- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação convocadas pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, assim como, às reuniões de avaliação intercalares e de avaliação final, para homologação das avaliações finais dos formandos e

- encerramento da formação;
- Facultar uma cópia de toda a documentação adicional entregue aos formandos para arquivamento no dossier técnico-pedagógico;
 - Conceber e planificar o desenvolvimento da formação, definindo objetivos, conteúdos, atividades, métodos, avaliação, recursos didáticos e documentação de apoio;
 - Elaborar os planos das sessões e entregá-los previamente a cada sessão;
 - Gerir a progressão das aprendizagens realizadas pelos formandos, utilizando meios de avaliação formativa e implementando os ajustamentos necessários;
 - Proceder à avaliação das aprendizagens realizadas pelos formandos, de acordo com os critérios estabelecidos;
 - Preencher a pauta de avaliação com os resultados finais, até 8 dias após o *terminus* do curso;
 - Refletir em conjunto com o coordenador sobre a avaliação do processo formativo;
 - Refletir sobre os resultados das avaliações realizadas pela coordenação pedagógica e / ou formandos, e estar disponível para a mudança.

3. Empresa Promotora

Considera-se empresa promotora a empresa que contrata os serviços de formação profissional da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, que assegura a presença dos seus Colaboradores como formandos da ação de formação, no horário e local, definido com a Entidade Formadora. Exige o conhecimento prévio dos conteúdos a lecionar e poderá solicitar a adaptação dos mesmos à realizada específica da empresa.

Deverá assegurar o local de formação, não sendo obrigatório. Sempre que haja necessidade de alteração da data e/ou horário de formação, por razões externas à formação, mas devido ao funcionamento da empresa, o responsável dos recursos humanos deverá contratar o Coordenador Pedagógico, com pelo menos 24 horas de antecedência. Caso isso não se verifique a empresa terá de pagar as horas correspondentes à não realização da formação, mais as de substituição.

A empresa, no final da formação, fica na posse do dossier técnico-pedagógico e garante a disponibilização do mesmo, para consulta, pelas entidades certificadoras da entidade formadora.

4. Entidade Formadora

Considera-se entidade formadora a empresa que dispõe de capacidade formativa e que assegura a organização da formação a partir da utilização de estruturas adequadas, tais como instalações e recursos humanos e técnico-pedagógicos, para desenvolver com carácter permanente atividades de formação, em benefício de entidades ou participantes externos à entidade.

a) **Direitos da DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA enquanto entidade formadora**

- Colaboração e lealdade do formando no cumprimento do contrato de aprendizagem;
- Tratamento com respeito dos seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
- Cumprimento de todos os seus deveres globais e contratuais para com o formando;
- Cessar o contrato por:
 - i. Mútuo Acordo - a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** reserva-se o direito de cessar o contrato por acordo mútuo com o formando, sendo a comunicação enviada à entidade promotora quando a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** prestar serviços de formação a outras entidades, assinada por ambas as partes, no prazo de 10 dias úteis que se seguem à cessação do contrato, explicitando as causas que a motivaram;
 - ii. Rescisão pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** – a rescisão unilateral por parte da entidade formadora pode ser efetuada desde que exista justa causa, devendo ser comunicada por escrito ao formando com a antecedência mínima de 3 dias. A rescisão pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** deve acontecer, entre outras, por efeito das seguintes causas justificativas:
 - Faltas injustificadas durante um período de tempo que inviabilize a possibilidade de atingir os objetivos do curso, nos termos da regulamentação específica da entidade formadora;
 - Desobediência ilegítima a ordens ou instruções;
 - Lesão culposa de interesses sérios da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**;
 - Insuficiente aproveitamento, qualificado pelo regime geral de avaliação de formandos, presente neste documento normativo.
 - iii. Cessação por caducidade – o contrato caduca com a realização da prova final de aptidão profissional ou quando se verifica a impossibilidade superveniente do formando receber a formação ou a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** a ministrar. Sempre que a cessação ocorrer por impossibilidade de ministrar formação por parte da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, o formando deverá ser integrado num outro curso, sempre que tal se demonstre possível;
- **A DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** reserva-se o direito de adiar ou anular o(s) curso(s) sem que este fato obrigue ao pagamento de qualquer compensação;

b) **Deveres da DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA enquanto entidade formadora**

- Desenvolver a formação programada com respeito pelas normas legais aplicáveis, pelas condições de aprovação da ação de formação e da eventual concessão de apoios;
- Cumprir o contrato de formação;
- Facultar aos formandos o acesso aos benefícios e equipamentos que sejam compatíveis com a ação frequentada e sua duração;
- Respeitar e fazer respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho;

- Facultar regularmente ao formando os apoios devidos, de acordo com o estabelecido no contrato;
- Não exigir ao formando tarefas não compreendidas no objetivo do curso;

c) Estrutura do Departamento de Formação

A entidade formadora organiza hierarquicamente o seu departamento pedagógico do seguinte modo:

i. *Gestor da formação*

A sua atividade desenvolve-se articulando esforços da equipa de coordenação com outros setores de atividade da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, perseguindo um desenvolvimento integrado do fluxo formativo. O Gestor de formação desenvolve as seguintes atividades:

- Planifica, organiza, coordena e supervisiona as atividades relacionadas com a formação;
- Em conjunto com a coordenação pedagógica define as datas e os locais de realização dos cursos;
- Estabelece o contacto com as empresas para a realização da formação à medida e apresenta as propostas;
- Está presente nas reuniões da equipa pedagógica, no início da ação e no encerramento/avaliação da ação;
- Acompanha o coordenador pedagógico na avaliação das condições em que a formação se verifica, nomeadamente no que diz respeito às instalações e equipamentos e aos materiais pedagógicos disponíveis;
- Dá conhecimento de eventuais atualizações de legislação em vigor ou do regulamento de funcionamento interno aos colaboradores;
- Define a política de formação, gestão dos recursos afetos à formação, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de formação da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**.

ii. *Coordenação Pedagógica da formação*

Tem como objetivo, planear, organizar, promover, acompanhar e avaliar as atividades do processo formativo.

As suas atividades são:

- Realiza a seleção dos formandos por grupos de formação, realizando de seguida um relatório com a justificação da organização dos respetivos grupos;
- Acompanha e verifica a satisfação, ideias e sugestões dos formandos e formadores, durante a formação;
- Em conjunto com o gestor da formação, define as datas e locais de realização dos cursos;
- Decide das queixas orais apresentadas pelos formandos de forma rápida, adequada e eficaz e dá conhecimento ao gestor da formação;
- Faz cumprir o Regulamento Interno de Formação Profissional da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**.
- Adapta os currículos da formação às reais necessidades dos clientes individuais externos ou empresas (formação à medida), com a colaboração e o contributo dos formadores nas áreas em que estes são competentes.

iii. *Técnicos Administrativos*

Têm como funções principais o apoio administrativo e logístico à equipa de coordenação da formação, bem como a operação/disponibilização e resolução de problemas com equipamentos, a compilação/reprodução de materiais pedagógicos de apoio à formação.

Neste sentido, o técnico administrativo desenvolve as seguintes atividades:

- Receciona as fichas de inscrição que entrega à coordenação pedagógica;
- Informa as pessoas que nos contactam por email ou telefone sobre datas e condições de realização dos cursos;
- Estabelece contacto com todos os formandos para a realização das entrevistas, quando aplicável;
- Contacta com todos os formandos selecionados e não selecionados para a organização dos grupos de formação;
- Reúne toda a documentação (CC, CV, CH) de cada formando e formador;
- Prepara o dossier técnico-pedagógico de todas as ações, de acordo com o previamente definido pela Certificação da DGERT;
- Garante todo o material de apoio pedagógico nas sessões de formação (dossiers individuais para os formandos, fotocópias e outros consumíveis);
- Emite os Certificados de Formação Profissional, após a receção do envio das avaliações finais pela coordenação pedagógica, na plataforma SIGO;
- Emite as faturas e recibos dos serviços prestados pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**.

d) Execução de Ações/Planos de formação

Este ponto engloba as seguintes fases:

i. *Preparação de recursos físicos e materiais pedagógicos*

A **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** sugere o recurso a metodologias ativas (e.g. trabalhos de grupo, casos práticos, exercícios, práticas simuladas). Simultaneamente, a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** incentiva os formadores a indicar, para o desenrolar das ações, diferentes contextos de trabalho e/ou visitas que demonstrem pertinência e facilitem a aprendizagem dos conteúdos definidos.

Ao nível de equipamentos de apoio às ações a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** disponibiliza:

- Quadro e respetivos marcadores/apagador;
- Televisão e vídeo;
- Videoprojector;
- Computador;

- Impressora;
- Fotocopiadora;
- Máquina fotográfica e de filmar
- Scanner.

Quando os níveis de solicitação de equipamentos são superiores aos disponíveis na empresa, esta procede ao seu aluguer. Por outro lado, a empresa empenha-se em disponibilizar atempadamente os materiais didáticos (ex. filmes, livros didáticos) considerados pertinentes pelos formadores, para que o processo formativo decorra com qualidade.

A presença dos recursos pedagógicos está sempre garantida, independentemente de onde decorrer a formação, nas instalações da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** ou na empresa Cliente. O pedido dos referidos recursos didáticos deverá ser feito no mínimo com 72 horas de antecedência à coordenação pedagógica.

Além dos meios atrás referidos, a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** disponibiliza outros instrumentos para apoio ao funcionamento das ações de formação, tais como: “Estrutura do Dossier Técnico Pedagógico”, “Folhas de Presença”, “Folhas de Sumário”, “Requisições de Equipamentos e fotocópias”, “Folhas de Ocorrências”, “Folhas de Avaliação dos Formandos”, “Folhas de Avaliação do Formador”, “Folhas de Avaliação da Formação”, “Regulamento Interno da Formação Profissional”, “Normas de Avaliação da Aprendizagem”, Modelos de exercícios, Modelos de fichas de trabalho e avaliação, Modelos de Manuais e de diapositivos (**Dossier Pedagógico**).

ii. *Serviços de Apoio*

A **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** disponibiliza a todos os seus formadores e formandos um serviço de cópias gratuitas, no entanto a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** reserva-se o direito de não autorizar a utilização do serviço de reprografia a formadores ou formandos que não estejam a efetuar trabalhos diretamente ligados às ações de formação em que se encontram inscritos. A documentação que os formadores pretendem entregar aos formandos deverá ser solicitada à **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** com a antecedência mínima de 72 horas, com o preenchimento da requisição (**M0904**). As fotocópias solicitadas deverão dizer respeito a documentos originais produzidos pelo formador.

- Sempre que o formador entregue aos formandos documentação da sua iniciativa, deve entregar um exemplar ao Coordenador da formação ou colocar no dossier técnico-pedagógico.
- O número de fotocópias por módulo ou curso deve ser razoável e não obedecer a uma lógica puramente quantitativa. Não serão efetuadas fotocópias de livros, excetuando quando autorizadas pelos autores ou editores.
- No primeiro dia da formação, é distribuído aos formandos um cronograma com as datas das sessões, e disponibilizados todos os documentos de apoio ao curso (referencial do curso, com os respetivos objetivos e conteúdos do curso).

iii. Audiovisuais

A **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** compromete-se a disponibilizar os meios audiovisuais necessários ao correto desenrolar das ações de formação ficando ao cuidado dos formadores o preenchimento, com a devida antecedência, da(s) ficha(s) de requisição de material que necessitem para o desenrolar do curso/módulo. Caso não se efetue esta requisição, **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** iliba-se de toda e qualquer responsabilidade pela falta de material nas ações de formação.

iv. Condições de Funcionamento Horários

A definição do horário da formação cabe à **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** em articulação com o responsável dos Recursos Humanos da empresa, bem como a sua eventual alteração.

- Em situações de formandos a título individual, aquando da inscrição, os formandos são informados do horário da formação;
- Em ambas as situações, o horário será afixado nos locais de formação, para conhecimento dos formandos;
- Sempre que ocorra a necessidade de proceder a alterações os formandos serão avisados individualmente e antecipadamente.

v. Local da Formação

O local da formação será o indicado pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, constando do contrato de formação a celebrar com o formando.

- Caso ocorra a necessidade de proceder a alteração do local da formação os formandos serão avisados individualmente e antecipadamente.

vi. Férias e Feriados

As atividades de formação suspendem-se nos feriados obrigatórios legalmente estabelecidos e nos feriados municipais, ou em dias estabelecidos pela Coordenação Pedagógica com informação prévia constante no Cronograma da ação, de acordo com o cronograma definido e com a empresa que nos contrata.

vii. Instalações

A **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** possui instalações para o decorrer das ações de formação. Porém, sempre que necessário, outras poderão ser disponibilizadas para a formação em toda a área onde decorre a formação, através de protocolos que esta poderá efetuar com instituições locais e regionais ou ainda nas instalações da empresa sempre que solicitado aquando da contratação dos serviços e agendado atempadamente.

Na escolha destas instalações a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** tem como essenciais os seguintes critérios:

- Sala espaçosa, arejada e confortável;
- Boas condições acústicas e de iluminação;
- Boas condições de aquecimento e/ou refrigeração;
- Disposição das mesas e cadeiras adequada ao número de participantes em sala;
- Salas de formação com boas condições de higiene;
- Acessos para pessoas com limitações físicas;
- Casas de banho para deficientes;
- Casas de banho separadas por género.

Nas situações em que a formação decorrer nas instalações do Cliente não é obrigatório o cumprimento destas condições.

viii. *Adiamento e/ou cancelamento de ações de formação*

A **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** reserva-se o direito de adiar ou anular o/a(s) curso(s)/ação(ões) sem que este fato obrigue ao pagamento de qualquer compensação.

ix. *Divulgação das ações a realizar*

A divulgação das ações é feita, por norma, através de mailing, do sítio na internet da empresa e ainda nos canais próprios das redes sociais, onde se informa acerca da estrutura modular da(s) ação(ões), bem como cargas horárias, públicos alvo, cronograma, locais de realização e o local onde os candidatos podem recolher mais informações acerca dessa(s) ação(ões).

- Em casos particulares, como por exemplo nas empresas, poderá ser adotada outra estratégia de divulgação que passará por uma apresentação formal, com uma reunião com o responsável dos Recursos Humanos da empresa, onde se apresentam e discutem conteúdos, carga horária e públicos alvo por forma a melhor adaptar os conteúdos aos colaboradores da empresa que nos contrata, pelo que designamos este tipo de formação – formação à medida.

IV. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

1. Formadores

Conhecidas as necessidades de recrutamento de formadores, a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** seleciona a estratégia adequada para efetuar o seu recrutamento, sendo privilegiada a utilização de sítios na internet para esse efeito. Juntamente com a carta de apresentação, será solicitado o Curriculum Vitae acompanhado de fotocópias do CC, CH e respetivo CCP. Esta será a primeira fase de todo um processo de recrutamento e seleção de formadores. Todos os candidatos que não reúnam os requisitos necessários ao desempenho da função de “Formador” são informados, o mais breve possível, da sua não integração na bolsa de formadores. Posteriormente, solicita-se ao candidato a formador o preenchimento da “Ficha de Identificação do Formador” (**M0202**), a qual complementará o processo de candidatura/integração na Bolsa de Formadores da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**.

Quando a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** se propõe selecionar um formador para uma ação de formação, pretende que, como profissional que é, estabeleça uma relação pedagógica com os formandos, favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências, bem como o desenvolvimento de atitudes e formas de comportamento adequadas a determinado desempenho profissional. Após serem decididas quais as especificidades inerentes à formação a desenvolver pelo candidato a formador, estabelece-se qual a competência, qualificação e experiência necessárias ao desempenho dessa atividade, isto é, o perfil do candidato a formador.

O candidato a formador deverá possuir habilitações académicas adequadas à ação a desempenhar, e/ou experiência profissional comprovada (pelo menos 3 anos) e ser portador do CCP (Certificado de Competências Pedagógicas). O candidato deverá, ainda, possuir as seguintes características: espírito de cooperação, facilidade de comunicação, de relacionamento, flexibilidade, tolerância e capacidade de autoavaliação.

No momento da seleção de formadores para determinados cursos/módulos, está prevista a realização de uma entrevista que assegurará à **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** da adequação do perfil do candidato ao perfil necessário para a formação em questão. Ao exercer a sua função com autonomia, tanto técnica como pedagógica, o formador orienta-se por normas definidas pela **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, devendo possuir capacidade de organização, de comunicação, motivação, criatividade e inovação.

O recurso a esta metodologia de seleção, aliada à aposta em formadores recém certificados e com experiência profissional adequada, permite renovar, melhorar e ampliar continuamente a bolsa de formadores da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**.

2. Recrutamento e Seleção de formandos

O recrutamento e/ou inscrição dos formandos poderá ser realizada de diferentes formas:

- No website da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**;

- Nas instalações;
- Por email.

Com o preenchimento de uma ficha de inscrição (**M0301**). Poderão inscrever-se todos aqueles que reúnam as competências necessárias para a frequência do curso, nomeadamente a escolaridade mínima obrigatória.

No processo de seleção dos formandos a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA** atua de duas formas distintas, de acordo com o tipo de formação que realiza – para o cliente final ou para uma empresa promotora.

Quando a formação se dirige ao cliente final, os formandos são selecionados a partir dos contactos estabelecidos pelos potenciais formandos, diretamente com a **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**, tendo sempre em consideração o perfil de competências do curso a realizar, nomeadamente:

- Escolaridade mínima obrigatória;
- Registo criminal sem antecedentes (quando aplicável);
- Por ordem de inscrição (quando existirem muitos formandos).

Quando a formação é dirigida a uma entidade promotora, a seleção dos formandos é feita pela empresa que contrata os serviços da **DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA**.

Em ambos os casos, a oficialização da candidatura ao curso obtém-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição (**M0301**), elaborada para o efeito, onde se faz a identificação do candidato, a identificação da sua situação profissional, habilitações literárias, e outras informações consideradas úteis para o processo de caracterização do grupo.

V. DEVERES DE ASSIDUIDADE

Os formandos deverão frequentar a ação de formação profissional onde se inscreveram com assiduidade e pontualidade, tendo obrigatoriamente de assistir a 90% do tempo da formação.

a) Regime de Faltas

Cabe ao formador a responsabilidade e dever de marcar falta aos formandos ausentes, no espaço formativo, após decorrerem os dez (10) minutos da hora marcada. Apenas se verifica tolerância de dez (10) minutos na primeira hora da manhã. A falta é a ausência do formando durante o período normal de formação a que está obrigado, e pode ser justificada ou injustificada.

- São **faltas justificadas**, mediante a apresentação dos comprovativos respetivos, as que como tal forem consideradas pelo Coordenador Pedagógico da ação de formação a que digam respeito, ou por alguém a quem este reporte hierarquicamente, nomeadamente por motivo de:
 - i. Doença comprovada ou acidente;
 - ii. Falecimento de parentes ou afins em condições idênticas às previstas no Código do Trabalho;
 - iii. Casamento;
- A **justificação das faltas deverá ser apresentada por escrito, num prazo máximo de 8 dias**, juntamente com os elementos que se considere indispensáveis para a decisão final.
- É considerado **abandono da formação**, quando durante cinco (5) dias consecutivos se verifica a ausência na formação sem qualquer justificação, ficando automaticamente excluído da formação sem obrigatoriedade de reunião da equipa pedagógica, sendo o formando informado da situação por carta, no período mínimo de oito (8) dias.
- Nos cursos autofinanciados, o limite máximo de faltas resulta do regime estabelecido para cada um dos cursos, não podendo em qualquer caso exceder 10% da carga horária total.
- São **faltas injustificadas** as que como tal forem consideradas pelo Coordenador Pedagógico da ação de formação a que digam respeito, ou por alguém a quem este reporte hierarquicamente e as que resultam do abandono da formação sem prévia autorização após o formando ter assinado a folha de controlo diário de presenças.

b) Deveres de Assiduidade da Segurança Privada

O Formando deve comparecer no local da formação, nos horários previamente estabelecidos, devendo a assiduidade ser registada em documento próprio, não estando previsto qualquer regime de faltas neste tipo modalidade, à exceção e devidamente comprovado as faltas motivadas por:

- i. Doença ou acidente nos termos da legislação laboral e normativos legais específicos em vigor;
- ii. Proteção na maternidade e paternidade, designadamente nascimento de filhos e assistência a filhos, nos termos da legislação laboral e normativos legais específicos em vigor;
- iii. Assistência à família, nos termos da legislação laborais e normativos legais específicos em vigor;
- iv. Falecimento de conjugue ou parentes, nos termos da legislação laboral e normativos legais específicos em vigor;

- v. Cumprimento de dever legal inadiável que não admita substituição e pelo tempo estritamente necessário ao seu cumprimento, designadamente, inspeção militar, tribunal e polícia;

Não está previsto número máximo de faltas, uma vez que a formação tem carga horária mínima estipulada por Portaria n.º 148/2014 de 18 de julho, alterada pela portaria 114/2015 de 24 de Abril. Se por motivo de força maior, saúde, doença ou outra justificação que seja apresentada por escrito ao Gestor da Formação, que mediante proposta ou parecer escrito da Equipa Técnico-Pedagógica, o formando poderá ingressar em novo grupo, não perdendo desta forma direito aos pagamentos já efetuados. Se o formando optar por aulas de compensação a ser ministradas por razão imputável ao formando, terão um custo para o formando no valor de 25€ / hora.

VI. BLENDED LEARNING - FORMAÇÃO À DISTÂNCIA – SEGURANÇA PRIVADA

O regime de formação à distância para os cursos de Segurança Privada foi consagrado no art. 5.º, n.º 5, alínea b), da Portaria n.º 148/2014, de 18 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 114/2015, de 14 de abril.

Desta forma, e segundo as matérias assinaladas nos anexos III a XIII da Portaria n.º 148/2014, de 18 de julho, os seguintes módulos de todos os cursos será em regime de formação à distância:

- i. ***SPR 01 – Regime legal dos estabelecimentos de restauração e bebidas***
- ii. ***ARD01 – Sistema de segurança em recintos desportivos e estrutura de comando***
- iii. ***ARE01 – Regime legal dos espetáculos e divertimentos públicos***

Para o efeito, os formandos acederão à plataforma e-Learning disponível em <http://dfexclusive.com/>

VII. PAGAMENTOS

1. Pagamento a formandos

O pagamento dos subsídios e de outras atribuições aos formandos regulamentadas nos Programas de Formação promovidos pela DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA é feito por transferência bancária, na periodicidade estipulada nos mesmos regulamentos, quando aplicável.

2. Pagamento da empresa à DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA

Após a confirmação da aceitação dos serviços, é realizado um contrato de prestação de serviços entre a empresa que pretende a formação e a DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA, onde são definidas as condições de realização da formação (local, horário, conteúdos pedagógicos, preços). O pagamento do serviço, deverá ser realizado 50% no momento da assinatura do contrato e os restantes 50% na entrega dos certificados de formação e do respetivo dossier técnico pedagógico da formação realizada.

VIII. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

De um modo geral, podemos considerar a avaliação da formação como um processo que pressupõe a comparação dos níveis de qualidade esperados (identificados no início da formação) com os resultados efetivamente obtidos após a formação. Para tal, a avaliação constitui-se num processo de recolha de informação associado às etapas da formação e ao seu impacto nos sujeitos e nas organizações.

1. Natureza da Avaliação

A constatação da pertinência das ações de formação profissional realizadas só é possível quando é feita a avaliação da mesma.

- i. Quem avalia: formandos, formadores, técnicos da entidade promotora, coordenação;
- ii. Objetos da avaliação: formandos, formadores, coordenação e administrativos de apoio;
- iii. Momentos da avaliação: inicial, intermédia, e *terminus* da ação;
- iv. Destinatários da avaliação: DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA LDA, participantes, formadores e IIEFP/Entidades Gestoras ou homologadoras.

2. Finalidades da Avaliação

O modelo de avaliação foi construído com as seguintes finalidades:

- a) Reajuste permanente das ações de formação a implementar de forma a minorar os desvios relativos aos objetivos propostos;
- b) Averiguar a eficiência e eficácia da formação ministrada;
- c) Averiguar se as competências esperadas foram adquiridas pelos formandos;
- d) Recolher e processar informações necessárias à melhoria progressiva da formação.

3. Parâmetros de Avaliação da aprendizagem

Os formandos são submetidos a um regime de avaliação contínua, ou seja, para além dos trabalhos, provas e/ou testes realizados durante a formação, para a aferição da classificação final, os formadores terão também em atenção a assiduidade, a pontualidade, o interesse demonstrado e a participação dos formandos nas sessões.

A avaliação da aprendizagem por parte do formador terá por base um “Mapa de avaliação do formando por módulo” (M0701), que apresenta uma grelha previamente construída para o efeito. As classificações traduzir-se-ão na seguinte escala: insuficiente, suficiente, bom e muito bom.

- i. Nos casos em que a avaliação não seja satisfatória e a classificação final não atinja os valores de aproveitamento na ação, ao formando será atribuído um certificado de presença na ação.

4. Momentos da Avaliação

A avaliação começa logo com a fase da preparação da ação, aquando do recrutamento dos formandos. Nesta fase, é efetuado pelo Coordenador um levantamento das características individuais e conhecimentos e competências individuais dos formandos.

Ao longo de todo o processo os formandos serão alvo de uma avaliação contínua a qual se reveste de extrema importância para a aferição da classificação final na ação.

No entanto, e com a finalidade de completar o processo de avaliação, não basta a avaliação da aprendizagem e por isso, ao longo de toda a formação valoriza-se o feedback recebido de formandos e formadores, implementando um processo de avaliação da ação próprio.

- i. Este processo consiste na aquisição de informações através da auscultação junto de formandos e formadores em separado e em conjunto e através de questionários de avaliação (modulares e finais) a formandos e formadores (**M0801, M0802, M0803, M0804, M0805, M0806, M0807**) aos quais são conjugadas as informações recolhidas nas visitas de acompanhamento e na sessão de encerramento da ação.
- ii. No final da ação é também agendada uma reunião com o Coordenador e com os formadores onde será discutido o desempenho de cada um dos agentes e possíveis melhorias à formação. As informações recolhidas são sujeitas a tratamento, quantificação e análise. Com base nas conclusões retiradas desta análise, é produzido o relatório de avaliação final do curso. Aproveitando as informações produzidas individualmente no relatório de avaliação das ações realiza-se a avaliação global do plano de formação.

5. Certificados e diplomas

De acordo com o apresentado neste documento, a DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA compromete-se a certificar os participantes de cada ação de formação procedendo à entrega de certificados de participação ou certificados de aproveitamento.

A entrega dos certificados ocorrerá até 2 meses após o final da ação frequentada, de acordo com o modelo publicado pela Portaria n.º 474/2010, de 8 de julho, com emissão a partir da plataforma SIGO.

IX. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA compromete-se em respeitar a privacidade dos dados que tem em seu poder. A privacidade dos nossos clientes, formandos e formadores é fundamental e nesta Política de Privacidade explicamos quem somos, para que finalidade podemos utilizar os seus dados e com quem os partilhamos, quanto tempo os mantemos, bem como as formas de entrar em contacto connosco e de exercer o seu legítimo direito.

Os seus dados serão tratados pela DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA, pessoa coletiva com o NIF 510 626 386, com sede EN n.º 125, Lote 13, Loja "O", 1º Esq, Pechão, 8700-172 Olhão. A DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA é responsável pelo tratamento dos dados pessoais de acordo com o estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Para as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais deverá contactar-nos através do número de telemóvel 961357985 ou pelo email geral@dfexclusive.com.

1. Tratamento de informação

DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA tratará os seus dados pessoais para realizar as tarefas relacionadas com a gestão do processo pedagógico, gestão de clientes e e recrutamento.

2. Partilha de informação

A sua informação apenas será partilhada com entidades certificadoras ou homologadoras no decorrer do curso frequentado na DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA.

3. Direitos

A qualquer momento pode solicitar à DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA, acesso à informação que temos sobre si, à retificação da informação caso esteja incorreta ou incompleta e para ou limitar o tratamento dos seus dados pessoais. Os pedidos serão tratados com especial cuidado de forma a que possamos assegurar a eficácia dos seus direitos. Será sempre informado das medidas tomadas decorrentes da sua solicitação no prazo máximo de um mês a partir do momento em que o pedido é feito. Tem ainda o direito de apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

- i. **Direito de acesso** - O titular dos dados pessoais tem o direito de obter da DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA a confirmação de que os dados que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for o caso, aceder aos seus dados pessoais.
- ii. **Direito de retificação** - O titular dos dados pessoais tem o direito de obter da DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA a retificação dos dados incompletos ou incorretos que lhe digam respeito.
- iii. **Direito ao esquecimento** - O titular dos dados pessoais tem o direito de pedir à DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA para apagar os dados pessoais quando se aplique um dos seguintes motivos: os dados pessoais deixam de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento; o titular retirou o consentimento para o tratamento de dados e não existir outro fundamento para o referido tratamento.
- iv. **Direito de oposição** - Pode opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais sempre que o tratamento for efetuado para efeitos de marketing direto ou para promoção e divulgação da nossa oferta formativa.

4. Revogação de consentimento

Se o consentimento for legalmente necessário para o tratamento de dados pessoais, o titular dos dados tem o direito de retirar consentimento em qualquer altura, embora esse direito não comprometa a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado nem o tratamento posterior dos mesmos dados, como é o caso do cumprimento do contrato ou da obrigação legal a que a DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA enquanto entidade formadora está sujeita.

5. Dúvidas

Se permanecer alguma dúvida ou necessitar de esclarecimentos adicionais relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais, ou pretender exercer alguns dos seus direitos, por favor contacte-nos utilizando os canais disponibilizados anteriormente.

A DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA pode ocasionalmente atualizar a sua Política de Privacidade, solicitando-se que reveja periodicamente este documento para se manter atualizado.

X. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. Queixas e Reclamações

a) Atos Preventivos

O Coordenador Pedagógico promove contactos frequentes com os formandos ao longo da formação, com o intuito de apurar o grau de satisfação e as ideias e sugestões destes formandos quanto ao que ocorre.

b) Queixas e Reclamações/Sugestões

- Em qualquer momento, pode o formando apresentar uma queixa oral junto do Coordenador Pedagógico relativa a alguma ocorrência, que será decidida por este de forma rápida, adequada e eficaz.
- O formando pode ainda apresentar uma reclamação/sugestão por escrito ao Responsável da Formação em qualquer momento da formação, que será respondida igualmente por escrito num prazo de 10 dias.

2. Livro de Reclamações

A entidade tem à disposição dos seus Clientes nas suas instalações o Livro de Reclamações de acordo com o exigido pelo Decreto-Lei n.º371/2007, que poderá ser utilizado, além dos procedimentos anteriores. Se o Cliente não se sentir totalmente satisfeito com os serviços prestados, deverá solicitá-lo. A existência do mesmo está visível nas instalações.

XI. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente regulamento é aplicável a todos os indivíduos envolvidos no plano de formação. A DFEXCLUSIVE, CONSULTORIA E CONTABILIDADE LDA reserva-se ao direito de alterar o presente documento, comprometendo-se a comunicar as alterações a todos os agentes nele envolvidos e visados.

1. Casos Omissos

São decididos pela Equipa Pedagógica, nos termos da lei e respeitando os princípios subjacentes ao presente Regulamento, tendo em conta as circunstâncias do caso concreto. Qualquer situação que não esteja salvaguardada neste documento é automaticamente remetida para a legislação em vigor.