REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

INTRODUÇÃO

Bem-vindo/a à, HMC – ESTUDE EM PORTUGAL, UNIPESSOAL LDA., comercialmente designada Prepara Portugal no desenvolvimento da atividade de formação profissional. Agradecemos a sua escolha e estamos comprometidos em oferecer-lhe uma experiência formativa de qualidade que corresponda às suas expectativas e objetivos. É com grande satisfação que iniciamos esta jornada consigo. Com o objetivo de garantir o sucesso do seu percurso formativo, é importante estabelecermos algumas diretrizes internas que visam assegurar a eficácia e a excelência do processo de formação que irá iniciar connosco.

1. A FILOSOFIA E A ABORDAGEM DA PREPARA PORTUGAL

1. Na essência da Prepara Portugal reside uma filosofia que reflete não apenas a nossa marca, mas também a nossa paixão pelo desenvolvimento pessoal, profissional e organizacional. A pedra angular do nosso projeto é o compromisso com uma abordagem única e inovadora, onde cada indivíduo é mais do que apenas um formando - são parte integrante de nossa comunidade formativa. A nossa missão é construir uma relação de confiança, colaboração e respeito mútuo, garantindo um ambiente de aprendizagem acolhedor e enriquecedor para todos os envolvidos.

2. A INSCRIÇÃO DOS FORMANDOS

Requisitos de Acesso: Idade igual ou superior a 18 anos; Perfil de acordo com os destinatários definidos nas Fichas de Curso.

1. A inscrição dos interessados nos cursos promovidos pela Prepara Portugal pode ser realizada das seguintes formas:

- Presencialmente, junto dos serviços administrativos da Prepara Portugal, através do preenchimento da Ficha de Inscrição;
- De forma online: a Ficha de Inscrição é remetida ao interessado, e este, envia a mesma devidamente preenchida e assinada para os serviços administrativos da Prepara Portugal.

2. Quando a inscrição é realizada por via digital, o candidato será contactado telefonicamente pela Coordenação Pedagógica ou pela responsável pelo atendimento, que procederá ao esclarecimento de dúvidas ou questões sobre a formação em questão.

3. Quando a inscrição é presencial, o candidato é atendido pelo(a) responsável pelo atendimento ou pela Coordenação Pedagógica, que procede ao esclarecimento de dúvidas ou questões sobre o curso pretendido. Em ambos os casos, o candidato recebe sempre informações sobre o Programa da Formação, Cronograma e Regulamento de Funcionamento.

3 - CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS

Para acesso à formação promovida pela Prepara Portugal, todo e qualquer formando será sujeito a um processo prévio de seleção composto pelas seguintes fases:

- Receção das candidaturas;
- Análise das candidaturas atendendo aos critérios:
  - Coerência da candidatura face ao público-alvo do curso e requisitos de acesso;
  - Data de inscrição do candidato;
  - Pagamento da inscrição.

Os candidatos que cumpram os critérios são selecionados de acordo com o número de vagas previstas para a ação.

Caso o candidato elegível não possa ser selecionado, pelo facto de o número máximo de formandos ter sido atingido, é informado do motivo e, será dada prioridade a este numa próxima ação do curso, caso o candidato pretenda manter a sua inscrição.

4. DIREITO DOS FORMANDOS

Os formandos na Prepara Portugal têm direito a:

1. Adquirir os ensinamentos em conformidade com o programa da formação, seguindo os conteúdos programáticos, objetivos, metodologia e processos de trabalho adequadamente comunicados.

2. Receber toda a documentação concedida relacionada à formação durante a sua realização (ou seja, até à data de conclusão da formação), tendo pago as taxas previstas no contrato de formação.

3. Ser tratado com respeito pelos colaboradores internos e externos da Prepara Portugal.

4. Ter garantida a confidencialidade dos seus dados pessoais constantes no processo de inscrição.

5. Ter cobertura de uma apólice de seguro de acidentes pessoais durante o período de realização da formação.

6. Receber informações sobre o funcionamento da plataforma de estudos por meio do envio do manual por e-mail, que será feito após a conclusão da matrícula.

7. Obter ao final do curso um certificado de formação profissional, de acordo com a legislação em vigor, estando este documento condicionado: à conclusão das atividades previstas na formação (incluindo o cumprimento dos deveres do formando em termos de avaliação da satisfação), à obtenção de aproveitamento na avaliação das aprendizagens, ao regime de presenças e à regularização dos devidos pagamentos.

5. DEVERES DOS FORMANDOS

Os formandos da Prepara Portugal têm o dever de:

1. Pagar o valor total da formação no prazo acordado.

2. Pagar as devidas taxas para emissão de documentos.

3. Cumprir com as condições de funcionamento da atividade formativa da Prepara Portugal, expressas neste regulamento.

4. Executar todas as atividades previstas ao longo da formação, cumprindo os prazos estipulados.

5. Contribuir para a qualidade da formação realizada, participando ativamente no preenchimento dos questionários de avaliação da formação, sempre que solicitado.

6. Respeitar a Prepara Portugal, e seus representantes, nomeadamente, não informando para terceiros quaisquer dados sobre equipamentos, propriedade intelectual e procedimentos que tenha conhecimento por motivo da formação.

7. Ter um comportamento íntegro, ético e moral, abstendo-se da prática de qualquer ato de onde possa resultar prejuízo ou descrédito para a Prepara Portugal.

8. Tratar de forma gentil e cortês, pautando-se por condutas e regras de boa educação, todos os profissionais que representam e trabalham para a Prepara Portugal.
9. Não utilizar uma identidade falsa, fazer-se passar por outra pessoa ou enganar os formadores e outros colaboradores da Prepara Portugal.

9. Frequentar com pontualidade e interesse as sessões da formação, com o objetivo de adquirir os conhecimentos previstos.
10. Prestar provas de avaliação no final da formação ou de cada módulo da formação (quando aplicável), de acordo com o definido no programa de formação do curso.
11. Consultar a Prepara Portugal sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
12. Agendar o comparecimento em aulas presenciais.
13. Comunicar com no mínimo 48h de antecedência o não comparecimento em uma aula presencial.

6. DIREITOS DA PREPARA PORTUGAL

1. Estabelecer, ajustar cláusulas contratuais e regulamentos.
2. Cobrar e exigir o cumprimento integral das obrigações financeiras dos formandos, nos termos estipulados no contrato de formação, na esfera extrajudicial e judicial.
3. Solicitar o cumprimento das obrigações contratuais pelos formandos, incluindo a participação em avaliações, atividades práticas e demais requisitos necessários para a obtenção do certificado de formação profissional.
4. Aplicar as normas nacionais de conduta e disciplina, garantindo um ambiente de ensino adequado e, se necessário, avaliações importantes proporcionais à gravidade
5. Alterar, com comunicação prévia, as condições de funcionamento e a organização dos serviços formativos, voltadas à otimização do processo educativo.
6. Zelar pela utilização adequada dos recursos, materiais didáticos e tecnológicos disponibilizados, bem como pela integridade do seu patrimônio e dos espaços físicos utilizados na forma
7. Proteger e manter a confidencialidade de informações estratégicas, dados administrativos e demais conteúdos relevantes.

8. Não fornecer declarações a formandos inadimplentes.
9. Cobrar taxas extraordinárias e multas por descumprimento de cláusulas contratuais.
10. Prestar informações às autoridades governamentais e de imigração competentes.

7. DEVERES DA PREPARA PORTUGAL

Compete à Prepara Portugal, enquanto Entidade Formadora:

1. Assegurar a formação programada com respeito pela regulamentação em vigor, sempre que aplicável, e com respeito pelo programa de formação definido e divulgado.

2. Elaborar e reunir os elementos de registo referentes ao Dossier Técnico-Pedagógico.

3. Disponibilizar todas as condições pedagógicas adequadas que permitam garantir a qualidade da formação realizada.

4. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação da formação, reclamações e sugestões que sejam apresentadas, com o objetivo de garantir a melhoria do sistema de gestão da atividade formativa.

5. Supervisionar e acompanhar o progresso dos formandos ao longo dos seus percursos individuais de formação, bem como o acompanhamento ativo dos formadores, o cumprimento do programa e o itinerário do curso.

6. Emitir os Certificados de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.

8. ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

O limite máximo de faltas é de 10% do número total de horas da ação de formação.

As faltas podem ser justificadas ou injustificadas.

Serão consideradas faltas justificadas, mediante a apresentação de comprovativo, as seguintes:

- Motivadas por doença comprovada ou acidente;
- Motivadas por falecimento de parentes próximos;
- Motivadas por casamento;
- Motivadas por qualquer dever imposto por lei que não admita substituição, designadamente, inspeção militar, comparência em tribunal ou outras situações em que o formando seja expressamente convocado por entidades da administração pública.

As faltas justificadas, quando previsíveis, serão obrigatoriamente comunicadas com antecedência mínima de dois dias e nos restantes casos nos dois dias imediatamente posteriores ao período de ausência.

Faltas Injustificadas: Serão consideradas injustificadas todas as outras que não constam acima.

Presenças: Cada formando registrará a sua presença nas Folhas de Presenças e Sumários, a fornecer pela Prepara Portugal.

Tolerância: Haverá uma tolerância de quinze minutos, no início de cada sessão de formação.

9. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

1. A inscrição do formando na Prepara Portugal é individual e intransmissível. Desta forma, todas as mensagens enviadas no âmbito da formação para os contactos do formando, destinam-se única e exclusivamente ao formando, e não podem ser copiadas, reproduzidas ou disponibilizadas a outros indivíduos e/ou entidades. Caso assim não proceda, a Prepara Portugal reserva-se no direito de cancelar o respetivo acesso do formando à formação.

2. Todos os conteúdos disponibilizados nas formações da Prepara Portugal são propriedade da HMC – Estude em Portugal Unipessoal, Lda. e não podem ser copiados, reproduzidos ou manipulados.

3. É responsabilidade da Prepara Portugal a definição das datas e horários das sessões da formação, bem como a sua eventual alteração, sendo que tal será atempadamente divulgado aos formandos inscritos (máximo 48 horas). Qualquer alteração nos horários só pode ser realizada com o consentimento do formador do curso e devidamente autorizada pela equipa de Coordenação Pedagógica da Prepara Portugal.

4. Nas situações em que a Prepara Portugal se veja obrigada a cancelar uma sessão por motivos que lhe são alheios e justificados, a Prepara Portugal obriga-se à sua reposição a curto prazo, de modo que a programação do percurso de cada formando fique regularizada, e não seja afetada com grande impacto.

5. Sempre que um formando tenha de interromper a formação na qual se encontra inscrito, este deverá remeter o seu pedido por escrito à Prepara Portugal. Posteriormente, é possível a sua reintegração, sendo as condições deste processo devidamente definidas pela Coordenação Pedagógica, em função do percurso anterior do formando e no sentido de garantir a coerência pedagógica do novo percurso de formação.

6. A HMC – Estude em Portugal reserva-se o direito de modificar ou remover qualquer mensagem postada pelo formando no fórum de discussão do curso, caso essa mensagem perturbe o bom andamento do fórum, seja ofensiva ou não esteja relacionada ao conteúdo do curso. Além disso, a HMC – Estude em Portugal reserva-se o direito de suspender o acesso do formando ao serviço caso essas situações ocorram repetidamente.

7. A Prepara Portugal reserva-se no direito de rescindir o contrato de formação com os formandos, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas para o funcionamento da formação. A rescisão do contrato será comunicada pela Coordenação Pedagógica da Prepara Portugal ao formando através de carta registada ou e-mail, tornando-se efetiva no dia seguinte ao da sua expedição.

9-A. TRANCAMENTO E DESTRANCAMENTO DE MATRÍCULA

1. Trancamento da Matrícula

a. O formando pode requerer o trancamento da matrícula, por escrito, com validade máxima de 1 (um) ano a contar da data da confirmação pela Prepara Portugal.

b. Durante este período a matrícula é considerada inativa, mantendo-se, contudo, as obrigações financeiras decorrentes do contrato de formação.

c. Qualquer declaração emitida pela Prepara Portugal indicará expressamente a condição de matrícula trancada.

d. Decorrido o prazo de 1 (um) ano sem pedido de reativação, a matrícula será cancelada em definitivo, não havendo lugar a devoluções.

e. O trancamento pode ser solicitado apenas uma vez no decorrer da formação

2. Destrancamento da Matrícula

a. O formando pode solicitar o destrancamento dentro do prazo previsto, sendo reintegrado em turma compatível, conforme calendário em vigor.

b. A matrícula volta a constar como ativa, retomando o formando todos os direitos e deveres previstos neste regulamento e no contrato de formação.

c. Nos registos académicos e declarações constará o período em que a matrícula esteve trancada.

9-B. MUDANÇA DE TURMA OU CURSO

1. O formando poderá solicitar a mudança de turma ou de curso, nos seguintes prazos:
a) Até 30 dias após a inserção na plataforma, sem necessidade de justificação;

b) Até 60 dias após a inserção na plataforma, mediante apresentação de justificação formal em casos excecionais (visto, doença, motivos profissionais ou de força maior), sujeito a análise e aprovação pela Coordenação Pedagógica.

2. O pedido deverá ser obrigatoriamente formalizado por escrito por e-mail, não sendo aceites comunicações informais.

3. A mudança apenas poderá ser realizada uma única vez durante o percurso formativo.

4. Caso a mudança seja para um curso de valor inferior, não haverá lugar a devolução de valores já pagos. Se a mudança for para curso de valor superior, o formando deverá suportar a diferença entre os valores.

9-C. ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO

1. O estágio tem caráter não obrigatório e poderá ser realizado nos três últimos meses do curso.

2. A celebração do estágio é da responsabilidade do formando, cabendo ao Centro de Formação Prepara Portugal apenas estabelecer o protocolo institucional entre a entidade empregadora e a Prepara Portugal, garantindo que as horas cumpridas sejam consideradas para efeitos da carga horária do curso.

3. Caso o formando opte por realizar o estágio, este será devidamente contabilizado como parte integrante do curso.

4. O Centro de Formação Prepara Portugal compromete-se a apoiar o processo de integração em estágio, bem como a promover experiências práticas de valor para os formandos, através de:
a) Eventos com palestras e conferências;
b) Aulas abertas com foco em empregabilidade;
c) Workshops temáticos;
d) Comunicação de oportunidades partilhadas com a Prepara Portugal;
e) Estabelecimento de protocolos com entidades parceiras, sempre que aplicável.

5. Os eventos organizados pela Prepara Portugal, quando previamente comunicados como tal, poderão ser reconhecidos como horas complementares de estágio, mediante a emissão de certificado comprovativo.

10. PAGAMENTOS E DEVOLUÇÕES

1. O valor de inscrição inclui todos os custos referentes ao curso de formação em que o candidato se inscreve.

2. Os cursos promovidos e desenvolvidos pela Prepara Portugal não contemplam quaisquer condições de isenção de pagamento.

3. A inscrição terá de ser liquidada a pronto pagamento no ato da mesma,
em numerário, cheque, multibanco, transferência bancária, SEPA ou MB Way, mediante apresentação ou envio do respetivo comprovativo. Qualquer outra modalidade de pagamento relativa ao valor do curso será de carácter excecional, e terá de ser previamente aprovada pela Gerência da Prepara Portugal.

4. O pagamento total do valor do curso, conforme definido, é obrigatório, independentemente da frequência e aproveitamento alcançados. O não pagamento pelo formando das prestações devidas nos termos contratados, concederá à Prepara Portugal o direito de suspender a frequência do formando no curso, a partir da primeira prestação em atraso, bem como, quaisquer outras obrigações contratuais assumidas, ficando, ainda assim, o formando obrigado ao pagamento do valor total do curso contratado.

5. Será emitida uma fatura/recibo referente a um mesmo e único curso, podendo apenas ser emitido em nome de um único contribuinte (empresa ou indivíduo), independente da modalidade de pagamento.

6. Direito de livre resolução (14 dias):

a) O formando pode cancelar a inscrição no prazo máximo de 14 dias após a data da mesma, mediante comunicação escrita (por carta registada ou e-mail).

b) Neste caso, será reembolsado o valor pago, deduzido apenas da taxa de matrícula, que se destina a cobrir os custos administrativos, de análise documental, reserva de vaga, preparação de cronogramas e processos internos.

c) Caso o curso tenha sido iniciado durante o prazo de 14 dias (por exemplo, com acesso à plataforma, materiais ou aulas), a devolução será efetuada apenas em relação à parte não usufruída do curso, mantendo-se igualmente a retenção da taxa de matrícula.

d) A taxa de matrícula é não reembolsável em qualquer hipótese, dado o caráter administrativo e preparatório da inscrição.

7. Processamento de reembolsos: qualquer reembolso fica condicionado à entrega, pelo requerente e/ou responsável financeiro (quando aplicável), dos seguintes documentos, devidamente preenchidos e assinados:

1. Declaração do requerente e Formulário de dados bancários para restituição (quando for feito o pedido de devolução de montantes);

2. Termo de responsabilidade para devolução de montantes (após aprovado o pedido de devolução);
3. Declaração de responsabilidade financeira (quando houver responsável distinto do formando);

   O prazo para análise e conclusão do processo é de até 90 dias corridos a contar da entrega completa da documentação.

8. Cancelamento após 14 dias:

a) Findo o prazo de 14 dias, não haverá lugar a devolução de qualquer valor, mantendo-se integralmente as obrigações financeiras assumidas no contrato de formação.

b) Apenas em situações excecionais e comprovadas poderá a Prepara Portugal avaliar a possibilidade de devolução proporcional, nomeadamente em caso de:

- Doença grave com incapacidade médica comprovada que impossibilite a frequência do curso;
- Desemprego superveniente do formando (ou do responsável financeiro) que provoque comprovado abalo financeiro.

c) Nos casos de b), a Prepara Portugal poderá conceder devolução proporcional aos módulos não usufruídos e não disponibilizados, deduzidos os custos efetivamente incorridos (administrativos, licenças digitais, materiais, reserva de vaga, afetação de recursos, custos de abertura de turma e gestão), ou, alternativamente, propor adiamento/transferência para turma futura, quando viável.

9. Formandos estrangeiros com declaração de matrícula para fins migratórios:

Não há lugar a reembolso de propinas quando tenha sido solicitada e emitida declaração de matrícula para fins de regularização junto das autoridades de imigração, independentemente da data de desistência/cancelamento, salvo justo motivo nos termos do número 8, devidamente comprovado.

10. Mudança de curso:

O formando que pretenda mudar para outra formação deve realizar nova inscrição. Os pagamentos já efetuados poderão transitar mediante avaliação da Entidade Formadora. Não haverá devolução de eventual excedente se o novo curso tiver valor inferior. O pedido deve ocorrer até 30 dias a partir do início das aulas.

11. Natureza híbrida do curso:

Dado que as formações são híbridas (com componente virtual acessível), não haverá devolução por motivos como deslocação, logística, alteração de horários pessoais, mudança de residência, dificuldades de transporte, viagens, compromissos profissionais, indisponibilidade pontual, limitações tecnológicas do formando ou outras razões não enquadradas nas exceções do número 8: Compete ao formando assegurar os meios necessários (equipamentos, internet, horários) para acompanhar as atividades.

13. Cancelamento pela Entidade Formadora:

Em situação extrema de cancelamento de uma formação por iniciativa da Prepara Portugal, todos os valores pagos serão devolvidos integralmente, sem necessidade dos documentos referidos na cláusula 10.7.

11. METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

O Formando deverá cumprir os momentos de avaliação estipulados, quer no sentido de monitorizar os níveis de aprendizagem quer os níveis de satisfação face à formação que frequentada.

A avaliação da formação é realizada em dois níveis, de acordo com os seguintes momentos do processo formativo:

Avaliação da Aprendizagem: momento em que se procura determinar em que medida os formandos adquiriram/desenvolveram os conhecimentos e as competências que caracterizam os objetivos definidos no programa do curso.

Avaliação da reação: momento em que se procura verificar em que medida os formandos estão satisfeitos com a formação frequentada.

Avaliação pós-formação: momento em que se procura identificar a adequação dos programas e o impacto das nossas ações de formação, ao nível do desenvolvimento pessoal e profissional dos formandos, bem como no contexto de trabalho.

Avaliação da Aprendizagem

Esta avaliação pode ser de três tipos, consoante o momento em que ocorre:

Avaliação diagnóstica: ocorre no início da ação de formação, não tem qualquer intenção classificativa, tem por objetivo identificar os conhecimentos dos Formandos, em relação ao tema da ação de formação, quanto a expectativas, interesses e níveis de conhecimentos.

Avaliação formativa ou contínua: ocorre durante o desenvolvimento da ação e tem como objetivo a obtenção dum feedback contínuo e permanente, de forma a possibilitar um diagnóstico fiel do processo evolutivo dos formandos, a identificação das dificuldades de aprendizagem eventualmente surgidas, bem como introduzir medidas corretivas adequadas.

Avaliação sumativa: ocorre no final da ação, embora possa ocorrer de forma parcial em vários momentos, e tem como principal objetivo testar o resultado final da aprendizagem.

As técnicas utilizadas de avaliação de conhecimentos são: observação, lista de perguntas, testes, questionários, trabalhos individuais ou de grupo, execução prática de tarefas.

Os tipos e técnicas de avaliação utilizados encontram-se definidos na Ficha de Curso e podem variar de curso para curso.

Avaliação de Reação

Este nível de avaliação permite analisar a reação dos formandos e formadores, bem como aferir o seu grau de satisfação em relação à formação e às condições em que a mesma decorreu, visando eventuais ações de melhoria na forma como a Prepara Portugal prestou o seu serviço.

Esta avaliação é realizada no final da ação, através do preenchimento do questionário "Avaliação da Formação pelo Formando" e "Avaliação da Formação pelo Formador".

Avaliação Pós-formação

Até 6 meses após o término da formação, a Prepara Portugal faz o acompanhamento pós-formação com o objetivo de aferir o impacto da formação no Formando, através da aplicação de questionário.

12. CERTIFICAÇÃO

1. No final da formação será emitido, num prazo máximo de 30 dias após a data em que a formação for concluída, um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor.

2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada à obtenção de aproveitamento pelo formando, à assiduidade às sessões e à regularização dos pagamentos devidos pelo formando ou entidade empregadora.

3. Caso o formando não conclua a totalidade da formação, obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas dos módulos que frequentou na totalidade.

4. O Certificado de Formação Profissional será entregue ao formando, enviado em formato digital ou pelo correio.

13. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de abril de 2016, a Ritmo Adequado assume o cumprimento rigoroso da política de privacidade e proteção de dados pessoais que sejam registados voluntariamente pelos utilizadores e dado consentimento de utilização para os fins enunciados.

14. RECLAMAÇÕES

A Prepara Portugal possui livro de reclamações físico e eletrónico e trata as mesmas de acordo com o Decreto-Lei n.º 371/2007, 6 de novembro. As reclamações podem, também, ser feitas por escrito, através do preenchimento do modelo de Registo de Reclamações. Este modelo deve ser solicitado à Coordenação Pedagógica.

Receção da reclamação (Fase 1)

A reclamação pode ser apresentada pelo formando, formador ou organização cliente, por escrito, através do preenchimento do Livro de Reclamações físico (disponível nas instalações da Prepara Portugal), eletrónico (disponível no website da Prepara Portugal) ou pelo preenchimento do modelo interno Registo de Reclamações.

Todos os documentos relacionados com o processo de reclamação em causa devem ser anexados ao respetivo registo de reclamação efetuado (livro de reclamações físico, eletrónico ou modelo interno), constituindo-se assim o processo documental interno de reclamação.

Análise da reclamação (Fase 2)

Compete ao Gestor da Formação ocupar-se da análise e resolução da reclamação.

Nesta fase, e no caso de existirem elementos disponíveis, poderão ser identificadas ou analisadas as razões que originaram a reclamação, avaliando-se o seu impacto e a eventual forma de a resolver eficazmente, a fim de se evitar a sua recorrência.

Todas as conclusões resultantes desta análise, independentemente do meio utilizado para a apresentação da reclamação, deverão ser registadas no modelo interno Registo de Reclamações (ex: elementos para a resolução da reclamação, eventuais ações corretivas, etc.).

Informação ao Reclamante (Fase 3)

Compete ao Gestor da Formação contactar o reclamante, para o informar sobre o andamento do processo de reclamação em causa. Em especial, este contacto tem por objetivo fornecer informação que permita reduzir o seu nível de insatisfação e/ou ansiedade face à situação reclamada. Para além do gesto de cortesia, pretende-se assegurar que se está a desenvolver esforços no sentido de resolver a situação.

Este contacto com o reclamante deve ser realizado, via email, no prazo máximo de 5 dias após a apresentação da reclamação.

Análise técnica da reclamação (Fase 4)

Compete ao Gestor da Formação analisar as razões (causas prováveis) que deram origem à reclamação, avaliando o seu nível de impacto e a eventual forma de a resolver eficazmente, a fim de se evitar a sua recorrência.

Aprovação da ação corretiva (Fase 5)

A resolução da reclamação e as ações corretivas propostas deverão ser formalmente aprovadas (validadas) pela gerência.

Se a resolução da reclamação e as ações corretivas propostas não forem aprovadas pela gerência em tempo útil, a situação deverá ser resolvida de forma célere para que o processo da reclamação não seja atrasado.

Resposta ao Reclamante (Fase 6)

Compete ao Gestor da Formação informar o reclamante sobre a decisão tomada relativamente à reclamação, nomeadamente “o que vamos fazer”, “quando”, “como” e “quem”.

Esta resposta, via email, deverá ser efetuada no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção da reclamação, como definido pela Direção-Geral do Consumidor.

Implementação das ações corretivas (Fase 7)

O Gestor da Formação, responsável pelo tratamento da reclamação, deverá pôr em prática as ações corretivas definidas anteriormente.

Verificação da eficácia (Fase 8)

Após a resolução total da reclamação, compete ao Gestor da Formação avaliar a eficácia das eventuais ações corretivas desenvolvidas.

Arquivo (Fase 9)

Todos os documentos associados ao processo da reclamação deverão ser arquivados em suporte eletrónico em pasta própria. Os documentos associados a um processo da reclamação constituem o processo documental interno de reclamação.

Compete ao Gestor da Formação assegurar este arquivo.

Tratamento estatístico das reclamações (Fase 10)

Compete ao Gestor da Formação efetuar o tratamento estatístico das reclamações, numa base anual, incorporando os resultados no Balanço de Atividades e será tida em conta nas atividades de melhoria continua constantes no Plano de Atividades.

15. DECLARAÇÃO DE LEITURA E CONCORDÂNCIA COM OS TERMOS CONTRATUAIS

1 - No ato da inscrição e aceitação deste regulamento, o formando declara expressamente que recebeu todas as informações relativas ao curso, incluindo o presente regulamento, o contrato de formação, o cronograma e o conteúdo programático da formação.

2 - Declara, ainda, que leu, compreendeu e concorda expressamente com os termos e condições estabelecidos, não podendo alegar, em momento posterior, desconhecimento ou falta de informação quanto às obrigações assumidas.

3 – Afirma que, o conteúdo do contrato e do presente regulamento foi previamente explicado pela equipa responsável da Prepara Portugal, de forma clara e acessível, garantindo plena compreensão por parte do formando.

16. CANCELAMENTO UNILATERAL PELO FORMANDO E COMUNICAÇÃO ÀS AUTORIDADES

1 – A Prepara Portugal exerce exclusivamente atividade de formação profissional e não pode ser vinculada a quaisquer procedimentos de natureza migratória, tais como vistos, autorizações de residência, naturalizações ou processos de legalização junto da AIMA, consulados ou demais entidades públicas.

2 – Em caso de cancelamento da inscrição ou abandono do curso por decisão unilateral do formando, sem justo motivo, após o início da formação, a Prepara Portugal reserva-se o direito

de comunicar tal facto às entidades competentes quando tiver sido solicitada e emitida declaração de matrícula, e desde que o formando tenha informado ou esteja demonstrado que a mesma foi utilizada para processos de visto, residência ou outros fins migratórios.

3 – Nestes casos, a comunicação às entidades competentes limitar-se-á a informar que o formando já não integra os quadros da Escola e cancelou os estudos, de forma a assegurar a veracidade e integridade da informação prestada pelas declarações emitidas.

4 – O formando declara estar ciente e concordar com a possibilidade de tal comunicação, especialmente nos casos em que tenha solicitado, por meio da Prepara Portugal, documentos como declarações de matrícula, comprovativos de inscrição ou outros elementos com fins administrativos ou legais.

5 – A comunicação referida nesta cláusula não desobriga o formando do cumprimento integral das obrigações financeiras assumidas no contrato de formação, conforme disposto na cláusula 10 (Pagamentos e Devoluções).

15. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES ASSOCIADAS À FORMAÇÃO

GESTOR DA FORMAÇÃO

1 – É o responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando:

- O planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do Plano de Atividades;
- A gestão dos recursos afetos à formação;
- As relações externas relativas à mesma;
- A articulação com os destinatários da formação;
- A promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- A elaboração do Balanço de Atividades;
- A resposta às reclamações recebidas.

2 - Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na Prepara Portugal estão em harmonia com os requisitos de certificação.

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

1 - Responsável por coordenar,

A nível Pedagógico:

- Garante que os conteúdos e os formadores se adequam às necessidades de formação, às expetativas dos formandos, às regras, políticas de qualidade e objetivos estratégicos da Prepara Portugal;
- Garante que o Plano de Atividades é cumprido;
- Desempenha o papel de moderador, mediador, apoia, orienta, facilita o processo de aprendizagem junto dos formadores e formandos.

A nível Humano:

- Formadores: de acordo com o grupo que tem, orientá-los, fazendo a gestão pedagógica;
- Formandos: responsável pela adequação dos formandos à ação de formação, apoio e acompanhamento.

A nível Técnico:

- Responsável pela organização da formação;
- Tem responsabilidade no funcionamento e escolha dos materiais (técnicos ou pedagógicos); organiza os cronogramas, valida a seleção dos formandos; propõe a nomeação e integra novos formadores na respetiva bolsa;
- Organizar os Dossiers Técnico-Pedagógicos;
- Garantir a disponibilidade de todo o material e equipamentos de apoio aos formadores durante o período de formação;
- Redigir as atas das reuniões de coordenação;
- Elaborar os relatórios de avaliação;
- Garantir a aplicação dos instrumentos de avaliação previstos;
- Monitorização da atividade formativa;
- Garantir a melhoria contínua da atividade formativa;
- Emitir Certificados de Formação Profissional na Plataforma SIGO.

FORMADORES

- Possuir um vínculo contratual com a Prepara Portugal;
- Planear, preparar e elaborar os manuais e documentação de apoio do curso de formação, bem como, garantir os procedimentos administrativos no decorrer do desenvolvimento da

formação, tal como preencher todos os modelos no âmbito do desenvolvimento da formação e dos procedimentos da Prepara Portugal;

- Comparecer no local de realização da formação, no mínimo 5 minutos antes de esta iniciar;
- Iniciar as sessões de formação até 10 minutos após a hora de início estabelecida;
- No final das sessões de formação, reorganizar a sala de formação com a disposição inicial, limpar o quadro e desligar os equipamentos utilizados;
- Desenvolver o processo de aprendizagem, mantendo a comunicação e a motivação, gerindo os tempos e os meios necessários;
- Proceder às diferentes fases da avaliação da formação, nomeadamente avaliação diagnóstica (quando aplicável) e avaliação da aprendizagem;
- Acatar as instruções e indicações provenientes do Gestor da Formação e/ou da Coordenação Pedagógica;
- Guardar sigilo no estrito dever de confidencialidade sobre as informações obtidas no âmbito da prestação de serviços à Prepara Portugal;
- Cumprir as demais obrigações decorrentes do Contrato de Prestação de Serviços Formador e das normas que o regem.

ATENDIMENTO/APOIO ADMINISTRATIVO

- Assegura o atendimento diário nas instalações da Prepara Portugal em Porto e em Lisboa: de 2ª a 6ª feira, das 10:00h às 19:00h.
- Garante o apoio logístico e administrativo à Coordenação Pedagógica, e responde a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a Prepara Portugal.

18. SITUAÇÃO MIGRATÓRIA E CONDIÇÕES DE PERMANÊNCIA EM CURSOS PRESENCIAIS

1. Os formandos estrangeiros inscritos em formações presenciais da Prepara Portugal deverão apresentar, no prazo máximo de 3 (três) meses após o início das aulas, comprovativo atualizado da sua situação migratória regular em território nacional, nomeadamente:

   a) título de residência válido;

   b) comprovativo de pedido de autorização de residência junto da AIMA; ou

   c) outro documento que ateste a regularidade da sua permanência em Portugal.

2. O prazo acima fixado tem em vista a necessidade de atualização da situação dos formandos que ingressam no país, cujo período de permanência pode ter expirado ou sofrido alteração, sendo esta regularização perante território português única e exclusiva do formando que pretender permanecer a estudar em Portugal.
3. A manutenção da inscrição e acesso às aulas presenciais — incluindo o acesso às plataformas, atividades práticas e demais componentes do curso — depende da apresentação e atualização desta documentação junto à Coordenação Pedagógica da Prepara Portugal.
4. Caso o formando não apresente qualquer comprovativo dentro do prazo previsto, ou se verificar a ausência de situação legal ou de processo de regularização em curso, a Prepara Portugal reserva-se o direito de suspender o acesso às aulas e demais atividades formativas presenciais, até que a situação seja regularizada.
5. A Prepara Portugal não assume qualquer responsabilidade sobre a tramitação, decisão, atraso ou indeferimento de pedidos de visto, autorizações de residência, proteção temporária ou outros procedimentos administrativos junto da AIMA, consulados ou demais entidades públicas.
6. A Prepara poderá, sempre que necessário, solicitar a atualização da situação migratória durante o decorrer da formação, a fim de garantir o cumprimento da legislação portuguesa quanto à frequência de atividades presenciais por cidadãos estrangeiros.
7. O formando declara estar ciente de que o não cumprimento desta obrigação poderá implicar a suspensão temporária ou definitiva da sua matrícula, sem direito a reembolso de valores pagos, nos termos das cláusulas financeiras deste Regulamento.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

a) Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Gerência da Prepara Portugal, respeitando sempre a legislação em vigor.

b) O presente regulamento é passível de alteração, sendo este comunicado aos formandos.

c) A Prepara Portugal exerce exclusivamente atividade de formação profissional. Não tem qualquer responsabilidade, competência ou ingerência em processos/pedidos de visto, autorizações de residência, naturalização ou qualquer outro procedimento administrativo junto da AIMA, consulados ou demais entidades públicas.

d) A matrícula e frequência de cursos na Prepara Portugal **não garantem, facilitam ou implicam**

qualquer sucesso na obtenção de vistos, autorizações de residência ou outros títulos legais.

e) A Prepara Portugal não aceitará pedidos de cancelamento, reembolso ou devolução de valores com fundamento em indeferimento de vistos, processos de residência ou qualquer questão de natureza migratória, uma vez que não se encontra vinculada a qualquer fim de natureza migratória e sua atuação restringe-se unicamente à prestação de serviços de formação profissional.

10/11/2025

Declaro que li e estou ciente de todas as informações deste documento:

Signed with Odoo Sign
Carolina Monteiro da Silva
9523d3aa02...

Signed with Odoo Sign
Higor Cerqueira
8e690cec16...