



# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

## -PRESENCIAL-

O presente regulamento refere-se à formação presencial ministrada pela DTLX enquanto entidade formadora, pelas quais se devem pautar as relações com todos os intervenientes no processo formativo, seja público geral ou empresas-cliente sob a forma de organização presencial.

## **CAPÍTULO I: FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO E SELEÇÃO DE FORMANDOS**

### **Artigo 1º - (Formas e métodos de inscrição e seleção de formandos público geral)**

1. As ações de formação da DTLX são divulgadas através do site, das redes sociais e pelos parceiros.
2. O processo de inscrição inicia com o preenchimento do formulário de pré-inscrição solicitado pelo/a formando/a através do e-mail [info@dtlx.pt](mailto:info@dtlx.pt). A pré-inscrição pode ainda ser realizada presencialmente, no local de atendimento da DTLX ou via telefónica.
3. A pré-inscrição é confirmada por e-mail após verificação de cumprimento de pré-requisitos (se aplicável), pela coordenação pedagógica, sendo enviada a documentação e as informações sobre o curso: ficha de inscrição definitiva para preenchimento e reenvio, programa do curso, cronograma do curso, regulamento de funcionamento da formação, valores do curso, dados de pagamento e prazo limite para o pagamento (quando aplicável). O candidato é ainda informado de todos os aspetos considerados relevantes para o total esclarecimento das questões subjacentes ao curso.
4. Atendendo ao número limite de vagas e aos cumprimentos dos requisitos possíveis de existir em cada curso, a inscrição dos/as formandos/as só se efetiva após seleção dos mesmos pela Coordenação Pedagógica.
5. A seleção dos/as formandos/as selecionados é feita de acordo com o perfil dos destinatários e pré-requisitos definidos para cada curso, identificados no respetivo

Programa de Formação e originando o documento de Processo de seleção dos formandos.

6. Caso se atinja o número máximo de formandos, o candidato ficará sujeito às desistências que possam ocorrer ou à eventual constituição de nova ação para o mesmo curso. Em caso de situação de empate, constitui critério do processo de seleção a ordem de chegada das inscrições, nomeadamente a data de receção da Ficha de Inscrição.
7. O processo de inscrição e seleção dos formandos deve ser concluído até 5 dias úteis antes do início da ação de formação.
8. A formalização da inscrição é feita com a assinatura de um Contrato de Formação que reitera as condições de frequência do curso pelo/a formando/a.
9. A DTLX e todos os seus colaboradores asseguram a confidencialidade dos dados recolhidos durante o processo de recrutamento e seleção de formandos/as.

#### **Artigo 2º - (Formas e métodos de inscrição e seleção de formandos empresas)**

1. Para a formação intra-empresas, é da responsabilidade da própria entidade cliente a seleção e alocação dos formandos ao curso a desenvolver. Contudo, a DTLX disponibiliza-se a apoiar o cliente neste processo, no sentido de garantir que o perfil dos/as formandos/as corresponde ao perfil definido no Programa de Formação da ação a desenvolver.
2. Para conclusão do processo na formação intra-empresas, deve ser celebrado o Contrato de Formação - empresas com a empresa cliente.

## **CAPÍTULO II: DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

#### **Artigo 3º - (Direitos dos/as formandos/as)**

O/a formando/a tem direito a:

- a) Frequentar formação de qualidade, com vista à promoção e desenvolvimento das suas capacidades e competências;
- b) Participar em ações de formação cujas metodologias são adequadas aos conteúdos divulgados;

- c) Receber documentação de apoio ao desenvolvimento da ação de formação;
- d) Ser tratados com respeito e dignidade pelos colaboradores da DTLX e seus parceiros de formação;
- e) Apontar qualquer ocorrência ou reclamação, a qual pode ser apresentada oralmente ou por escrito, na folha de ocorrências ou no Livro de Reclamações físico ou digital – disponível no site da DTLX;
- f) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objetivo do curso;
- g) Confidencialidade dos seus dados pessoais fornecidos no ato da inscrição;
- h) Receber, no final do curso, um Certificado de Formação Profissional, desde que cumpra com a assiduidade exigida e cumpra os objetivos propostos para avaliação com aproveitamento.
- i) Estar coberto por uma apólice de seguro de acidentes pessoais durante o período da ação de formação.

#### **Artigo 4º - (Deveres dos formandos)**

São deveres do/a formando/a:

- a) Cumprir o horário de formação estabelecido;
- b) Frequentar com assiduidade a ação de formação do curso em que participa, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos previstos, conforme definido no programa de formação;
- c) Tratar de forma educada todos os colaboradores e parceiros da DTLX com educação e cordialidade;
- d) Participar nas sessões de formação de forma ativa e empenhada, desenvolvendo as atividades propostas no âmbito da ação de formação;
- e) Efetuar as provas de avaliação de acordo com o definido no programa de formação do curso;
- f) Realizar o pagamento do valor do curso (quando responsável pelo mesmo), de acordo com as condições de pagamento definidas;
- g) Utilizar com cuidado e zelo os espaços, equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados para efeitos de formação;
- h) Cumprir com as normas de higiene e segurança no trabalho dos espaços;

- i) Ler e cumprir as condições e regras de funcionamento da formação presentes no Regulamento de Funcionamento da Formação.

### **Artigo 5º - (Deveres da DTLX)**

1. O Gestor de Formação é o colaborador responsável por definir a política, gerir e coordenar as atividades formativas, assegurando:
  - o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
  - a gestão dos recursos afetos à formação;
  - as relações externas;
  - a articulação com os responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação;
  - a promoção das ações de revisão e melhoria contínua;
  - a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
  - a interlocução com o Sistema de Certificação.
2. A Coordenação Pedagógica é responsável pela gestão pedagógica, assegurando:
  - a articulação com a função de Gestor da 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 da ação;
  - a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações.
3. O Formador é responsável pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando:
  - a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do curso (planos de sessão, manuais, exercícios, testes, entre outros);
  - a monitorização das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação;
  - a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.
4. À Técnica de formação e/ou responsável pelo atendimento cabe o atendimento diário e prestação de esclarecimentos relativos à atividade formativa da empresa.

## **CAPÍTULO III: ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

### **Artigo 6º - (assiduidade e pontualidade)**

1. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, a assiduidade deverá ser superior a 90% do total da carga horária do curso, exceto quando expressamente indicado outro critério.
2. Considera-se falta a ausência do/a formando/a durante o período normal de formação diária a que está obrigado, após 15 minutos de início da formação, e pode ser justificada ou injustificada.
3. A assiduidade dos/as formandos/as na formação é controlada pelo formador responsável e através da assinatura da folha de presenças disponível no início de cada sessão.
4. São consideradas faltas justificadas, as que como tal forem consideradas pelo Coordenador Pedagógico, nomeadamente por motivo de:
  - Doença comprovada ou acidente;
  - Assistência na doença a familiares diretos;
  - Falecimento de parentes ou afins em condições idênticas às previstas no Código do Trabalho;
  - Casamento do próprio ou de familiares diretos;
  - Qualquer dever imposto por lei que não admita adiamento ou substituição;
  - Compromissos profissionais;
  - Greve de transportes públicos.
5. A justificação da falta deverá ser apresentada por escrito, num prazo máximo de 48h, conjuntamente, com os respetivos comprovativos ou outros elementos que se considerem indispensáveis para a decisão final.
6. A formação tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após a hora definida para o início do curso.

## **CAPÍTULO IV: CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 7º - (definição e alterações de horários, locais, cronograma – público-geral)**

- 1.** Cada curso é devidamente programado com todo o detalhe pedagógico. Os horários, locais e respetivo cronograma são definidos previamente aquando da elaboração do Plano de Formação e fornecidos para os formandos via e-mail aquando da sua inscrição.
- 2.** Caso venham a verificar-se interrupções ou alterações de horário, cronograma ou local de realização por parte da DTLX, numa ação previamente programada ou já iniciada, compete à Gestão da Formação dar conhecimento prévio ao/à formando/a por e-mail, comunicando-lhe a eventual alteração.
- 3.** Caso o/a formando/a não tenha possibilidade de manter a sua inscrição ou participar na mesma devido a estas alterações, compete à Gestão da Formação dar prioridade à sua inscrição na próxima ação de formação em relação a outros interessados, ou devolver o valor já pago, caso o/a formando/a não pretenda inscrever-se noutra data.

### **Artigo 8º - (definição e alterações de horários, locais, cronograma – empresas)**

- 1.** Caso venham a verificar-se interrupções ou alterações de horário, cronograma ou local de realização por parte da DTLX, numa ação previamente programada ou já iniciada, compete à DTLX dar conhecimento prévio à empresa cliente por e-mail, comunicando-lhe a eventual alteração.
- 2.** Dever-se-á chegar a comum acordo entre as partes quanto a quaisquer necessidades de alteração.
- 3.** Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a DTLX não puder cumprir integralmente o plano previsto, poderá proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre justificar tal facto à entidade cliente.

## **CAPÍTULO V: REGIME DE PAGAMENTOS, POLÍTICA DE REEMBOLSOS DOS FORMANDOS, DESISTÊNCIAS, INTERRUPTÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO DE CURSOS**

### **Artigo 9º - (regime de pagamentos e política de devoluções)**

- 1.** O pagamento do curso deve ser efetuado na totalidade até um dia útil antes do início de cada curso, sendo os meios disponibilizados para o efeito identificados no e-mail de inscrição inicial;
- 2.** Se o cancelamento da participação por parte do/a formando/a for efetuado até 5 dias antes da data de início da ação, será reembolsado da totalidade do montante pago até à data. Nas anulações verificadas a menos de 5 dias do início da ação, será efetuada uma retenção de 30% do valor estabelecido, como compensação por prejuízos sofridos por cancelamento de última hora.
- 3.** As desistências sem justificação, verificadas após o início da ação/curso, não obrigam a DTLX a devolver qualquer valor já pago, podendo ser exigido ao/a formando/a uma indemnização pelos prejuízos causados com a desistência. No entanto, no caso dessa desistência possuir uma justificação considerada de força maior pela DTLX, o/a formando/a pode inscrever-se numa das ações de formação que decorra nos 2 meses seguintes, sem direito à restituição do que houver sido pago.
- 4.** No caso das formações financiadas, o/a formando/a desistente deverá avisar o Coordenador Pedagógico e assinar o Comprovativo de Desistência.
- 5.** No caso da formação intra-empresa, se se verificar a desistência de um formando devidamente comunicada antes da data prevista para o início do curso, a DTLX autoriza a devida substituição desse formando por outro colaborador da entidade cliente. Caso não haja substituição, não há direito a reembolso;
- 6.** Nas situações em que a DTLX se veja obrigada a alterar os horários ou local de realização da formação e esta situação se verifique incompatível para o/a formando/a, a DTLX compromete-se a devolver a importância recebida ou a aplicá-la em outra inscrição;

7. Caso o número de formandos inscritos seja insuficiente e a DTLX tenha de cancelar ou adiar a realização das ações de formação será efetuada a devolução dos valores liquidados na totalidade, sempre que os participantes não demonstrem interesse em aguardar pelo início do curso nas novas datas.

### **Artigo 10º - (interrupções e repetições de cursos)**

1. Se a DTLX, por motivos de força maior, for obrigada a interromper uma ação de formação, serão efetuados todos os esforços para prosseguir a mesma com a maior brevidade possível. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar o curso nas novas datas, será dada a possibilidade de integrarem uma nova ação do curso. Nos casos da formação intra-empresa realizada para grupos de colaboradores de uma entidade cliente, as novas datas em que o curso será dinamizado serão acordadas entre a DTLX e o cliente;
2. Sempre que um/a formando/a tenha de interromper a ação de formação em que se encontra inscrito, este só poderá reingressar numa nova ação de formação do curso, caso não tenha excedido o número de faltas permitido e desde que sejam suportados os custos acrescidos definidos para a nova inscrição. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma empresa cliente, a DTLX analisará a situação com a mesma, no sentido de se encontrar a melhor solução;
3. A repetição de um curso por um formando será analisada individualmente pela Coordenação Pedagógica;
4. A interrupção da frequência de uma ação de formação por um/a formando/a deve ser comunicada por escrito à DTLX através de e-mail contendo o motivo justificativo.

## **CAPÍTULO VI: PROCEDIMENTOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES**

### **Artigo 11º - (procedimentos de queixas e reclamações)**

1. A DTLX possui o Livro de Reclamações físico disponível junto da responsável do atendimento, ou através do site em formato digital. O tratamento das reclamações do livro segue o tratamento definido legalmente.

2. Em todas as ações consta o Registo de Ocorrências, parte integrante do Dossier Técnico-Pedagógico do curso que frequenta, onde o queixoso poderá registar a sua ocorrência. Em alternativa, poderá enviar um e-mail ao Gestor de Formação, utilizando o e-mail [coordenacao@dtlx.pt](mailto:coordenacao@dtlx.pt).
3. Quem receber a queixa deverá enviar o Registo de Ocorrências devidamente preenchido ao Gestor de Formação até 48 horas após a verificação da ocorrência.
4. O Gestor de Formação deverá analisar a ocorrência, recolher toda a informação necessária e encontrar a solução para que a reclamação seja resolvida. O queixoso será informado da tomada de decisão, num prazo máximo de 5 dias úteis por e-mail.

## CAPÍTULO VI: MÉTODO DE AVALIAÇÃO

### Artigo 12º - (Metodologia de formação)

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos formandos é definida para cada curso, encontrando-se registada no respetivo programa de formação.
2. A avaliação da aprendizagem pode ser de três tipos, consoante o momento em que ocorre:
  - Avaliação diagnóstica ou inicial: ocorre antes ou no início da ação de formação e visa avaliar o nível de conhecimentos prévios dos formandos relativamente aos conteúdos da formação. O meio de avaliação poderá ser um teste de resposta múltipla, um teste de resposta Sim/Não ou de perguntas diretas.
  - Avaliação formativa: desenvolve-se no decurso da ação de formação e permite obter informação concreta e detalhada das aprendizagens, identificar desvios aos objetivos previamente definidos, com vista ao ajustamento de processos e estratégias pedagógicas. A avaliação formativa conduz à atribuição da classificação de itens previamente traçados, numa escala de 1 a 5 e de uma menção qualitativa de Muito Insuficiente, Insuficiente, Suficiente, Bom e Muito Bom.
  - Avaliação sumativa: realiza-se no final da ação de formação, embora possa ocorrer de forma parcial em diferentes momentos, e exprime-se através da realização de um ou mais instrumentos de avaliação, podendo ser um teste de

avaliação, um trabalho individual ou de grupo, testes de desempenho em situação simulada ou outros que o formador considere mais adequados. Esta avaliação tem como objetivo avaliar o resultado da aprendizagem do/a formando/a. A classificação final do/a formando/a resulta do somatório da avaliação formativa e sumativa, tendo ambas as avaliações o mesmo peso sem qualquer ponderação.

3. No final da formação será atribuída ao/à formando/a uma classificação final qualitativa, de acordo com a seguinte escala de avaliação quantitativa/qualitativa: 1 a 5 valores, em que “Com Aproveitamento” (avaliação igual ou superior a 3 valores) e “Sem Aproveitamento” (avaliação igual ou inferior a 2 valores).
4. Ao nível da avaliação da formação: 1) os formandos avaliam o curso, através de questionário, quando terminam o mesmo (avaliação da satisfação), 2) os responsáveis da entidade cliente (formação à medida) ou os formandos (formação calendarizada) avaliam o curso, em termos da sua pertinência e aplicabilidade num processo de avaliação pós-formação, realizado até 6 meses após a finalização do curso.

### **Artigo 13º - (Certificação de formação)**

1. No final de cada ação/curso, em caso de aproveitamento, será emitido um Certificado ao/à formando/a de acordo com a legislação específica e através da plataforma SIGO. No caso das ações/cursos inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), os certificados designam-se por certificado de Qualificações e no caso de não se encontrarem inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações os mesmos designam-se por Certificado de Formação Profissional.
2. Caso termine sem aproveitamento, e quando solicitado pelo/a formando/a, a DTLX emitirá uma declaração de frequência.
3. O Certificado/declaração é entregue ao formando presencialmente ou, na sua impossibilidade, enviado por correio ou e-mail, no prazo máximo de 4 semanas após a finalização da ação de formação.

## **CAPÍTULO VII: Proteção de Dados Pessoais**

4. A DTLX garante a estrita confidencialidade no tratamento de dados, de acordo com o Regulamento (EU) 2016/679 de 27 de abril de 2016 tal como definido na política de privacidade da DTLX. A informação disponibilizada não será partilhada com terceiros, exceto as entidades que, nos termos da lei, tenham competência para auditar e/ou fiscalizar a atividade da DTLX, e será utilizada apenas para os fins diretamente relacionados com ação/curso em que se inscreve. Em Portugal, encontra-se ainda em vigor a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução do RGPD.

## **CAPÍTULO VIII: NOTAS FINAIS**

5. O Regulamento de Funcionamento da Formação encontra-se disponível para consulta no Dossier Técnico-Pedagógico de cada ação de formação e no local de atendimento da DTLX.
6. O presente documento relativo ao Regulamento da Formação entra em vigor a partir de 1 de agosto de 2024.