



**apcer** 

**REGULAMENTO DE  
FUNCIONAMENTO DA  
FORMAÇÃO IN COMPANY**



**ÍNDICE**

1. OBJETIVO .....	3
2. ÂMBITO .....	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. REFERÊNCIAS .....	3
5. APCER .....	3
6. SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA .....	3
7. PAGAMENTOS E ISENÇÕES.....	4
8. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO.....	4
9. ADIAMENTOS, CANCELAMENTOS, INTERRUPTÕES E REPETIÇÕES DE CURSOS .....	5
10. CERTIFICADOS.....	5
11. SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES.....	5
12. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES/DEVERES DOS INTERVENIENTES DO PROCESSO FORMATIVO .....	6

## 1. OBJETIVO

- 1.1. O presente Regulamento pretende enquadrar, de forma geral e sintética, as linhas de orientação pelas quais se rege a atividade formativa IN COMPANY da APCER.

## 2. ÂMBITO

- 2.1. As diretrizes deste documento são observadas na prestação de serviços de Educação e Formação realizada em nome da APCER para a formação In Company.

## 3. DEFINIÇÕES

- 3.1. As definições dos termos utilizados encontram-se nos documentos de referência.

## 4. REFERÊNCIAS

- 4.1. Legislação aplicável

## 5. APCER

- 5.1. A informação atualizada sobre a APCER, nomeadamente a referente aos associados da APCER, à Visão e Missão da APCER, aos serviços disponibilizados, à localização e contatos, relações com outros organismos e acreditações, notificações e credenciações, pode ser obtida no site da APCER: [www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com).

## 6. SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA

- 6.1. Os pedidos de proposta podem ser efetuados pessoalmente, por telefone, por correio, fax ou e-mail ou no site da APCER.
- 6.2. De forma a assegurar o Princípio da Imparcialidade das normas de Acreditação dos Organismos de Certificação, os conteúdos programáticos do curso são limitados a informação genérica de domínio público, i.e. o formador não oferece soluções específicas à Organização Cliente a que se destina a formação. Os conteúdos deste curso são equivalentes aos conteúdos dos cursos disponibilizados pela APCER ao mercado.
- 6.3. A adjudicação deve ser efetuada por escrito e só é considerada definitiva após o envio pelo cliente do termo de aceitação das condições da proposta.

## 7. PAGAMENTOS E ISENÇÕES

- 7.1. O pagamento deve ser efetuado 30 dias após a data de emissão da fatura, ou de acordo com as condições de pagamento definidas na proposta comercial.
- 7.2. Os Certificados da Ação apenas são enviados após liquidação da(s) fatura(s) referente(s) à(s) formação(ões) ministrada(s).
- 7.3. Os pagamentos acima mencionados podem ser efetuados por transferência bancária, cheque ou dinheiro.
- 7.4. As desistências ocorridas após a adjudicação da proposta, ou após o início da ação não desvinculam, em qualquer caso, a Organização cliente da obrigação de proceder aos pagamentos devidos à APCER.
- 7.5. A proposta comercial pode estabelecer isenção de taxas ou descontos específicos.

## 8. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

- 8.1. As condições gerais de frequência do curso constam no presente regulamento. Caso haja condições específicas, as mesmas são definidas na proposta comercial.
- 8.2. Após a adjudicação da proposta é formalizado um contrato entre a APCER e a Organização Cliente.
- 8.3. A APCER e os Formandos indicados pela Organização Cliente, frequentarão o curso, no horário e local acordado com a mesma e com o cronograma de realização estipulado, na modalidade de formação acordada.
- 8.4. Os formandos só podem dar um máximo de 25% de faltas (justificadas) sobre o número de horas totais da ação de formação.
- 8.5. Por acordo entre as partes, podem, excecionalmente, ser alteradas as condições de funcionamento inicialmente acordadas.
- 8.6. As datas e horários da formação podem ser, excecionalmente, ajustados às necessidades dos formandos mediante acordo entre o formador e os mesmos, desde que não ponha em causa os objetivos do curso e com a concordância prévia do coordenador pedagógico da formação.
- 8.7. Os critérios e métodos de avaliação da formação, são definidos aquando do levantamento de necessidades e elaboração da proposta comercial.

## 9. ADIAMENTOS, CANCELAMENTOS, INTERRUPTÕES E REPETIÇÕES DE CURSOS

- 9.1. A APCER reserva-se o direito de adiar ou anular o mesmo, por razões alheias à sua vontade, informando a Organização cliente, logo que possível, e devolvendo o respetivo pagamento (caso aplicável). Caso o curso seja adiado, o cliente será informado das novas datas de realização.
- 9.2. Sempre que um curso inicie e seja interrompido por motivo de força maior, a APCER compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar a formação tão rapidamente quanto possível.

## 10. CERTIFICADOS

- 10.1. Os formandos, que após a frequência do curso tenham obtido a sua aprovação, recebem um Certificado de Formação Profissional.
- 10.2. Os Formandos cuja frequência do curso não lhes permita a sua aprovação, recebem no final do curso um certificado de Frequência de Formação Profissional.
- 10.3. Os Formandos cuja frequência do curso, ação de formação, módulo ou seminário que não contemple qualquer tipo de avaliação, recebem no final um Certificado de Frequência de Formação Profissional.
- 10.4. Caso o formando tenha ultrapassado o limite definido no ponto 8.4., é emitido uma declaração de frequência.
- 10.5. Os referidos certificados são emitidos de acordo com a legislação em vigor.
- 10.6. Os certificados são enviados por carta, após confirmação pela APCER que se encontra regularizado o pagamento do curso.

## 11. SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

- 11.1. A APCER possui nas suas instalações um Livro de Reclamações.
- 11.2. Os clientes da APCER têm ao seu dispor uma Ficha de Sugestão/Reclamação, no Apoio Administrativo à Formação e no Dossier técnico pedagógico, no caso das ações que decorrem fora das instalações da APCER.
- 11.3. O tratamento das sugestões/reclamações é efetuado de acordo com o Procedimento PG004 - "Tratamento de Reclamações" do Sistema de Gestão da Qualidade, que pode ser solicitado.

## 12. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES/DEVERES DOS INTERVENIENTES DO PROCESSO FORMATIVO

### 12.1. Principais Responsabilidades/Direitos/Deveres da Organização Cliente e dos Formandos

- 12.1.1.** É garantido pela Organização Cliente, para os seus Formandos, o seguro de acidentes de trabalho titulado pela apólice n.º \_\_\_\_\_, na Companhia de Seguros \_\_\_\_\_. No caso de a Organização Cliente não estar legalmente obrigada à detenção de seguro de acidentes de trabalho para os seus colaboradores, bem como nos casos em que, por qualquer circunstância, incluindo acordo das Partes, a formação seja ministrada à distância, a Organização Cliente fica obrigada à celebração de um contrato de seguro cobrindo o risco de acidentes pessoais dos Formandos.
- 12.1.2.** Receber a formação de acordo com os programas, metodologias e processos de trabalho adjudicados pela Entidade Empregadora.
- 12.1.3.** Obter no final do curso, um certificado de Formação Profissional ou um certificado de frequência de formação profissional, conforme aplicável.
- 12.1.4.** Recusar a realização de atividades que não se insiram nos objetivos do curso.
- 12.1.5.** Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados.
- 12.1.6.** Cumprir os demais deveres emergentes deste regulamento.
- 12.1.7.** Disponibilizar no início da formação a informação documentada dos formandos inscritos no curso.
- 12.1.8.** Observar, relativamente à APCER, estrita confidencialidade quanto a toda a informação a que tenha acesso na formação, quer por via de documentos quer por via de comunicações orais e escritas quer por qualquer outro meio, incluindo, sem limitar, os casos de preparação e realização de auditorias em que o formando intervier ou estiver em contacto.
- 12.1.9.** Não é permitido aos formandos proceder à gravação, filmagem ou fotografia de materiais físicos ou digitais disponibilizados pela APCER nem divulgar ou partilhar quaisquer desses materiais disponibilizados nas formações.
- 12.1.10.** Todos os direitos de propriedade intelectual (designadamente direitos de autor, direitos conexos, patentes, modelos de utilidade, marcas, firmas e logótipos) usados na formação pertencem ou são usados sob licença da APCER. A Organização cliente e o Formando reconhecem essa propriedade da APCER ou que esse uso tem lugar sob licença da APCER e obrigam-se, sob pena de responsabilidade pessoal, a respeitar esses direitos e a não fazer deles uso indevido e/ou não autorizado.

### 12.2. Principais Responsabilidades/Direitos/Deveres do Formador

- 12.2.1.** Cooperar com a APCER, bem como com o Cliente interveniente no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação.

- 12.2.2. Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, tendo em conta os objetivos da ação, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa, a preparação de documentação e suportes pedagógicos de apoio, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da ação.
- 12.2.3. Participar na conceção técnica e pedagógica da ação, adequando os seus conhecimentos técnicos e pedagógicos ao contexto em que se desenvolve o processo formativo.
- 12.2.4. Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes.
- 12.2.5. Zelar pelos meios materiais e técnicos colocados à sua disposição.
- 12.2.6. Ser assíduo e pontual.
- 12.2.7. Controlar a assiduidade e pontualidade dos formandos.
- 12.2.8. Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos, quando aplicável.
- 12.2.9. Proceder ao preenchimento no Portal da Formação, dos Planos de Sessão e da Avaliação da Formação.
- 12.2.10. Cumprir a legislação, os regulamentos aplicáveis à formação, o guia de procedimentos do formador da APCER, assim como o constante no contrato de prestação de serviços.
- 12.2.11. Assegurar o cumprimento das condições estabelecidas contratualmente com a APCER.

### 12.3. Principais Responsabilidades/Direitos/Deveres da APCER

- 12.3.1. Assegurar o cumprimento das condições estabelecidas contratualmente com o Organização Cliente e formadores.
- 12.3.2. Sempre que necessário, solicitar o consentimento expresso dos formandos para a filmagem e gravação das ações de formação, devendo os formandos ser informados sobre o motivo da filmagem e da gravação e o tempo de arquivo desta.
- 12.3.3. Responsabilidades do Gestor de Formação: definir a política de formação, assegurar a sua gestão e coordenação geral, assegurar: 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 responsáveis máximos da entidade e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.
- 12.3.4. Responsabilidades do Coordenado Pedagógico: apoiar à gestão da formação e gestão pedagógica da mesma, assegurar: a articulação com o gestor de formação; Articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; efetuar o acompanhamento pedagógico dos

formandos e dos formadores na fase de execução da ação; resolver questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.

- 12.3.5.** Responsabilidade do Administrativo: atendimento diário = atendimento presencial e telefónico, no horário de funcionamento definido.
- 12.3.6.** Responsabilidade do Gabinete Administrativo e financeiro: assegurar o cumprimento da legislação em vigor, efetuar pagamentos e emitir recibos.
- 12.3.7.** Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o Formando fica informado de que a Entidade Formadora se encontra vinculada por adesão ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.

#### **12.4. Proteção de dados pessoais**

**12.4.1.** No âmbito da prestação de serviços de formação pela APCER e em consequência das diversas interações realizadas, esta inclui nos seus registos dados pessoais relacionados com os Formandos, bem como, eventualmente, com a Organização a que pertencem e seus representantes.

**12.4.2.** Para além das situações em que o tratamento de dados resulta do cumprimento de imposições legais, a APCER trata os dados pessoais relacionados com os Formandos e com a Organização a que pertencem e seus representantes apenas para os estritos efeitos de atividade de formação e, acessoriamente, quando consentido, para efeitos de marketing.

**12.4.3.** A APCER conservará os dados pessoais relacionados com os Formandos e com a Organização a que pertencem e seus representantes pelo período necessário à ação de formação e ao cumprimento de obrigações legais.

**12.4.4.** Como forma obrigatória de evidência perante o acreditador para os cursos certificados de CQI/IRCA, a ação de formação online e o exame escrito online, serão gravados pela APCER, sendo a gravação guardada por um prazo de 12 meses, findo o qual será apagada.

**12.4.5.** Em qualquer momento, os titulares de dados pessoais relativos aos Formandos ou relacionados com a Organização a que pertencem e seus representantes têm o direito de aceder aos seus dados pessoais, bem como, sempre dentro dos limites do RGPD, de retirar o consentimento e exercer os demais direitos previstos na lei, ressalvados os dados que sejam de fornecimento obrigatório por serem indispensáveis à ação de formação ou ao cumprimento de obrigações legais e administrativas.

**12.4.6.** Os Formandos, bem como a Organização a que pertencem e os seus representantes, serão notificados, nos termos previstos no RGPD, caso ocorra uma situação de violação dos dados pessoais que lhes respeitem, podendo exercer, perante as entidades competentes, o seu direito de reclamação.

**12.4.7.** A APCER garante que:

a) O tratamento dos dados pessoais relacionados com os Formandos, bem como com a Organização a que pertencem e seus representantes é lícito, acessível e limitado às finalidades autorizadas;

b) Mantém sob o seu controle e custódia os dados pessoais a que tenha acesso para prestar o serviço de formação e não procederá à sua divulgação, transferência ou comunicação por qualquer forma não necessária a essa prestação, ainda que para a sua conservação, a outras pessoas alheias a essa prestação, ressalvadas as situações decorrentes de imposição legal e administrativa;

c) Adota as medidas que considera adequadas para assegurar a segurança, a exatidão, a integridade e a confidencialidade dos dados pessoais relacionados com os Formandos, as Organizações a que pertencem e os seus representantes, bem como o exercício de todos os direitos que assistem aos respetivos titulares;

d) Adota as medidas técnicas e organizacionais necessárias para que os seus Colaboradores, internos e externos, na atividade de formação, cumpram rigorosamente as obrigações que, relativamente ao tratamento de dados pessoais, sobre si impendem.

**12.4.8.** Os dados pessoais relativos aos Formandos e à Organização a que pertencem e seus representantes serão tratados pela APCER com a finalidade de permitir o desenvolvimento, cumprimento e controlo das ações de formação, constituindo o cumprimento da relação contratual que regula o serviço prestado e constituindo a base do tratamento com conservação dos dados enquanto se mantiver essa relação e até à prescrição de eventuais responsabilidades dela decorrentes.