



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

Para o bom funcionamento das atividades de formação promovidas pela PLEASANT PARTICLE ACADEMY, é estabelecido o presente Regulamento Interno, regido pelos artigos seguintes, o qual é de cumprimento obrigatório por todos os seus formandos.

### **Artigo 1º - Política e Estratégia de Formação**

A PLEASANT PARTICLE ACADEMY apoia as Microempresas e PME's, agentes importantes no desenvolvimento económico nacional, em diferentes linhas de intervenção, designadamente, ao nível da formação profissional dos recursos humanos da empresa, apostando em cursos de formação nas áreas da contabilidade e fiscalidade, gestão e administração e terapia e reabilitação.

### **Artigo 2º - Requisitos de Acesso e Inscrição nos Cursos de Formação**

1. Os destinatários de cada curso de formação desenvolvido pela PLEASANT PARTICLE ACADEMY, assim como os pré-requisitos impostos aos Candidatos são definidos no "Programa do Curso".
2. O processo de inscrição nos cursos de formação da PLEASANT PARTICLE ACADEMY consiste na entrega da "Ficha de Inscrição" a fornecer pela empresa, devidamente preenchida, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.

### **Artigo 3º - Seleção de Formandos**

Sendo os destinatários da formação promovida pela PLEASANT PARTICLE ACADEMY colaboradores de entidades clientes da empresa, os formandos são selecionados pela entidade cliente com base em critérios específicos, nomeadamente as funções desempenhadas pelos colaboradores, os conhecimentos prévios, entre outros, de forma a garantir que o posicionamento dos formandos num determinado grupo de formação se faça de forma ajustada e sustentada.

### **Artigo 4º - Direitos dos Formandos**

Os formandos têm direito a:

1. Participar na curso de formação e receber os ensinamentos de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados;
2. Receber toda a documentação referente ao curso frequentado, nomeadamente o "Programa do Curso", respetivo "Cronograma", textos de apoio e/ou manuais de acordo com o estipulado pelo/a Formador/a;
3. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso de formação;
4. Receber um certificado de formação profissional, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
  - a) Tenha registado uma assiduidade igual ou superior a 90% da carga horária total do curso de formação frequentado;



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

- b) Tenha tido aproveitamento de acordo com os objetivos definidos na avaliação, realizada no decurso do curso de formação pelo/a Formador/a;
  - c) Tenha entregue a documentação pessoal solicitada, definida nos termos da legislação em vigor, nomeadamente, a “Ficha de Inscrição” devidamente preenchida e assinada, acompanhada de todos os elementos nela solicitados.
5. Receber, gratuitamente, uma “Declaração de Frequência” do curso de formação, no caso de ser “reprovado/a”;
  6. Receber informação e orientação sempre que o solicitar, durante o decurso do curso de formação;
  7. Reclamar sobre quaisquer anomalias que, no seu entender, prejudiquem os objetivos da formação;
  8. Ser ouvido/a no processo de avaliação do curso de formação.

### **Artigo 5º - Deveres e Obrigações dos Formandos**

Os formandos ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, o curso de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados;
2. Assinar a “Folha de Presenças e Sumários” no início e no final de cada sessão;
3. Participar em todas as sessões de formação, teóricas e práticas;
4. Participar no processo de avaliação do curso de formação e prestar as provas de avaliação a que venham a ser submetidos;
5. Tratar com urbanidade a PLEASANT PARTICLE ACADEMY, seus representantes, trabalhadores e colaboradores;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados para efeitos de formação;
7. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizarem no período de formação prática, fornecidos pela PLEASANT PARTICLE ACADEMY e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
8. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação promovida pela PLEASANT PARTICLE ACADEMY;
9. Absterem-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação, para a PLEASANT PARTICLE ACADEMY ou para outras entidades participantes;
10. Adotar um comportamento consentâneo com o processo formativo, respeitando todos os colegas, formadores e equipa da PLEASANT PARTICLE ACADEMY.

### **Artigo 6º - Regime de Presenças**

1. A assiduidade do/a formando/a é verificada através da assinatura da “Folha de Presenças e Sumários”.
2. É condição obrigatória a frequência mínima de, pelo menos, 90% do número total de horas de formação.



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

3. Serão justificadas as faltas motivadas por facto não imputável ao/à formando/a, nomeadamente: doença, acidente, falecimento de parentes próximos, nos termos da lei geral, cumprimento de obrigações legais, cumprimento de deveres profissionais, necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do agregado familiar, casamento, licença de maternidade ou paternidade;
4. Ultrapassado o limite de faltas, justificadas ou injustificadas, o/a formando/a será considerado/a reprovado/a. Nestes casos, a reprovação implica:
  - a) Perda do direito à devolução dos montantes já entregues à PLEASANT PARTICLE ACADEMY por parte do Cliente, se aplicável;
  - b) Perda do direito de obtenção do Certificado de Formação Profissional, por parte do/a formando/a.
5. No caso de o/a formando/a ser considerado/a “reprovado/a”, será emitida uma “Declaração de Frequência”.
6. Caso o/a formando/a ultrapasse o limite máximo de faltas, poderá ser solicitado à PLEASANT PARTICLE ACADEMY que esta analise possíveis formas de remediação. O Cliente deverá suportar todos os encargos associados à implementação das medidas de remediação que vierem a ser definidas e aceites pelas partes.

### **Artigo 7º - Definição e Alteração de Horário, Locais e Cronograma**

1. Os dias em que a formação decorre e respetivos horários e locais são definidos antes do início da formação e validados pelo Cliente através da aceitação do “Cronograma” do curso. Esta programação deverá ser comunicada pelo Cliente, atempadamente, a todos os formandos.
2. Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos formadores, a PLEASANT PARTICLE ACADEMY reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão comunicados e justificados atempadamente e por escrito ao Cliente, e devidamente comunicados e justificados a todos os formandos em tempo oportuno.
3. As alterações ao definido inicialmente, pelos motivos apresentados no número anterior, não conferem aos formandos, nem ao Cliente, direito a qualquer indemnização ou compensação, pecuniária ou de qualquer outra natureza.

### **Artigo 8º - Interrupções e Possibilidade de Repetição de Cursos de Formação**

1. Caso se verifiquem situações excepcionais que comprometam a continuidade do curso de formação, a PLEASANT PARTICLE ACADEMY procederá à sua interrupção de forma imediata, sendo comunicado o facto por escrito ao Cliente e a todos os formandos e formadores e as razões que estiveram na origem da interrupção.
2. Nestas situações, a PLEASANT PARTICLE ACADEMY procederá à continuidade do curso de formação logo que estejam reunidas condições para tal, ou à sua repetição. Em ambos os casos serão comunicadas as novas datas a todos os formandos com uma antecedência mínima de 1 semana, depois de devidamente validadas com o Cliente.



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

3. Caso seja impossível a realização do curso de formação por causa imputável à PLEASANT PARTICLE ACADEMY, ou seja impossível encontrar novas datas que sejam convenientes, o Cliente será reembolsado integralmente de todos os valores entretanto pagos.
4. Nos casos em que exista repetição do curso de formação no seguimento de interrupção por parte da PLEASANT PARTICLE ACADEMY, não haverá lugar a qualquer pagamento adicional para além do contratualizado e os formandos ficarão obrigados a frequentar o curso integralmente de acordo com o regime de faltas definido.
5. Caso o Cliente deseje interromper/desistir do curso de formação, tem a possibilidade de realizar o curso mais tarde, estando sujeito às condições de pagamento definidas no artigo 11.º.

### **Artigo 9º - Avaliação dos Formandos**

1. Em cada curso de formação podem ocorrer os seguintes momentos de avaliação dos formandos:
  - a) Avaliação Diagnóstica e Inicial: a avaliação de diagnóstico é um processo de aferição das competências já detidas pelos formandos. Sempre que se justifique e tenha aplicabilidade, o/a Formador/a procurará realizar uma avaliação dos conhecimentos detidos pelos formandos na área em causa.
  - b) Avaliação Contínua ou Formativa: ao longo da formação será realizada a avaliação formativa, através da análise do desempenho dos formandos nas atividades propostas, por exemplo, com o objetivo de detetar dificuldades suscetíveis de aparecer durante a formação a fim de corrigi-las rapidamente.
  - c) Avaliação Final ou Sumativa: visa classificar os formandos do ponto de vista dos conhecimentos alcançados no final do módulo/curso. Com vista à realização da avaliação sumativa, o/a Formador/a pode recorrer a testes, exercícios práticos, simulações, trabalhos de grupo ou individuais.
2. A avaliação de desempenho dos formandos é realizada pelos formadores, no final de cada módulo ou curso, os quais numa escala de 1 (Mau) a 5 (Muito Bom), avaliam para cada formando os seguintes aspetos:
  - a) Pontualidade (3%)
  - b) Assiduidade (3%)
  - c) Interesse e motivação demonstrados (4%)
  - d) Grau de participação (4%)
  - e) Adaptabilidade a novas tarefas (5%)
  - f) Comunicação com outros membros do grupo e com o/a Formador/a e fomento do relacionamento interpessoal (8%)
  - g) Capacidade de cooperação e empenho na execução conjunta das atividades propostas (8%)
  - h) Capacidade de resolução de problemas (10%)
  - i) Adquiriu e aplicou conhecimentos em exercícios, análise de casos reais e/ou simulações (30%)
  - j) Mobilizou as competências adquiridas, transferindo/generalizando a outras situações ou contextos (25%)

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



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

3. A avaliação final será expressa nos termos de “Com Aproveitamento” ou “Sem Aproveitamento”. Para que se considere ter havido aproveitamento do/a formando/a, é indispensável que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:
  - a) Que o/a formando/a obtenha avaliação global positiva;
  - b) Se verifiquem as condições de assiduidade de acordo com o n.º. 2 do Artº. 6º.

### **Artigo 10º - Normas de Funcionamento**

É terminantemente proibido fumar nas instalações onde decorre o curso de formação.

### **Artigo 11º - Pagamentos e Política de Devoluções**

1. O pagamento do curso de formação deve respeitar o definido no contrato celebrado entre o Cliente e a PLEASANT PARTICLE ACADEMY, podendo o montante ser liquidado através de transferência bancária;
2. A PLEASANT PARTICLE ACADEMY reserva-se o direito de não devolver os montantes pagos pelo Cliente sempre que o/a formando/a seja excluído/a da frequência do curso de formação;
3. Caso o Cliente deseje interromper ou desistir do curso de formação, após o pagamento do mesmo, e sempre que o motivo da desistência não seja devido a cancelamento do curso de formação ou a outros fatores externos à PLEASANT PARTICLE ACADEMY que impeçam o início do curso de formação ou a sua realização nos moldes contratualizados, apenas serão devolvidos 50% do valor pago;
4. Caso o Cliente, depois de interromper ou desistir do curso, na situação supracitada, realize o mesmo mais tarde, pagará apenas 50% do valor total do curso.

### **Artigo 12º - Certificado de Formação Profissional**

1. No final do curso de formação, a PLEASANT PARTICLE ACADEMY emitirá gratuitamente um Certificado de Formação Profissional através da plataforma SIGO, a todos os formandos “Com Aproveitamento”;
2. No caso de o/a formando/a ser considerado/a “reprovado/a”, por falta de aproveitamento ou por exceder o limite de faltas, será emitida gratuitamente uma “Declaração de Frequência”;
3. A primeira via do certificado de formação é gratuita. A emissão da 2ª via do certificado está condicionada ao pagamento do valor de 5€ (IVA incluído) por custos administrativos e logísticos;
4. Os formandos têm direito à reemissão gratuita do certificado por erro imputável à PLEASANT PARTICLE ACADEMY, desde que provada essa imputabilidade.

### **Artigo 13º - Reclamações e Sugestões**

1. Sempre que algum interessado desejar apresentar uma reclamação ou sugestão poderá fazê-lo utilizando o Livro de Reclamações da empresa (em papel ou eletrónico) ou boletim existente, próprio para o efeito – impresso “Registo de Sugestões/Reclamações”.



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

2. As reclamações e sugestões podem ser apresentadas a qualquer momento, no entanto, no caso das reclamações, é necessário ter presente que quanto menos tempo passar entre a ocorrência e a reclamação relativamente à mesma, mais facilmente se poderá atuar no sentido da resolução da situação e eliminação da sua causa.
3. Para apresentar uma sugestão, dever-se-á assinalar o campo correspondente existente no impresso “Registo de Sugestões/Reclamações”. Todas as sugestões são uma mais-valia para a nossa entidade e serão transmitidas aos responsáveis máximos da empresa.
4. Para apresentar uma reclamação, independentemente do meio, dever-se-á fornecer o máximo de informações sobre o assunto em questão. Todas as reclamações serão avaliadas, sendo que desencadearão um conjunto de ações com o objetivo de resolver a situação e eliminar a sua causa. De forma a podermos responder à reclamação, todos os dados do reclamante solicitados no impresso “Registo de Sugestões/Reclamações” deverão ser preenchidos.
5. O impresso “Registo de Sugestões/Reclamações” devidamente preenchido, datado e assinado poderá ser entregue em mãos ou enviado ao cuidado da Gerência da Pleasant Particle – Unipessoal Lda., para a morada: Centro Comercial da Portela, Rotunda Nuno Rodrigues dos Santos n.º 2, 1º Piso, Loja 47, 2685-223 Portela – Loures, Lisboa.
6. Em caso de reclamação, é da responsabilidade do/a Coordenador/a Pedagógico/a analisar a mesma; definir uma ou mais ações com vista à resolução da situação (tratamento), respetivo/a responsável e prazo de resolução; e definir uma ou mais ações com vista à eliminação da(s) causa(s), respetivo/a responsável e prazo de resolução – ação corretiva.
7. O/A CP notificará por escrito o/a reclamante num prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação, por forma a informar qual o tratamento dado à reclamação, registando todas estas informações no impresso “Ficha de Tratamento de Reclamações”.
8. O procedimento em caso de reclamações é, portanto, o seguinte:
  - a) Análise da reclamação apresentada;
  - b) Implementação das medidas necessárias;
  - c) Notificação escrita da decisão ao reclamante, no prazo de 5 dias úteis após a apresentação da reclamação.

### **Artigo 14º - Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades dos Intervenientes na Formação**

#### Gestor/a de Formação

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando o planeamento, a execução, o acompanhamento, o controlo e a avaliação do plano de atividades;
- Assegurar a gestão dos recursos afetos à formação e das relações externas relativas à mesma;



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

- Coordenar e articular com os responsáveis máximos da PLEASANT PARTICLE ACADEMY e com os destinatários da formação;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação;
- Assegurar o relacionamento e comunicação com o Sistema de Certificação, garantindo que as práticas formativas implementadas na PLEASANT PARTICLE ACADEMY estão em harmonia com os requisitos de certificação;
- Aprovar os programas concebidos, bem como as suas alterações;
- Aprovar os documentos utilizados, regulamentos e respetivas alterações;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### Coordenador/a Pedagógico/a

- Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando a articulação com o/a Gestor/a de Formação; a articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; o acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução dos cursos; a resolução de questões pedagógicas e organizativas dos cursos, entre outras;
- Supervisionar o processo de seleção e recrutamento do pessoal afeto à formação (formadores, Coordenador/a Pedagógico/a, outros);
- Responsável pelo DTP – Dossier Técnico Pedagógico dos cursos;
- Analisar e dar seguimento às sugestões e reclamações apresentadas;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### Formadores

- Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico dos cursos de formação, assegurando a preparação do programa de formação;
- Elaborar recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros, selecionando e adequando os conteúdos de formação, os métodos e técnicas pedagógicas aos objetivos da formação;
- Antes do início do curso, entregar a bibliografia do mesmo e requisitar os materiais pedagógicos necessários;
- Ministrando a formação segundo as orientações estabelecidas;
- Relacionar conhecimentos teóricos com a sua aplicabilidade;
- Aplicar estratégias e instrumentos de avaliação;



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

- Cumprir e fazer cumprir as normas estipuladas pela PLEASANT PARTICLE ACADEMY e coresponsabilizar-se pelo bom funcionamento e imagem externa e interna da empresa;
- Zelar pela conservação e manutenção das instalações e equipamentos;
- Disponibilizar informação e documentos para o Dossier Técnico-Pedagógico, incluindo materiais de apoio à formação, enunciados de instrumentos de avaliação, respetiva correção e cotação, trabalhos e /ou relatórios;
- Registar os sumários, no fim de cada sessão, utilizando o sistema de gestão da formação;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### Contabilidade

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

- As obrigações legais;
- Investigação e atualização de alterações fiscais;
- Realização e acompanhamento de operações de tesouraria e faturação;
- Colaborar no cumprimento dos requisitos da certificação;
- Promover a melhoria contínua.

### **Artigo 15º - Recolha, Tratamento e Proteção de Dados Pessoais**

Os dados pessoais fornecidos à PLEASANT PARTICLE ACADEMY são reservados, nos termos aplicáveis do Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08/08 - DRE). Apenas poderão ser facultados a terceiros para fins estatísticos ou legalmente equiparáveis, se as pessoas visadas especificamente o autorizarem.

### **Artigo 16º - Casos Omissos**

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

### **Artigo 17º - Alterações**

Este Regulamento poderá ser alterado quando se evidenciar tal conveniência da PLEASANT PARTICLE ACADEMY.



## Mod.011.A **REGULAMENTO INTERNO DA FORMAÇÃO**

Aprovado por GE a 09/12/2024

### **Artigo 18º - Interpretação, Acesso e Entrada em Vigor**

1. Quaisquer dúvidas de interpretação ao atual Regulamento são resolvidas pela Gerência da PLEASANT PARTICLE ACADEMY.
2. Este Regulamento Interno está disponível para consulta pelos interessados nos escritórios da PLEASANT PARTICLE ACADEMY sitos no Centro Comercial da Portela, Rotunda Nuno Rodrigues dos Santos n.º 2, 1º Piso, Loja 47, 2685-223 Portela – Loures, Lisboa, podendo também ser solicitado por e-mail.
3. Este Regulamento Interno está em vigor desde a data indicada no cabeçalho.