





## CAPÍTULO I Generalidades

### Secção I Disposições Gerais

#### Artigo 1.º

##### Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno da Formação é aplicável a todos os intervenientes no processo formativo da Saber Oportuno – Consultoria e Formação, Lda., doravante designada por SABER OPORTUNO, incluindo formandos, formadores, peritos técnicos, organizações clientes, gestores e coordenadores da formação, entre outros.

#### Artigo 2.º

##### Objeto

O presente regulamento define as regras e as normas de funcionamento da atividade formativa em formato presencial em sala e em formato eletrónico online, e-learning e b-learning desenvolvida pela SABER OPORTUNO, aplicando-se a todos os intervenientes no processo formativo.

#### Artigo 3.º

##### Divulgação

O presente regulamento está à disposição de todas as partes interessadas, em formato físico nas instalações da sede da empresa, e em suporte eletrónico no site e na Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da SABER OPORTUNO para as formações em formato eletrónico online, e-learning e b-learning.

#### Artigo 4.º

##### Direitos e Deveres da SABER OPORTUNO

1. Constituem direitos e deveres da SABER OPORTUNO:

- O cumprimento, por parte de todos os intervenientes no processo formativo, dos requisitos legais, normativos, regulamentares e contratuais aplicáveis e em vigor;
- O respeito e a cordialidade nas relações entre os seus representantes, colaboradores, prestadores de serviços, clientes e formandos.

#### Artigo 5.º

##### Oferta formativa

- A oferta formativa da SABER OPORTUNO contempla, preferencialmente, as seguintes Áreas de Educação e Formação, de acordo com o Anexo 1, da Portaria n.º 256/2005, de 16 de março:
  - 090 - Desenvolvimento pessoal;
  - 222 - Línguas e literaturas estrangeiras;
  - 345 - Gestão e administração;
  - 347 - Enquadramento na organização/empresa;
  - 521 - Metalurgia e metalomecânica;
  - 861 - Proteção de pessoas e bens;
  - 862 - Segurança e higiene no trabalho.
- A evolução do mercado e a consequente alteração da procura de formação podem ditar a opção por outras áreas adicionais de formação.
- A SABER OPORTUNO pode ainda disponibilizar formação que responda a necessidades específicas dos seus clientes.



## CAPÍTULO II Formandos e Formadores

### Secção I

#### Formandos

#### Artigo 6.º

##### Direitos do(a) Formando(a)

- Todo o(a) formando(a) tem direito a:
  - Participar ativamente na formação e a adquirir o conhecimento e as competências adequadas, em sintonia com o programa, orientações e metodologias de trabalho aplicáveis;
  - Ser tratado(a) com respeito e cordialidade, garantindo a sua integridade física e moral;
  - Ser informado(a) de todas as regras e normas de funcionamento da atividade formativa e a ser acompanhado(a) de forma técnico-pedagógica no decorrer da formação;
  - Receber todos os materiais pedagógicos aplicáveis à formação, os quais podem ser disponibilizados em formato papel e/ou em formato digital;
  - Conhecer, no início da formação, os objetivos, os critérios e métodos de avaliação aplicáveis;

- f) Ser avaliado(a) de forma contínua;
- g) Ser esclarecido(a) e tomar conhecimento dos resultados do seu processo avaliativo;
- h) Ser reconhecido(a) e valorizado(a) o seu mérito, a dedicação, a assiduidade, o esforço no trabalho realizado e o seu desempenho global;
- i) Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual e o respetivo acesso de forma livre;
- j) Recorrer, em qualquer horário, à Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da SABER OPORTUNO, quando aplicável, exceto nos períodos de atualização e manutenção da respetiva infraestrutura tecnológica, os quais serão devidamente divulgados;
- k) Ser ouvido(a) em todos os assuntos que, justificadamente, forem do seu interesse.
- l) Comunicar, com antecedência, e justificando-se, de eventuais ausências nas sessões de formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, e/ou a impossibilidade de cumprimento do plano de trabalho e dos prazos estipulados;
- m) Assegurar-se que dispõe dos meios técnicos necessários, ao nível de hardware, software e de comunicação, essenciais à frequência dos cursos;
- n) Preservar a propriedade dos bens de todos os intervenientes no processo formativo;
- o) Responsabilizar-se pelos danos causados culposamente nos interesses, na transmissão de informações de natureza confidencial, nas instalações, nas ferramentas e/ou nos materiais da SABER OPORTUNO;
- p) Não gravar, reproduzir divulgar e/ou partilhar conteúdos e materiais formativos e/ou sessões de formação, sem autorização prévia e expressa da SABER OPORTUNO e dos demais intervenientes no processo formativo;
- q) Cumprir o presente regulamento.

## Artigo 7.º

### Deveres do(a) Formando(a)

São deveres do(a) formando(a):

- a) Entregar toda a informação e documentação necessária para o processo formativo;
- b) Conhecer, cumprir e fazer cumprir as regras e as normas de funcionamento da atividade formativa da SABER OPORTUNO;
- c) Manter o respeito e a cordialidade com todos os intervenientes no processo formativo, garantindo a integridade física e moral;
- d) Apresentar-se em condições de sobriedade e não manifestar comportamentos inadequados que possam interferir com a realização da formação;
- e) Cumprir o que a legislação estipula em relação ao consumo de tabaco e outras substâncias psicoativas;
- f) Ser assíduo(a) e pontual nas sessões de formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância;
- g) Comparecer nas sessões de formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, com o material indispensável à realização das atividades previstas;
- h) Realizar as suas atividades e tarefas propostas com brio e dedicação, com vista à aquisição dos conhecimentos e das competências adequadas;
- i) Respeitar o plano de trabalho e os prazos definidos para completar os cursos ministrados (o não cumprimento dos prazos pode levar ao pagamento de valores adicionais);

## Artigo 8.º

### Aplicabilidade

Os direitos e deveres enunciados nos artigos anteriores, aplicam-se a todos os formandos, independentemente da forma de organização da formação.

## Artigo 9.º

### Inscrição

1. Qualquer organização, seja ela empresa, associação, órgão do governo, entidade pública, entidade privada, entre outras, pode inscrever os seus colaboradores e/ou membros nos cursos disponibilizados pela SABER OPORTUNO e/ou nas ações de formação solicitadas com base nas suas necessidades específicas.
2. Qualquer pessoa pode também inscrever-se, a título individual, nos cursos disponibilizados pela SABER OPORTUNO.
3. Os colaboradores da SABER OPORTUNO podem igualmente inscrever-se nos cursos disponibilizados pela empresa.
4. Independentemente da forma de organização da formação, as inscrições devem ser realizadas via eletrónica, através do site [www.saberoportuno.com](http://www.saberoportuno.com), e/ou através do envio da(s) ficha(s) de inscrição devidamente preenchida(s) para o correio eletrónico [formacao@saberoportuno.com](mailto:formacao@saberoportuno.com).
5. A caracterização dos formandos é realizada no momento da sua inscrição pela organização, pelo formando ou pela

SABER OPORTUNO, preferencialmente antes da data do início da ação de formação, independentemente da sua forma de organização, ou até outro prazo que seja especificamente indicado.

6. Nos cursos ministrados em e-learning e b-learning, uma vez cumpridos os requisitos do processo de inscrição, a SABER OPORTUNO dispõe de um prazo de até 3 dias úteis, para conceder ao formando o respetivo acesso ao curso, na sua Plataforma Eletrónica de Formação à Distância.

## Artigo 10.º

### Confirmação da Inscrição

1. A SABER OPORTUNO, após receção da(s) inscrição(ões), comunicará sempre a confirmação ou não da(s) mesma(s).
2. Em caso de elevado número de inscrições numa determinada ação de formação, o critério de seleção dos formandos terá por base a ordem de receção das inscrições, com informação clara e completa e respetivo comprovativo de pagamento.

## Artigo 11.º

### Cancelamento, Adiamento e Alterações da Formação

1. A SABER OPORTUNO reserva-se o direito de cancelar, adiar ou alterar datas, horários, local, plataforma, formador(a) ou e-formador(a) de qualquer ação de formação, sempre que ocorram motivos justificados de natureza pedagógica, técnica, logística, operacional e/ou por insuficiência do número de inscrições.
2. Sempre que possível, a organização cliente e/ou os formandos serão informados dessas alterações com a maior antecedência possível, através dos contactos disponibilizados no processo de inscrição.
3. Quando aplicável, as condições de reembolso, crédito ou transferência para nova edição da ação de formação, obedecerão às condições contratuais e comerciais previamente acordadas entre as partes.

## Artigo 12.º

### Histórico do(a) Formando(a)

1. O histórico do(a) formando(a) encontra-se arquivado no Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação em que participou, bem como nas aplicações de arquivo de informação, física ou eletrónica, na responsabilidade da função de Gestor(a) da Formação.
2. Fazem parte ainda do histórico do(a) formando(a) as informações relativas ao seu percurso formativo na SABER OPORTUNO.
3. As informações do histórico do(a) formando(a) estão vinculadas ao dever de sigilo, nos termos da legislação aplicável e em vigor.

## Artigo 13.º

### Frequência e Assiduidade

1. Os formandos são responsáveis pela frequência e assiduidade das sessões de formação.
2. O dever de assiduidade implica quer a presença na sala de formação e demais locais onde se desenvolva a formação, quer nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, mas também uma atitude de dedicação, brio e comportamental adequada ao processo de ensino e aprendizagem.
3. O controlo da assiduidade é obrigatório.
4. A não comparência, o abandono da sala de formação ou das sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, e a chegada após o período de tolerância (15 minutos após a hora marcada), implicam a marcação de falta de presença, devidamente registada, e correspondente ao período de ausência.
5. Nas ações presenciais ou sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, para cumprir a assiduidade mínima exigida, o formando não poderá ausentar-se a mais de 10% da carga horária total da ação de formação, salvo nas ações de formação em que haja legislação própria e específica sobre este tema.
6. Nas ações de formação à distância, a SABER OPORTUNO regista e controla o acesso dos formandos a todos os conteúdos disponibilizados na sua Plataforma Eletrónica de Formação à Distância, não permitindo a progressão nos cursos sem que os conteúdos prévios tenham sido integralmente visualizados.
7. Qualquer falta à formação deverá, ainda que se encontre dentro dos limites permitidos, ser justificada por escrito e ser entregue à pessoa responsável pela função de Formador(a), e-Formador(a) e/ou Gestor(a) da Formação.
8. Os documentos comprovativos, quando existirem, deverão ser guardados pela SABER OPORTUNO.
9. Nos casos aplicáveis, é dado conhecimento por escrito à organização cliente da ausência do formando, bem como da justificação apresentada.

## Artigo 14.º

### Desistência, Não Comparência ou Substituição de Formandos

1. A desistência da frequência de uma ação de formação deve ser comunicada por escrito à SABER OPORTUNO, pela organização cliente ou pelo(a) formando(a), com a maior antecedência possível.
2. A não comparência sem comunicação prévia será considerada desistência, sem prejuízo das condições contratuais e comerciais aplicáveis.

3. A substituição de formandos pela organização cliente poderá ser aceite até ao início da ação de formação, desde que o(a) novo(a) formando(a) reúna os requisitos mínimos necessários para a frequência da formação.

4. Nas ações de formação à distância, o não cumprimento injustificado dos prazos de realização das atividades e conclusão do curso poderá implicar a perda de acesso, necessidade de reinscrição ou aplicação de custos adicionais.

## Secção II

### Formadores e e-Formadores

#### **Artigo 15.º**

##### **Princípios Gerais**

A atividade dos formadores e e-formadores desenvolve-se pelo respeito das seguintes linhas orientadoras:

- a) Colaboração, cooperação e articulação entre os intervenientes do processo formativo e entre os órgãos e os serviços da SABER OPORTUNO;
- b) Respeito pelas diferenças de raça, género, religião, cultura, política, e demais convicções e estímulo à afirmação dessa diversidade.

#### **Artigo 16.º**

##### **Direitos dos Formadores e e-Formadores**

São direitos dos formadores e e-formadores:

- a) Participar e colaborar na construção e melhoria contínua dos programas, materiais pedagógicos e metodologias de trabalho das ações de formação e/ou forma de organização da SABER OPORTUNO, através de uma atitude de reflexão, crítica construtiva e propostas de iniciativas;
- b) Ser tratado com respeito e cordialidade, garantindo a sua integridade física e moral;
- c) Ser informado de todas as regras e normas de funcionamento da atividade formativa;
- d) Receber o apoio e acompanhamento necessário, por parte da SABER OPORTUNO, para o bom funcionamento da atividade formativa;
- e) Conhecer, no início da formação, os objetivos, os critérios e métodos de avaliação aplicáveis;
- f) Ser avaliado de forma contínua e a tomar conhecimento dos resultados do seu processo avaliativo;
- g) Ser reconhecido e valorizado o seu mérito, a dedicação, a assiduidade, o esforço no trabalho realizado e o seu desempenho global;

- h) Receber a remuneração e a forma de pagamento correspondente ao contrato realizado com a SABER OPORTUNO;
- i) Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual e o respetivo acesso de forma livre.

#### **Artigo 17.º**

##### **Deveres dos Formadores e e-Formadores**

São deveres dos formadores e e-formadores:

- a) Entregar toda a informação e documentação necessária para o processo formativo;
- b) Fornecer os elementos necessários à constituição do Dossier Técnico-Pedagógico, com 5 (cinco) dias úteis de antecedência da data de início da ação de formação, e devolver toda a documentação aplicável, inclusive a avaliação, até 10 (dez) dias úteis após a data de conclusão da formação;
- c) Conhecer, cumprir e fazer cumprir as regras e as normas de funcionamento da atividade formativa da SABER OPORTUNO;
- d) Manter o respeito e a cordialidade com todos os intervenientes no processo formativo, garantindo a integridade física e moral;
- e) Apresentar-se em condições de sobriedade e não manifestar comportamentos inadequados que possam interferir com a realização da formação;
- f) Cumprir o que a legislação estipula em relação ao consumo de tabaco e outras substâncias psicoativas;
- g) Ser assíduo e pontual nas sessões de formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância;
- h) Comparecer nas sessões de formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, com o material indispensável à realização da formação;
- i) Promover a aquisição dos conhecimentos e das competências adequadas, por parte dos formandos;
- j) Cumprir integralmente o tempo previsto para cada sessão de formação;
- k) Comunicar, com antecedência, e justificando-se, de eventuais ausências nas sessões de formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância;
- l) Assegurar-se que dispõe dos meios técnicos necessários, ao nível de hardware, software e de comunicação, essenciais à realização dos cursos;

- m) Preservar a propriedade dos bens de todos os intervenientes no processo formativo;
- n) Responsabilizar-se pelos danos causados culposamente nos interesses, na transmissão de informações de natureza confidencial, nas instalações, nas ferramentas e/ou nos materiais da SABER OPORTUNO;
- o) Informar sobre ocorrências e/ou anomalias que impeçam o normal funcionamento da formação, propondo, se necessário, soluções;
- p) Respeitar e seguir os critérios de avaliação aprovados;
- q) Cumprir o presente regulamento.

## Artigo 18.º

### Contrato

A SABER OPORTUNO estabelece uma relação contratual com os seus formadores e e-formadores individuais ou com entidades de formação.



## CAPÍTULO III

### Desenvolvimento da Formação

#### Secção I

#### Aspetos Processuais

## Artigo 19.º

### Local da Formação

As ações de formação presenciais podem decorrer nas instalações da sede da SABER OPORTUNO, nas instalações da organização cliente ou em outros locais indicados pela SABER OPORTUNO.

## Artigo 20.º

### Regras no Local da Formação

1. Não obstante do cumprimento dos direitos e deveres, todos os intervenientes no processo formativo devem cumprir as regras de qualidade, segurança, saúde, ambiente, comportamentais, e outras aplicáveis, do local onde decorre a formação.
2. A adoção de comportamentos que coloquem em risco pessoas, instalações, equipamentos e/ou materiais, poderá determinar a interrupção da participação na ação de

formação, sem prejuízo da aplicação das demais medidas previstas no presente regulamento.

## Artigo 21.º

### Regras Específicas da Formação à Distância

1. Nas ações de formação em formato online, e-learning ou b-learning, os formandos devem assegurar que dispõem de equipamento, ligação à internet e condições técnicas adequadas à frequência da formação.
2. Sempre que aplicável, a identificação do(a) formando(a) poderá ser confirmada no início da sessão síncrona e ao longo da ação de formação, por meios considerados adequados pela SABER OPORTUNO.
3. O acesso à formação é pessoal e intransmissível, não sendo permitida a partilha de credenciais de acesso à Plataforma Eletrónica de Formação à Distância.
4. A ocorrência de falhas técnicas, interrupções de energia, dificuldades de acesso à internet ou indisponibilidade temporária da plataforma deverá ser comunicada de imediato à SABER OPORTUNO, para avaliação da situação e definição das medidas adequadas.

## Artigo 22.º

### Sessões de Formação

1. As sessões de formação presenciais e as sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, decorrem nos dias e nos horários para tal programados e definidos.
2. É dada uma tolerância de 15 (quinze) minutos a formandos, formadores e e-formadores no início de cada sessão de formação, a partir da qual será registada a ausência.
3. Não é permitida a saída dos formandos antes do final da sessão de formação, excetuando situações excecionais devidamente justificadas.
4. Nas sessões de formação presenciais e sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, não é permitida a utilização de dispositivos eletrónicos particulares, nomeadamente telemóveis, smartphones, computadores e/ou tablets, no decurso das atividades formativas presenciais, exceto como ferramenta de consulta pedagógica autorizada pelo(a) formador(a) ou e-formador(a).

## Artigo 23.º

### Sumário

1. O formador(a) ou e-formador(a) deve registar o sumário obrigatoriamente antes da conclusão da sessão de formação, devendo o mesmo corresponder com exatidão às atividades desenvolvidas.

2. As atividades que transcendam a especificidade dos conteúdos programáticos devem, igualmente, constar do sumário.

3. Nos documentos de registo do sumário devem constar as seguintes informações:

- a) Nome do(a) formador(a) ou e-formador(a);
- b) Assinatura do(a) formador(a), se presencial;
- c) Nome da ação de formação;
- d) Local, dia e hora da sessão formativa;
- e) Sumário da sessão.

## **Secção II**

### **Avaliação**

#### **Artigo 24.º**

##### **Definição e Natureza**

1. O sistema de avaliação é o processo que consiste na recolha e tratamento de informações constantes sobre o aproveitamento e desempenho dos formandos no contexto da formação realizada.

2. O aproveitamento respeita tanto a conhecimentos, como a capacidades, competências e aptidões adquiridas e desenvolvidas por meio de conteúdos programáticos e métodos de avaliação apropriados, relativamente a objetivos previamente definidos.

3. A avaliação do aproveitamento dos formandos constitui um processo integrador da atividade formativa e, enquanto elemento regulador, tem carácter predominantemente formativo e contínuo, sendo da responsabilidade do formador(a) ou e-formador(a).

4. O processo de avaliação rege-se pelos seguintes princípios orientadores:

- a) Primazia da avaliação formativa e a articulação desta com a avaliação sumativa e/ou contínua, exceto nos cursos em que a regulamentação defina valores mínimos de aprovação;
- b) Consistência entre os processos e instrumentos de avaliação, as aprendizagens e competências e as estratégias pedagógicas;
- c) Promoção de uma avaliação diversificada, por meio da aplicação de técnicas e de instrumentos variados;
- d) Desenvolvimento de uma avaliação partilhada com os formandos, através do *feedback* contínuo;
- e) Independentemente da forma de organização da formação, a classificação mínima para aprovação nas avaliações sumativas é 10 (dez) valores, exceto nos cursos em que a regulamentação defina valores mínimos de aprovação;

- f) Nos cursos em que é aplicável, a repetição de um teste de avaliação, para obtenção da classificação mínima para aprovação, implica o pagamento de um valor adicional por parte da organização cliente ou do formando de 15,00€.

#### **Artigo 25.º**

##### **Modalidades**

1. São as seguintes as modalidades de avaliação:

- a) Formativa;
- b) Sumativa;
- c) Contínua.

2. A avaliação formativa ocorre durante o desenvolvimento da ação de formação e tem como objetivo a obtenção de um *feedback* contínuo e permanente relativamente à aprendizagem dos formandos, à identificação de eventuais dificuldades de aprendizagem e à introdução dos necessários e adequados ajustes, com vista à otimização do processo formativo.

3. A avaliação sumativa realiza-se com elementos determinados e devidamente registados do processo de formação e é orientada por critérios de objetividade, dando origem a uma decisão de conclusão com ou sem aproveitamento da ação de formação.

4. A avaliação contínua ocorre paralelamente e compete aos formadores e e-formadores dar uma informação escrita sobre a participação de cada formando no decorrer da ação de formação (avaliação qualitativa).

5. O registo estruturado das avaliações dos formandos é da responsabilidade dos formadores e e-formadores.

6. As modalidades de formação que não prevejam regime presencial serão objeto de avaliação adequada às respetivas especificidades, respeitando, com as necessárias adaptações, o modelo avaliativo acima descrito.

#### **Artigo 26º**

##### **Instrumentos de Avaliação Sumativa**

1. A SABER OPORTUNO oferece linhas orientadoras respeitantes à avaliação sumativa.

2. Cada formação deverá, no seu planeamento, explicitar as estratégias e instrumentos de avaliação sumativa a utilizar.

#### **Artigo 27.º**

##### **Notação e Critérios**

1. A avaliação final da avaliação sumativa será expressa numa escala quantitativa (0 a 20 valores).

2. Os critérios de avaliação sumativa expressam-se pela média aritmética dos resultados obtidos nos instrumentos de avaliação aplicados.

## **Artigo 28.º**

### **Registo das Classificações**

As classificações dos formandos são registadas no documento “Pauta de Classificação Final”, integrantes do Dossier Técnico-Pedagógico.

## **Artigo 29.º**

### **Transparência da Avaliação**

1. Os formandos têm direito a ser informados:

- a) Conhecer, no início da formação, os objetivos, os critérios e métodos de avaliação aplicáveis;
- b) Ser avaliado de forma contínua;
- c) Ser esclarecido e tomar conhecimento dos resultados do seu processo avaliativo.

## **Artigo 30.º**

### **Aprovação e Divulgação da Avaliação**

1. A pessoa responsável pela função de Gestor(a) da Formação da SABER OPORTUNO procede à verificação do documento “Pauta de Classificação Final” e da restante documentação, assegurando-se do integral cumprimento das disposições em vigor.

2. Estes documentos, após a sua aprovação, poderão ser enviados para a organização cliente, a pedido da mesma.

## **Artigo 31.º**

### **Pedido de Revisão da Avaliação**

1. O formando, por meio de requerimento fundamentado, pode solicitar a revisão da avaliação, até 3 (três) dias úteis a partir da data de conhecimento do resultado da avaliação.

2. A pessoa responsável pela função de Gestor(a) da Formação da SABER OPORTUNO deve, nos 3 (três) dias úteis após a receção do requerimento, encaminhar o mesmo para o(a) formador(a) ou e-formador(a) da ação de formação que, por sua vez, tem 3 (três) dias úteis para pronunciar-se, por escrito, sobre o mesmo.

3. Na posse desses elementos, cabe à pessoa responsável pela função de Gestor(a) da Formação da SABER OPORTUNO, tomar uma decisão.

4. Da decisão e respetiva fundamentação é dado conhecimento ao interessado através da organização cliente, ou diretamente ao formando, no prazo máximo de

15 (quinze) dias úteis contados a partir da data da receção do pedido de revisão.

## **Artigo 32.º**

### **Certificação**

1. No final de cada ação de formação, aos formandos aprovados serão atribuídos certificados de formação profissional.

2. São considerados aprovados os formandos que tenham cumprido todos os requisitos mínimos aplicáveis a cada ação de formação.

3. Nas ações de formação sem qualquer tipo de avaliação são atribuídos certificados de frequência de formação profissional.

4. A emissão dos certificados é assegurada pela SABER OPORTUNO no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a conclusão da ação de formação e da verificação de todos os requisitos mínimos aplicáveis.

4. Nas situações aplicáveis e justificadas, a SABER OPORTUNO poderá emitir segundas vias dos certificados de formação profissional, procedimento que terá um custo adicional de 10,00€, para a organização cliente ou formando(a), por cada emissão adicional.

## **Artigo 33.º**

### **Avaliação da Satisfação da Formação**

A SABER OPORTUNO contactará a organização cliente e os formandos para obter informação sobre a satisfação da formação e eventuais sugestões de melhoria.

## **Secção III**

### **Reclamações**

## **Artigo 34.º**

### **Registo da Reclamação**

1. A SABER OPORTUNO dispõe de livro de reclamações físico e eletrónico nos termos da legislação aplicável e em vigor, encontrando-se o mesmo disponível nas instalações da sua sede e no seu site, respetivamente.

2. O registo de ocorrências e reclamações, por qualquer interveniente no processo formativo, poderá igualmente ser realizado mediante o preenchimento de um formulário próprio, disponibilizado pela SABER OPORTUNO, nos locais das ações de formação, pelo correio eletrónico e/ou na Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da empresa.

## Artigo 35.º

### Tratamento da Reclamação

Qualquer ocorrência ou reclamação deve ser encaminhada para o correio eletrónico [formacao@saberoportuno.com](mailto:formacao@saberoportuno.com), dirigida à pessoa responsável pela função de Gestor(a) da Formação, que deverá proceder à análise da situação e dar resposta no prazo de 10 dias úteis.



## Capítulo IV Disposições Finais

### Artigo 36.º

#### Revisão do Regulamento da Formação

1. O presente regulamento, enquanto quadro regulador do funcionamento da atividade formativa da SABER OPORTUNO e referência orientadora da ação de todos os intervenientes no processo formativo, está sujeito a avaliação contínua por todos os elementos, a qual dá lugar a uma avaliação periódica da respetiva exequibilidade.
2. A avaliação periódica a que se refere o número anterior é anual, não invalidando a sua revisão extraordinária sempre que se considere necessário.
3. Da avaliação periódica, podem resultar alterações ao conteúdo do presente regulamento, as quais devem traduzir-se em ajustamentos com fundamento na experiência e/ou na melhor adequação às exigências da formação e à inovação e evolução de metodologias e formas de organização da formação.

### Artigo 37.º

#### Proteção de Dados Pessoais

1. A SABER OPORTUNO, na qualidade de responsável pelo tratamento, assegura o tratamento dos dados pessoais necessários ao desenvolvimento da atividade formativa e ao cumprimento das relações contratuais estabelecidas, em conformidade com os requisitos legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, garantindo a sua confidencialidade, integridade e conservação pelos prazos legalmente previstos.
2. Os titulares dos dados podem exercer, nos termos legais, os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade e oposição, bem como solicitar quaisquer esclarecimentos relacionados com o tratamento dos seus dados pessoais, através do endereço de correio eletrónico:

[protecaodados@saberoportuno.com](mailto:protecaodados@saberoportuno.com).

## Artigo 38.º

### Aprovação e Entrada em Vigor

1. O presente regulamento foi aprovado pela gerência da SABER OPORTUNO.
2. O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação.

## Artigo 39.º

### Sanções

1. O incumprimento das regras e normas presentes no presente regulamento poderá dar lugar, consoante a natureza e gravidade da situação, à aplicação de sanções, nomeadamente:
  - a) Advertência verbal e/ou escrita;
  - b) Suspensão temporária de acesso à formação ou à plataforma e-learning;
  - c) Exclusão da ação de formação, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil, disciplinar ou criminal.
2. A aplicação das medidas previstas no número anterior compete à SABER OPORTUNO, através da pessoa responsável pela função de Gestor(a) da Formação ou da própria gerência, consoante a natureza e gravidade da situação.
3. Sempre que a natureza da situação o permita, será assegurada uma audição prévia.
  - 3.1. A decisão da audição prévia, por parte da SABER OPORTUNO, será comunicada por escrito.
  - 3.2. Poderá recorrer da decisão, por escrito, através de carta registada com aviso de receção para a morada da sede da SABER OPORTUNO, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a sua notificação.

## Artigo 40.º

### Omissões

As questões omissas serão analisadas e resolvidas com base na legislação vigente ou, não sendo possível fazê-lo, através de deliberações, conforme a sua natureza e amplitude.

