



**ABSANT**  
TRAINING

# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO





# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

APROVADO POR

  
\_\_\_\_\_  
Gestora de Formação



DATA DE APROVAÇÃO: 5 / 7 / 2022

## PREÂMBULO

Sacavém, 05 de julho de 2022

O Regulamento da Formação da Empresa ABSANT TRAINING deverá projetar um conjunto de princípios e de linhas de orientação superiormente enunciadas ao nível do normativo nacional e internacional para a Aviação Civil, bem como das Entidades oficiais com responsabilidades de coordenação a nível nacional no âmbito do Trabalho e da Solidariedade Social, do Emprego e da Formação Profissional, tais como a aprendizagem ao longo da vida, a pedagogia centrada no Formando e a importância das novas tecnologias de comunicação na sua aplicação ao contexto formativo.

A nível empresarial, a confluência de uma diversidade significativa de públicos-alvo, com formações, competências e estádios de desenvolvimento pessoal e profissional distintos, por vezes oriundos de diferentes culturas profissionais, organizacionais e nacionais, torna premente a necessidade de articular e harmonizar necessidades e soluções formativas.

Cientes de que a Formação constitui uma ferramenta fundamental do Desenvolvimento dos Recursos Humanos em contexto organizacional e que se afigura como uma função vulnerável às oscilações decorrentes de crises, procurámos espelhar no presente Regulamento o pressuposto de que se trata de uma atividade que exige *know-how* especializado.

Toma-se, pois, a estrutura central da Formação como o centro de onde devem ser emanados modelos e práticas, sempre validados pelo Conselho Técnico-Pedagógico, sendo posteriormente seguidos e disseminados pelo Gestor de Formação da Empresa ABSANT TRAINING.

## CAPÍTULO I

### Generalidades

#### Secção I

#### Disposições gerais

##### Artigo 1.º

#### Âmbito de aplicação

O presente Regulamento da Formação é aplicável a todos os Colaboradores e Prestadores de Serviço com funções na atividade formativa da Empresa ABSANT TRAINING e aos seus Formandos.

##### Artigo 2.º

#### Objeto

O presente Regulamento define as normas de funcionamento da Formação em formato presencial em sala de aula e em formato eletrónico *on-line*, *e-learning* e *b-learning* desenvolvida pela Empresa ABSANT TRAINING, aplicando-se a todos os intervenientes no processo formativo.

##### Artigo 3.º

#### Divulgação

O Regulamento da Formação está à disposição dos interessados, em formato físico nos espaços onde decorrer a Formação presencial em sala de aula, em suporte físico e eletrónico na sede da Empresa ABSANT TRAINING e ainda em suporte eletrónico no site ABSANT GROUP e Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da ABSANT TRAINING para as Formações em formato eletrónico *on-line*, *e-learning* e *b-learning*.

##### Artigo 4.º

#### Direitos e deveres

1. Constituem direitos da Empresa ABSANT TRAINING:
  - a. O cumprimento, pelo conjunto da comunidade formativa, dos deveres legais e contratuais em vigor;
  - b. O tratamento com urbanidade dos seus representantes, trabalhadores e colaboradores.
2. São deveres da Empresa ABSANT TRAINING:
  - a. Desenvolver a Formação programada com respeito pelas normas legais aplicáveis;
  - b. Cumprir os deveres legais e contratuais em vigor.

##### Artigo 5.º

#### Oferta formativa

1. A oferta formativa da Empresa ABSANT TRAINING contempla, preferencialmente, as seguintes áreas de Formação (Portaria N.º 265/05, 16 de março, Anexo 1):
  - a. Desenvolvimento Pessoal;
  - b. Enquadramento na Organização / Empresa;

- c. Serviços de Transporte.
2. A evolução do mercado e a conseqüente alteração da procura de Formação podem ditar a opção por outras áreas adicionais de Formação.
3. A Empresa ABSANT TRAINING pode ainda disponibilizar Formação que responda a necessidades específicas das Empresas Clientes.

## **CAPÍTULO II** **Formandos e Formadores**

### **Secção I** **Formandos**

#### **Artigo 6.º** **Direitos**

1. Todo o Formando tem direito a:
  - a. Colher os ensinamentos adequados à sua Formação, de acordo com os programas estabelecidos;
  - b. Ver reconhecidos e valorizados o mérito, a dedicação e o esforço no trabalho;
  - c. Usufruir de um horário adequado, bem como de uma planificação equilibrada das atividades;
  - d. Usufruir, em qualquer horário, da Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da ABSANT TRAINING, exceto nos períodos de atualização e manutenção da respetiva infraestrutura tecnológica, os quais serão devidamente divulgados;
  - e. Receber os Manuais do Formando, se aplicáveis aos Cursos que frequentar, os quais são disponibilizados pela ABSANT TRAINING em formato papel ou em formato digital;
  - f. Ser tratado com respeito e correção;
  - g. Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual;
  - h. Ser ouvido em todos os assuntos que justificadamente forem do seu interesse.
2. No que à sua avaliação respeita, o Formando tem direito a:
  - a. Conhecer, no início da ação, os objetivos programáticos, os critérios de avaliação e os instrumentos a aplicar e o peso a atribuir a cada um deles;
  - b. Ser avaliado de forma contínua;
  - c. Ter acesso ao processo avaliativo, podendo recorrer da avaliação final.

#### **Artigo 7.º** **Deveres**

São deveres do Formando:

- a. Ser assíduo e pontual nas Ações de Formação presenciais, assim como nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância;
- b. Realizar as suas tarefas com zelo e diligência, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- c. Comparecer no local da Formação ou nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, com o material indispensável à realização das atividades;

- d. Respeitar os prazos definidos para completar os Cursos ministrados em formato *e-learning* e *b-learning*, estando prevista a possibilidade de prolongamento dos prazos definidos, apenas em situações excepcionais. A não observação destes prazos implica novo pagamento do valor do curso em questão;
- e. Assegurar-se que dispõe dos meios técnicos de *hardware*, *software* e de comunicações necessários à frequência dos Cursos ministrados à distância em formato eletrónico *on-line*, *e-learning* e *b-learning*, nomeadamente acesso à Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da ABSANT TRAINING;
- f. Respeitar a integridade física e moral de todos os intervenientes no processo formativo;
- g. Tratar com urbanidade todas as pessoas com quem se relacione, direta ou indiretamente, durante o processo formativo;
- h. Respeitar a propriedade dos bens de todos os intervenientes no processo formativo;
- i. Responsabilizar-se pelos danos causados culposamente nos interesses, instalações, utensílios, ferramentas ou materiais da ABSANT TRAINING;
- j. Apresentar-se em condições de sobriedade e não manifestar comportamentos que interfiram na realização da ação de Formação;
- k. Cumprir o que a lei estipula em relação ao consumo de tabaco;
- l. Cumprir rigorosamente com as regras e princípios gerais sobre a higiene e segurança do trabalho;
- m. Cumprir o presente Regulamento da Formação.

Artigo 8.º  
**Aplicabilidade**

Os direitos e deveres enunciados nas Cláusulas anteriores, aplicam-se a todos os Formandos, independentemente da Forma de Organização da Formação.

Artigo 9.º  
**Inscrição**

1. Podem inscrever-se nas Ações de Formação da Empresa ABSANT TRAINING principalmente Empresas de Aviação Civil, Associações Profissionais, Unidades de Saúde e outras Organizações, Associações ou Sociedades relacionadas com a área da Aviação Civil e/ou Saúde, inscrevendo os seus Colaboradores. Os Colaboradores da Empresa ABSANT TRAINING podem igualmente inscrever-se nas Ações de Formação ministradas pela Empresa.
2. Podem igualmente inscrever-se, a título particular, quaisquer profissionais de Aviação Civil, ou outros que exercem ou pretendam exercer funções na Aviação Civil e/ou Saúde, exceto nos Cursos de Segurança da Aviação Civil (*Security*) e nos Cursos de Facilitadores de CRM, que estão disponíveis apenas para Empresas.
3. Independentemente da Ação de Formação ser presencial ou à distância, as inscrições são realizadas preferencialmente por via eletrónica, através do sítio <https://www.absant-group.pt>.
4. A caracterização dos Formandos é feita no momento da sua inscrição pela Empresa Cliente, pelo Formando ou pela Empresa ABSANT TRAINING, respetivamente pela origem dos Colaboradores e, no primeiro e segundo casos, deve ser realizada até 5 dias úteis, preferencialmente, antes da data do início da Ação de Formação, independentemente da sua Forma de Organização ou até outro prazo que venha a ser indicado.

5. Nos Cursos ministrados em *e-learning* e *b-learning*, uma vez cumpridos os requisitos do processo de inscrição, a Empresa ABSANT TRAINING dispõe de um prazo de até 2 dias úteis, para conceder ao Formando o respetivo acesso ao Curso, na sua Plataforma Eletrónica de Formação à Distância.

#### Artigo 10.º **Confirmação**

1. A convocatória dos Formandos é feita pela Empresa Cliente ou pela Empresa ABSANT TRAINING, respetivamente pela origem dos Colaboradores.
2. Os Formadores devem confirmar a sua presença junto da Empresa Cliente ou da Empresa ABSANT TRAINING, respetivamente pela origem dos Colaboradores, até 5 dias úteis antes da data prevista para início da Formação.
3. Os e-Tutores deverão confirmar a sua disponibilidade junto da Empresa ABSANT TRAINING, previamente, para acompanhamento da Formação à Distância prevista realizar-se no mês seguinte.
4. Em caso de elevado número de inscrições numa determinada Ação de Formação, o critério de seleção de Formandos será a ordem de receção das inscrições, com informação completa e respetivo comprovativo de pagamento.

#### Artigo 11.º **Histórico do Formando**

1. O histórico do Formando 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 do Gestor de Formação.
2. Fazem parte ainda do histórico do Formando as informações relativas ao seu percurso Formativo na Empresa ABSANT TRAINING.
3. As informações do histórico do Formando estão vinculadas ao dever de sigilo, nos termos da lei.

#### Artigo 12.º **Frequência e assiduidade**

1. Os Formandos são responsáveis pelo cumprimento do dever de frequência e de assiduidade.
2. O dever de assiduidade implica quer a presença na sala de aula e demais locais onde se desenvolva a Formação, quer nas sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, mas também uma atitude de empenho intelectual 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 aula ou das sessões síncronas dos cursos ministrados à distância e a chegada após o período de tolerância, 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 sobre este tema.
6. Nas Ações de Formação à distância, a Empresa ABSANT TRAINING regista e controla o acesso dos Formandos a todos os conteúdos disponibilizados na sua Plataforma Eletrónica, 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 ao Formador ou ao Gestor de Formação da ABSANT TRAINING.
8. Os documentos comprovativos, quando existirem, deverão ser guardados pela Empresa ABSANT TRAINING.
9. Nos casos aplicáveis, é dado conhecimento por escrito à Empresa Cliente da ausência do Formando, bem como da justificação apresentada.

## Secção II **Formadores e e-Tutores**

### Artigo 13.º **Princípios gerais**

A atividade do Formador e e-Tutor desenvolve-se pelo respeito das seguintes linhas orientadoras:

- a. Colaboração, cooperação e articulação entre os papéis dos atores formativos e entre os órgãos e os serviços da Empresa ABSANT TRAINING;
- b. Respeito pelas diferenças de raça, género, credo, cultura e demais convicções e estímulo à afirmação dessa diversidade.

### Artigo 14.º **Direitos**

São direitos do Formador e do e-Tutor:

- a. Participar na construção da identidade da Formação da Empresa ABSANT TRAINING, através da reflexão e da crítica construtiva;
- b. Exercer a sua atividade num ambiente de respeito e de disciplina;
- c. Obter apoio dos serviços e dos atores formativos em geral, no plano da articulação e da complementaridade, para a prossecução das metas;
- d. Defender as suas posições nos debates em que se integrar, nas reuniões e sessões de trabalho e nos processos de decisão em que for parte;
- e. Ter iniciativas e apresentar propostas que contribuam para a melhoria da organização e execução da ação formativa da Empresa ABSANT TRAINING.

### Artigo 15.º **Deveres**

São deveres do Formador e do e-Tutor:

- a. Ser respeitador e leal nas relações que estabelecer com a Empresa ABSANT TRAINING e com todos os elementos da comunidade formativa;
- b. Manter-se informado sobre a legislação em vigor;

- c. Ser assíduo e pontual, incluindo nas sessões síncronas com os Formandos, dos cursos ministrados à distância;
- d. Zelar pelo equipamento e pela ordem e asseio do local da Formação;
- e. Cumprir integralmente o tempo previsto para cada sessão de Formação;
- f. Respeitar a confidencialidade das informações relativas aos Formandos;
- g. Fornecer aos serviços os elementos necessários à constituição do Dossier Técnico-Pedagógico da Empresa ABSANT TRAINING, com 5 dias úteis de antecedência à data de início da Ação de Formação e devolver toda a documentação, inclusive a avaliação, até 15 dias após a data de conclusão da Ação de Formação;
- h. Informar sobre anomalias que impeçam o normal funcionamento da Formação, propondo, se necessário, soluções;
- i. Respeitar e seguir os critérios de avaliação aprovados;
- j. Conhecer e cumprir o presente Regulamento da Formação.

#### Artigo 16.º

##### **Contrato**

A Empresa ABSANT TRAINING estabelece uma relação contratual com os seus Formadores e e-Tutores individuais ou com entidades formativas.

### CAPÍTULO III

#### **Desenvolvimento da Formação**

##### Secção I

##### **Aspetos processuais**

#### Artigo 17.º

##### **Local da Formação**

As Ações de Formação presenciais decorrem na sede da Empresa ABSANT TRAINING, nas instalações da Empresa Cliente ou em outros locais indicados pela ABSANT TRAINING.

#### Artigo 18.º

##### **Sessões de Formação**

1. As Ações de Formação presenciais e as sessões síncronas dos cursos ministrados à distância, decorrem nos dias e horas para tal determinados.
2. É dada uma tolerância de 15 (quinze) minutos a Formandos e Formadores no início de cada período de Formação (manhã e tarde), 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 especiais devidamente justificadas.
4. Na Formação presencial e sessões síncronas dos cursos ministrados à distância não é permitida a utilização de dispositivos eletrónicos particulares, nomeadamente telemóveis, smartphones, computadores e tablets, no decurso das atividades formativas presenciais, exceto como ferramenta de consulta pedagógica autorizada pelo Formador.

## Artigo 19.º

### **Sumário**

1. O Formador deve registar o sumário obrigatoriamente antes do termo da aula, devendo o mesmo corresponder com exatidão à atividade desenvolvida.
2. As atividades que transcendam a especificidade dos conteúdos programáticos devem, igualmente, constar do sumário.
3. Da folha de sumário devem constar os seguintes registos:
  - a. Nome e assinatura do Formador;
  - b. Nome da Ação de Formação;
  - c. Local, dia e hora da sessão formativa;
  - d. Sumário da sessão.

## Secção II

### **Avaliação**

## Artigo 20.º

### **Definição e natureza**

1. O sistema de avaliação é o processo que consiste na recolha e tratamento de informações sobre o aproveitamento dos indivíduos em Formação.
2. O aproveitamento respeita tanto a conhecimentos, como a capacidades e aptidões adquiridas e desenvolvidas por meio de conteúdos programáticos e métodos apropriados, relativamente a objetivos previamente definidos.
3. A avaliação do aproveitamento dos Formandos constitui um processo integrador da prática formativa e, enquanto elemento regulador, tem caráter predominantemente formativo e contínuo, sendo da responsabilidade do Formador, e-Tutor ou Examinador, se diferente do Formador ou e-Tutor.
4. O processo avaliativo rege-se pelos seguintes princípios orientadores:
  - a. Primazia da avaliação formativa e a articulação desta com os momentos de 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 diferenciados;
  - d. Desenvolvimento de uma avaliação partilhada com os Formandos, através da implicação consciente sistemática e refletida dos mesmos, na consciencialização dos seus saberes e na avaliação das suas aprendizagens;
  - e. Divulgação, clarificação e explicitação dos processos e critérios de avaliação e, sempre que um Formando seja sujeito, numa disciplina, módulo e/ou Curso a uma só avaliação escrita e o resultado seja inferior ao mínimo obrigatório para aprovação, o(s) Formador(es), e-Tutor(es) ou Examinador(es) envolvido(s) decidirá(ão) se o referido Formando deve ou não ser submetido a outra prova de avaliação de conhecimentos dessa disciplina, módulo e/ou Curso, fixando, em caso afirmativo, a data da sua realização. Da decisão tomada, deverá ser dado conhecimento ao(s) Formando(s) em causa;  
O resultado final será a classificação obtida na prova de avaliação de conhecimentos de repetição. No caso de Cursos com legislação aeronáutica específica sobre a repetição de provas de avaliação de conhecimentos, ou por indicação da Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), o resultado final

não poderá ser superior ao valor mínimo obrigatório para aprovação nessa disciplina, módulo e/ou Curso;

- f. Independentemente da Forma de Organização da Formação, as classificações mínimas para aprovação nas Avaliações Sumativas são as seguintes:
- Testes dos Cursos de *Security*, *Safety*, Mercadorias Perigosas e de Tripulantes de Cabina – 80%;
  - Testes de outros Cursos – 75%.
- g. Nos casos em que o mesmo Curso seja ministrado em Formas de Organização diferentes, a Avaliação Sumativa correspondente representará o mesmo nível de dificuldade para o Formando e terá a mesma duração.
- h. Casos de Formandos que necessitem de realizar mais do que 2 tentativas para obter aprovação numa prova de avaliação, serão previamente analisadas pelo Conselho Técnico-Pedagógico. Nos casos em que o Conselho Técnico-Pedagógico decida pela necessidade de repetição integral da Formação, a Empresa Cliente ou Formando particular suportarão o custo de reaquisição do respetivo Curso, conforme valores em vigor no Programa de Formação da ABSANT TRAINING.
- i. Em qualquer caso, a repetição de uma prova de avaliação, implica o pagamento de uma taxa adicional por parte da Empresa Cliente ou Formando particular, de acordo com as seguintes regras:
- Cursos de *Security* – Níveis 13/14 – 10,00 €;
  - Cursos de *Security* (restantes Níveis) e cursos com teste de 1 hora de duração – 15,00 €;
  - Cursos com teste de 2 horas de duração – 30,00 €.

#### Artigo 21.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 dum *feedback* contínuo e permanente relativamente à aprendizagem dos Formandos, a identificação de eventuais dificuldades de aprendizagem e a 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 ao Formador ou e-Tutor 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 do Formador ou e-Tutor.
6. As modalidades de Formação que não prevejam regime presencial em contexto de sala de aula serão objeto de avaliação adequada às respetivas especificidades, respeitando, com as necessárias adaptações, o modelo avaliativo acima descrito.

Artigo 22.º

**Instrumentos de avaliação sumativa**

1. A Empresa ABSANT TRAINING 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 23.º

**Notação e critérios**

1. A avaliação final da avaliação sumativa será expressa numa escala qualitativa definida nos seguintes termos (com aplicação das regras referidas no número 4 do Artigo 20.º):
  - a. Muito Reduzido (0-49%);
  - b. Não satisfaz (50-74%);
  - c. Satisfaz (75-79%);
  - d. Bom (80-89%);
  - e. Elevado (90-100%).
2. Os critérios de avaliação sumativa expressam-se pela média aritmética dos resultados obtidos nos instrumentos de avaliação aplicados.

Artigo 24.º

**Registo das classificações**

As classificações são registadas nos documentos "REGISTO DA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM" e "REGISTO DA CLASSIFICAÇÃO FINAL", integrantes do Dossier Técnico Pedagógico.

Artigo 25.º

**Transparência da avaliação**

1. Os Formandos têm direito a ser informados:
  - a. Das regras e dos critérios de avaliação;
  - b. Sobre os instrumentos e meios de recolha de evidências de aprendizagem, com indicação dos respetivos pesos.
2. Os Formandos têm direito a consultar os instrumentos de avaliação corrigidos e avaliados, bem como a ser esclarecidos sobre os critérios de correção.

Artigo 26.º

**Ratificação e divulgação da avaliação**

1. O Gestor de Formação da Empresa ABSANT TRAINING procede à verificação do "REGISTO DA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM" e "REGISTO DA CLASSIFICAÇÃO FINAL" e da restante documentação, assegurando-se do integral cumprimento das disposições em vigor.
2. Estes documentos, após a sua ratificação, podem ser enviados para a Empresa Cliente, a pedido da mesma.

#### Artigo 27.º

#### **Pedido de revisão da avaliação**

1. O Formando, por meio de requerimento fundamentado, pode solicitar a revisão da avaliação, até 5 dias úteis a partir da data do conhecimento do resultado da avaliação.
2. O Gestor de Formação deve, nos cinco dias úteis após a receção do requerimento, encaminhar o mesmo para o Formador ou e-Tutor da Ação de Formação que, por sua vez, tem cinco dias úteis para pronunciar-se, por escrito, sobre o mesmo.
3. Na posse desses elementos, cabe ao Gestor de Formação tomar uma decisão.
4. Da decisão e respetiva fundamentação é dado conhecimento ao interessado através da Empresa Cliente, ou diretamente ao Formando particular, no prazo máximo de vinte dias úteis contados a partir da data da receção do pedido de revisão.

#### Artigo 28.º

#### **Certificação**

1. No final de cada Ação de Formação, aos Formandos aprovados serão atribuídos Certificados de Formação Profissional, com indicação da respetiva classificação final obtida em percentagem (avaliação sumativa) ou com a indicação de APTO (avaliação contínua), modalidade de Formação, competências adquiridas e plano curricular da ação formativa.
2. São considerados aprovados os Formandos que, cumulativamente, tenham obtido na avaliação sumativa a classificação final igual ou superior a 75% (igual ou superior a Satisfaz) ou a 80% (igual ou superior a Bom), conforme os Cursos de Formação, tenham cumprido a assiduidade mínima exigida e que tenham comparecido à prova de avaliação de conhecimentos, quando esta exista e a tenham realizado.
3. Nas ações de Formação sem qualquer tipo de avaliação são atribuídos Certificados de Frequência de Formação Profissional.
4. A pedido dos interessados, e nas situações aplicáveis e justificadas, a ABSANT TRAINING poderá emitir segundas vias dos Certificados de Formação Profissional, procedimento que terá um custo para a Empresa Cliente ou Formando particular de 10,00 € por cada segunda via emitida.

#### Artigo 29.º

#### **Satisfação com as Competências Adquiridas**

A Empresa ABSANT TRAINING contactará a Empresa Cliente ou o Formando particular para obter informação sobre a satisfação com as competências adquiridas pelos Formandos ou pelo próprio.

### Secção III **Reclamações**

#### Artigo 30.º

#### **Registo da Reclamação**

1. A Empresa ABSANT TRAINING dispõe de livro de reclamações nos termos da lei (Decreto-Lei N.º 371/2007, de 6 de novembro), encontrando-se o mesmo disponível na sua Sede.
2. O registo de reclamações das Empresas Clientes, Formandos, Formadores e e-Tutores poderá igualmente ser feito mediante o preenchimento de formulário próprio, disponível nos locais das Ações de Formação, na Sede da Empresa ABSANT TRAINING ou através do site ABSANT GROUP e da Plataforma Eletrónica de Formação à Distância da ABSANT TRAINING.

#### Artigo 31.º

#### **Tratamento da Reclamação**

O formulário deve ser encaminhado para [formacao@absant-group.pt](mailto:formacao@absant-group.pt), dirigido ao Gestor de Formação, que deverá proceder à análise da situação e dar resposta no prazo de 5 dias úteis.

### Capítulo IV **Disposições Finais**

#### Artigo 32.º

#### **Revisão do Regulamento da Formação**

1. O Regulamento da Formação, enquanto quadro regulador do funcionamento da Formação da Empresa ABSANT TRAINING e referência orientadora da ação dos atores formativos, está sujeito a avaliação contínua por todos os agentes, a qual dá lugar a avaliação periódica.
2. A avaliação periódica a que se refere o número anterior é anual, não invalidando a sua revisão sempre que se justifique.
3. Da avaliação periódica podem resultar alterações ao texto do Regulamento, as quais devem traduzir-se em ajustamentos com fundamento na experiência e/ou na melhor adequação às exigências da Formação Profissional e a evoluções de metodologias e formas de organização da Formação.

#### Artigo 33.º

#### **Aprovação e Implementação**

1. O presente Regulamento foi aprovado pelo Gestor de Formação da Empresa ABSANT TRAINING.
2. O presente Regulamento entra em vigor após a sua aprovação.

#### Artigo 34.º

#### **Sanções**

O não cumprimento das normas deste Regulamento está sujeito a sanções definidas no Conselho Técnico-Pedagógico.

Artigo 35.º  
**Omissões**

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