

# Regulamento da/o Cliente

Formação

CRPG  
Centro de Reabilitação  
Profissional de Gaia



*Sempre ao seu lado*



## Índice

1. Âmbito e aplicação .....	5
2. Conceitos .....	6
3. Direitos e deveres da/o cliente.....	7
3.1. Direitos .....	7
3.2. Deveres .....	10
4. Contrato de formação.....	13
4.1. Celebração do contrato de formação .....	13
4.2. Cessação do contrato de formação .....	14
4.2.1. Revogação por acordo das partes .....	14
4.2.2. Rescisão por iniciativa da entidade formadora .....	15
4.2.3. Rescisão por iniciativa da/o cliente .....	16
4.2.4. Caducidade.....	16
5. Utilização das instalações da entidade formadora.....	17
6. Condições de funcionamento da formação .....	17
6.1. Horário .....	18
6.2. Assiduidade e pontualidade .....	18
6.3. Faltas .....	18
6.3.1. Comunicação e comprovativos da ausência .....	18
6.3.2. Faltas justificadas.....	19
6.3.3. Faltas injustificadas.....	20
6.3.4. Faltas para efeitos de atribuição de apoios sociais .....	20
6.3.5. Número limite de faltas para efeitos de rescisão do contrato de formação .....	21
6.3.6. Número de faltas que se constituem como indicadores de alerta .....	21
6.3.7. Férias e interrupções .....	22
7. Violação dos deveres da/o cliente .....	23
7.1. Atenuantes e agravantes.....	23
7.2. Violações graves dos deveres da/o cliente .....	24
7.3. Violações muito graves dos deveres da/o cliente .....	25
7.4. Advertência escrita e rescisão do contrato de formação .....	26
7.5. Diligências a observar no caso de alteração da ordem pública ou de ocorrência de situação de perigo .....	29

8. Responsabilidade civil e criminal da/o cliente ..... 29

Anexos

1. Termo de cessação do contrato de formação
2. Cessação do contrato de formação
3. Notificação em sede de audiência das/os interessadas/os
4. Notificação da decisão final
5. Assiduidade-Indicadores de alerta
6. Ficha de participação da ocorrência
7. Registo de declarações

Os anexos referidos no presente Regulamento da/o Cliente - Formação podem ser consultados em [www.crbg.pt](http://www.crbg.pt) ou por solicitação ao técnico.

## 1. Âmbito e aplicação

O presente Regulamento da/o Cliente - Formação tem por base o Decreto-Lei n.º 242/88, de 7 de junho e aplica-se:

- A todas as pessoas que frequentem ações de formação (cliente), independentemente da modalidade e da situação face ao emprego, realizadas na rede de centros do IEFP, I.P. (centros de emprego e formação profissional, centro de formação e reabilitação profissional de Alcoitão e centros de formação profissional de gestão participada);
- A todas as pessoas que frequentem ações de formação em entidades formadoras externas, ou que decorram em regime de cooperação e/ou sejam objeto de financiamento por parte do IEFP, I.P.
- A todas as pessoas que frequentem ações de formação no âmbito da formação a distância, com as necessárias adequações.

No início das ações de formação, o Regulamento da/o Cliente - Formação deve ser analisado com as/os clientes, nas sessões de acolhimento, a realizar pelas/os técnicas/os responsáveis pelo acompanhamento das referidas ações.

No caso das/os clientes menores de idade, todos os procedimentos efetuados, no âmbito deste Regulamento da/o Cliente - Formação, devem ser comunicados formalmente à pessoa sua representante legal.

Em tudo quanto não se encontre previsto neste Regulamento, aplicam-se os diplomas legais e/ou normativos em vigor.

Este Regulamento encontra-se disponível no sítio da Internet do CRPG ([www.crpq.pt](http://www.crpq.pt)).

## 2. Conceitos

Este ponto identifica e define conceitos utilizados ao longo deste Regulamento.

<b>Entidade formadora</b>	Rede de centros do IEFP, I.P. e de entidades formadoras externas, cujas ações decorram em regime de cooperação e/ou sejam objeto de financiamento por parte do IEFP, I.P.
<b>Cliente</b>	Pessoa que frequenta uma ação de formação, promovida ou realizada por uma entidade formadora, com vista à obtenção das competências necessárias ao exercício de uma profissão ou grupo de profissões e à prática de uma cidadania ativa.
<b>Equipa técnico-pedagógica</b>	É constituída pela/o técnica/o responsável pela orientação profissional, técnica/o responsável pelo acompanhamento da ação, formadoras/es e responsável pedagógico, nas modalidades de formação em que esta figura esteja prevista. Esta equipa assegura a orientação profissional, pessoal, psicossocial e pedagógica da/o cliente, através da promoção das condições para a sua integração e permanência na ação de formação, bem como da permanente articulação entre todas/os intervenientes no processo formativo.
<b>Contrato de Formação</b>	Acordo escrito celebrado entre a entidade formadora e a/o cliente, que fixa os direitos e deveres das partes, bem como as regras de funcionamento da formação.
<b>Ação de Formação</b>	Processo formativo que visa proporcionar a aquisição e/ou o aprofundamento das competências requeridas para o exercício de uma profissão ou grupo de profissões.
<b>Falta</b>	Ausência da/o cliente, durante uma ou mais horas, no período diário de formação definido no cronograma da respetiva ação de formação. As faltas são classificadas como justificadas e

---

injustificadas.

---

### **3. Direitos e deveres da/o cliente**

#### **3.1. Direitos**

Ao nível da atividade de formação:

- a) Dispor de um espaço de formação que respeite as condições de segurança e higiene no trabalho e que possua os equipamentos necessários à obtenção das competências associadas ao respetivo referencial de formação;
- b) Receber formação com base nos referenciais de formação em vigor, à data de início da formação;
- c) Receber informação, atempadamente, sobre as aprendizagens efetuadas e as competências adquiridas, ao longo de todo o seu processo formativo;
- d) Ver respeitada a confidencialidade da informação pessoal e familiar, nomeadamente a constante do dossiê técnico-pedagógico, e ter acesso ao seu processo individual;
- e) Eleger representantes, entre as/os clientes, para efeitos de articulação com a entidade formadora;
- f) Apresentar sugestões relativas ao funcionamento da entidade formadora e ser ouvida/o em todos os assuntos que, justificadamente, forem do seu interesse;
- g) Ser tratada/o com urbanidade pelas/os formadoras/es, colegas, colaboradoras/es e demais representantes da entidade formadora, ou com quem se relacione, durante e por causa da formação;

- h) Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto da ação de formação;

Ao nível dos apoios sociais e da informação e orientação profissional:

- i) Receber, mensalmente, os apoios sociais\* devidos, nos termos dos normativos e legislação em vigor, mediante a entrega da documentação necessária à atribuição e pagamento dos mesmos, no prazo previsto na alínea t) do ponto 3.2;
- j) Recorrer ao apoio de informação e orientação profissional, sempre que se justificar;
- k) Ser integrada/o, prioritariamente, numa nova ação de formação que se inicie após o fim do impedimento, quando não tenha concluído a formação por motivos a si não imputáveis, designadamente, os referidos nas alíneas a), b), c), d) e e) do ponto 6.3.2 Faltas justificadas;

Ao nível do seguro:

- l) Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais ocorridos, durante e por causa da formação, devendo ser informada/o sobre os riscos cobertos pela seguradora;

Ao nível da certificação:

- m) Obter, gratuitamente, no final da ação de formação o(s) documento(s) de certificação, nos termos da legislação e normativos aplicáveis;
- n) Requerer a emissão de declaração de frequência, nas situações em que não obteve aproveitamento ou desistiu da frequência de uma ação de formação.



\*Os apoios são pagos mensalmente, por transferência bancária, não sendo permitida, em caso algum, a existência de dívidas a clientes.

Para efeitos de pagamento, as/os clientes têm obrigatoriamente de ser titulares de uma conta bancária e confirmar essa titularidade, por uma das seguintes formas:

- a) Fotocópia da 1.<sup>a</sup> página da caderneta da conta bancária, desde que na mesma conste o nome da/o cliente como titular e o respetivo IBAN (International Bank Account Number) ou
- b) Comprovativo emitido pela entidade bancária, do qual conste o nome da/o cliente como titular da conta e o respetivo IBAN, podendo o mesmo ser obtido através do serviço de Home Banking.

No caso de clientes menores de idade, a transferência bancária pode ser efetuada para a conta bancária da/o sua/seu encarregada/o de educação, desde que comprovada a sua titularidade.

Em situações excecionais e devidamente fundamentadas, pode proceder-se ao pagamento por outra via que não a transferência bancária (cheque, numerário ou vale postal). Quando se trate de ações cofinanciadas a autorização excecional é dada pela AG, quando se trate de ações não cofinanciadas a autorização excecional é da competência do Delegado Regional do IEFP, I.P./Conselho de Administração do CGP, devendo, contudo, garantir-se, quer a existência de um registo contabilístico dos movimentos, quer a possibilidade de comprovar os pagamentos efetuados.

Para este efeito, deve ser elaborada uma Informação pela Delegação Regional respetiva a remeter à EAP na dependência do Departamento de Planeamento, Gestão e Controlo do IEFP, I.P. quando a formação ocorra nos Centros de Gestão Direta ou em Entidade Formadora Externa (EFE). No caso de a formação ocorrer

em entidades abrangidas por Acordos de Cooperação a referida informação deve ser elaborada pela unidade orgânica do IEFP, I.P. responsável pelo acompanhamento desse acordo.

Nos casos em que, por motivos de existência de dívidas, se verifiquem penhoras automáticas (que não configuram situações de “inibição bancária”, criadas por alguns bancos que não pretendem trabalhar com clientes que foram consideradas/os de risco por circunstâncias várias), não é permitido o pagamento por outra via que não a da transferência bancária, a menos que exista autorização judicial para o efeito. O mesmo se aplica às situações de insolvência da/o cliente, decretada judicialmente, cujo pagamento, obrigatoriamente, é efetuado por transferência bancária, a menos que a sentença refira, expressamente, a inibição bancária da/o cliente.

### 3.2. Deveres

Ao nível da assiduidade e pontualidade:

- a) Frequentar a ação de formação com assiduidade e pontualidade;

Ao nível da segurança e higiene:

- b) Respeitar os requisitos de segurança e higiene associados ao desenvolvimento da formação;
- c) Utilizar, obrigatoriamente, os meios de proteção individual e/ou coletiva, previstos pelas disposições legais e normativos aplicáveis, que lhe sejam disponibilizados, durante e por causa da formação;

Ao nível dos comportamentos e atitudes:

- d) Respeitar as orientações transmitidas pelas/os responsáveis da entidade formadora e pelas/os intervenientes no processo formativo, bem como o definido nos regulamentos internos em vigor;
- e) Realizar as atividades pedagógicas propostas pela equipa técnico-pedagógica;
- f) Tratar com urbanidade as/os formadoras/es, colegas, colaboradoras/es e demais representantes da entidade formadora ou com quem se relacione, durante e por causa da formação;
- g) Responsabilizar-se pelos seus próprios bens;
- h) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos espaços e equipamentos que utiliza para efeitos de formação, cumprindo o previsto nos regulamentos internos da entidade formadora;
- i) Responsabilizar-se, individual ou coletivamente, pelos prejuízos ocasionados, voluntariamente ou por negligência gravosa, nomeadamente em instalações, equipamentos, utensílios e outros materiais existentes na entidade formadora;
- j) Guardar lealdade à entidade formadora, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações sobre o equipamento e processos de fabrico de que tome conhecimento, designadamente no âmbito da formação prática em contexto de trabalho;
- k) Proceder à devolução de apoios sociais indevidamente recebidos;

- l) Abster-se da prática de atos que possam resultar em prejuízo ou descrédito para a entidade formadora;
- m) Não praticar jogos de azar ou fortuna nas instalações da entidade formadora;
- n) Não se apresentar nem permanecer, na entidade formadora, em estado de embriaguez ou em situação que denote consumo de substâncias psicoativas;
- o) Não possuir ou consumir substâncias psicoativas, na entidade formadora e na entidade onde se realiza a formação prática em contexto de trabalho, nomeadamente, drogas e bebidas alcoólicas, nem promover qualquer forma de tráfico, facilitação ou consumo das mesmas;
- p) Informar, sempre, uma/um responsável da entidade formadora, nas situações em que tenha que se ausentar durante o período em que decorre a formação;

Ao nível da utilização de equipamentos móveis e outros dispositivos eletrónicos:

- q) Não utilizar equipamentos de comunicação móvel e outros dispositivos eletrónicos, durante as sessões de formação, exceto quando tiver autorização da/o formadora/or ou representantes da entidade formadora;
- r) Não proceder, nos locais de formação, à captação de sons e imagens, à realização de vídeos e à respetiva publicação e/ou transmissão eletrónica, exceto se decorrerem de atividades pedagógicas, propostas pela equipa técnico-pedagógica;

Ao nível da informação prestada e respostas a pedidos específicos:

- s) Entregar a documentação necessária para a constituição do seu processo individual, dentro dos prazos estabelecidos pela entidade formadora;
- t) Entregar os documentos comprovativos necessários para a atribuição e pagamento dos apoios sociais a que poderá vir a ter direito, de acordo com os normativos em vigor, no prazo máximo de 10 dias úteis após a apresentação do respetivo requerimento ou, mensalmente, nos prazos estabelecidos pela entidade formadora e, nunca após o término da ação de formação;
- u) Apresentar documento de identificação ou títulos de residência, devidamente renovados, em caso de caducidade;
- v) Informar a entidade formadora de todas as alterações aos dados inicialmente fornecidos, nomeadamente, morada, contactos, renovação do documento de identificação ou do título de residência, da situação face ao emprego, bem como de quaisquer alterações verificadas ao nível das prestações atribuídas pela Segurança Social;
- w) Responder, nos prazos fixados, aos pedidos que lhe forem feitos pela entidade formadora, particularmente inquéritos e outros instrumentos de recolha de informação.

## **4. Contrato de formação**

### **4.1. Celebração do contrato de formação**

A admissão da/o candidata/o à frequência de uma ação de formação concretiza-se com a celebração de um contrato de formação. Este contrato é sempre obrigatório, independentemente da situação face ao emprego da/o candidata/o, da modalidade e da duração da ação de formação.

O contrato de formação está sujeito a forma escrita e deve ser assinado pela/o representante da entidade formadora, pela/o cliente e pela pessoa sua representante legal, no caso de ser menor de idade.

Este contrato não gera nem titula relações de trabalho e caduca com a conclusão da ação de formação para que foi celebrado, ou com a saída da referida ação.

#### **4.2. Cessação do contrato de formação**

O contrato de formação pode cessar por:

- a) Revogação por acordo das partes;
- b) Rescisão por iniciativa da entidade formadora;
- c) Rescisão por iniciativa da/o cliente;
- d) Caducidade.

A cessação do contrato de formação deve ser formalizada no Termo de cessação (Anexo 1 - Termo de cessação do contrato de formação).

##### **4.2.1. Revogação por acordo das partes**

A entidade formadora e a/o cliente podem revogar o contrato de formação por acordo das partes.

Esta revogação pode verificar-se pelos seguintes motivos, desde que devida e documentalmente comprovados:

- a) Doença;
- b) Assistência à família;
- c) Proteção na parentalidade (maternidade/paternidade/adoção);
- d) Emprego;

- e) Estágio;
- f) Reorientação profissional, mediante parecer da/o técnica/o responsável pela orientação profissional;
- g) Inaptidão para o curso que se encontra a frequentar, mediante parecer escrito de 3 elementos da equipa técnico-pedagógica;
- h) Prestação do serviço militar;
- i) Emigração/ausência do país;
- j) Mudança de residência incompatível com o local de realização da formação;
- k) Reforma.

A revogação é comunicada, por ofício registado, devendo ser indicados os factos que a motivaram, a fundamentação e a data de início da produção de efeitos (Anexo 2 - Cessação do contrato de formação).

#### **4.2.2. Rescisão por iniciativa da entidade formadora**

A entidade formadora pode rescindir o contrato de formação com justa causa.

Constituem justa causa, para rescisão do contrato com a/o cliente, por parte da entidade formadora, as seguintes situações:

- a) Violação grave, muito grave ou reiterada dos deveres da/o cliente;
- b) Faltas superiores aos limites definidos no ponto 6.3.5 Número limite de faltas para efeitos de rescisão do contrato de formação e/ou nos normativos em vigor;

- c) Desinteresse da/o cliente pela ação de formação, comprovado por parecer elaborado por um dos elementos da equipa técnico-pedagógica.

A rescisão por iniciativa da entidade formadora implica, obrigatoriamente, a audiência prévia da/o cliente e posterior notificação da decisão final, comunicadas, através de ofício registado (Anexo 3 - Notificação em sede de audiência das/os interessadas/os e Anexo 4 - Notificação da decisão final).

#### **4.2.3. Rescisão por iniciativa da/o cliente**

A/O cliente ou, no caso de ser menor de idade, a pessoa sua representante legal, pode rescindir o contrato de formação, nas seguintes situações:

- a) Violação dos direitos legais e contratuais da/o cliente;
- b) Ofensa à integridade física, liberdade, honra ou dignidade da/o cliente, praticada pelas/os representantes ou colaboradoras/es da entidade formadora.

A rescisão é comunicada por escrito, pela/o cliente, que deve indicar os factos que a motivaram e a respetiva fundamentação.

#### **4.2.4. Caducidade**

O contrato de formação caduca nas seguintes situações:

- a) Conclusão da ação de formação para que foi celebrado;
- b) Falecimento da/o cliente;
- c) Impossibilidade, devidamente justificada, de a/o cliente continuar a frequentar a ação de formação (ex. detenção prisional/domiciliária);



- d) Impossibilidade, devidamente justificada, de a entidade formadora continuar a ministrar a ação de formação;
- e) Falta de aproveitamento, de acordo com os critérios de avaliação definidos para cada modalidade de formação;
- f) Abandono da formação.

Considera-se abandono da formação a ausência da/o cliente durante, pelo menos, 10 dias úteis seguidos, sem que a entidade formadora seja informada do motivo da ausência. Para o efeito, um dia correspondente ao número de horas diárias de formação.

Nas situações referidas nas alíneas c), d) e e) a caducidade é comunicada, através de ofício registado, devendo ser indicados os factos que a motivaram, a fundamentação e a data de início da produção de efeitos (Anexo 2 - Cessação do contrato de formação).

Relativamente à alínea f) é obrigatória a audiência prévia da/o cliente e posterior notificação da decisão final, comunicadas, através de ofício registado (Anexo 3 - Notificação em sede de audiência das/os interessadas/os e Anexo 4 - Notificação da decisão final).

## **5. Utilização das instalações da entidade formadora**

Todos os aspetos específicos relativos à utilização das instalações das entidades formadoras, nomeadamente, equipamentos sociais, tais como refeitórios, salas de trabalho e/ou de convívio e alojamentos, devem constar das definições e normas internas das respetivas entidades.

## **6. Condições de funcionamento da formação**

## 6.1. Horário

A definição dos horários das ações de formação é da responsabilidade da entidade formadora.

Os horários devem estar permanentemente atualizados e disponíveis para consulta, na entidade formadora.

## 6.2. Assiduidade e pontualidade

A/O cliente deve ser assídua/o e pontual, e respeitar os horários definidos para o desenvolvimento da formação.

Admite-se um atraso, com caráter de exceção, justificado verbalmente à/ao formadora/or, até 10 minutos, após o início da primeira hora de formação. Ultrapassado este limite, é registada falta, pela/o formadora/or. No entanto, é desejável que a/o cliente frequente a sessão de formação a que compareça com atraso.

Sempre que existir uma prática reiterada de atrasos, após o início da primeira hora de formação, a/o formadora/or dá conhecimento desta ocorrência à/ao técnica/o da equipa técnico-pedagógica, indicada/o para o acompanhamento da ação de formação, a/o qual decidirá sobre o procedimento a adotar, podendo este assunto ser tratado em sede de reunião da referida equipa.

## 6.3. Faltas

No que respeita às faltas, devem ser observados os seguintes procedimentos:

### 6.3.1. Comunicação e comprovativos da ausência

As faltas, sempre que previsíveis, devem ser comunicadas à/ao técnica/o da equipa técnico-pedagógica, indicada/o para o acompanhamento da ação de formação, com, pelo menos, 2 dias de antecedência.

As faltas de carácter imprevisível devem ser comunicadas assim que cessar(em) a(s) causa(s) que lhe deu(eram) origem.

Os documentos comprovativos da ausência devem ser entregues à/ao referida/o técnica/o, no prazo máximo de 5 dias úteis, contados a partir do dia seguinte àquele em que a/o cliente faltou. Os referidos documentos comprovativos devem ser objeto de registo da data da respetiva entrega.

O desrespeito do dever de justificação e de apresentação de comprovativos de ausência, no prazo anteriormente referido, traduz-se em faltas injustificadas.

### **6.3.2. Faltas justificadas**

Desde que devidamente comprovadas, por entidade idónea, são justificadas as faltas dadas pelos motivos a seguir identificados, devendo ter em atenção o limite de faltas, previsto no ponto 6.3.5. Número limite de faltas para efeitos de rescisão do contrato de formação:

- a) Doença;
- b) Tratamento ambulatorio, realização de consultas médicas e exames complementares de diagnóstico. Extensível a acompanhamento de parentes - cônjuge ou equiparado nos termos legais, ascendentes, descendentes, adotandas/os, adotadas/os e enteadas/os, menores ou deficientes;
- c) Proteção na maternidade e paternidade;
- d) Dispensa para amamentação ou aleitação;
- e) Assistência a membro do agregado familiar - cônjuge ou equiparado nos termos legais, ascendentes, descendentes, adotandas/os, adotadas/os e enteadas/os, menores ou deficientes;

- f) Casamento;
- g) Deslocação a estabelecimento de ensino, frequentado por filha/o menor, ou equiparado nos termos legais;
- h) Doação de sangue e socorrismo;
- i) Cumprimento de dever legal inadiável que não admita substituição, designadamente diligência judicial ou em entidade policial;
- j) Falecimento do cônjuge, pai, mãe, padrasto, madrasta, sogra/o, filha/o (biológica/o ou adotada/o), enteada/o, genro, nora, bisavó/ô, avó/ô, neta/o, bisneta/o, irmã/ão, cunhada/o;
- k) Ato decorrente de religião professada pela/o cliente, desde que não possa efetuar-se fora do período da formação e corresponda a prática comumente reconhecida como própria dessa religião;
- l) Outras faltas decorrentes de situações legalmente previstas ou de força maior, devidamente comprovadas, a analisar pela/o técnica/o da equipa técnico-pedagógica, indicada/o para o acompanhamento da ação de formação.

A justificação da falta depende de pedido escrito apresentado pela/o cliente, com indicação das horas ou dia(s) em que a(s) mesma(s) ocorreu(ram), referenciando os motivos justificativos da falta e acompanhado de documento comprovativo.

### **6.3.3. Faltas injustificadas**

São consideradas injustificadas todas as faltas não previstas no ponto 6.3.2 Faltas justificadas, deste Regulamento.

### **6.3.4. Faltas para efeitos de atribuição de apoios sociais**

O pagamento dos apoios sociais depende da assiduidade da/o cliente, registada na frequência da ação de formação, de acordo com o definido nos normativos em vigor sobre esta matéria.

### **6.3.5. Número limite de faltas para efeitos de rescisão do contrato de formação**

Os limites de faltas definidos, para efeitos de rescisão do contrato de formação, são:

- a) 5% de faltas injustificadas sobre a duração total da ação de formação;

ou

- b) 10% de faltas justificadas e injustificadas, sobre a duração total da ação de formação.

Na modalidade de formação Cursos de Aprendizagem, a duração total da ação de formação corresponde a cada um dos 3 períodos de formação.

Atingidos aqueles limites, a/o cliente só pode continuar a frequentar a ação de formação, mediante autorização da diretor da entidade formadora sob proposta, devidamente fundamentada, de 3 elementos da equipa técnico-pedagógica, sendo que um deles deve ser o responsável pelo acompanhamento da ação de formação.

### **6.3.6. Número de faltas que se constituem como indicadores de alerta**

Constituem-se como indicadores de alerta, 3 e 5% de faltas injustificadas e/ou 5% de faltas justificadas. Nestas situações, são acionados os mecanismos de ação preventiva que forem considerados necessários pela equipa técnico-pedagógica.

Neste âmbito, a/o cliente e a pessoa sua representante legal, no caso de aquela/e ser menor, devem ser informadas/os por escrito desta situação (Anexo 5 - Assiduidade - Indicadores de alerta).

### 6.3.7. Férias e interrupções

A/O cliente tem direito a gozar os dias de férias que a seguir se indicam, em função da duração da ação de formação que frequenta, de acordo com os normativos em vigor e com o definido pela entidade formadora.

Ação de formação	Número máximo de dias de férias
Com duração igual ou superior a 1200 horas	22 dias úteis
Com duração inferior a 1200 horas	15 dias úteis

Existem, contudo, modalidades de formação em que as/os clientes não têm direito a férias, podendo haver lugar a interrupções, durante o desenvolvimento da atividade formativa.

Nos Cursos de Aprendizagem, a ação de formação é entendida como um período de formação. Independentemente da duração de cada período de formação, as/os clientes têm direito a 22 dias úteis de férias.

A formação é interrompida nos feriados obrigatórios legalmente estabelecidos, nas tolerâncias concedidas pelo Governo e nos feriados municipais. Poderão, ainda, verificar-se outras interrupções, em casos excepcionais e devidamente justificados, de acordo com o definido pela respetiva entidade formadora.

Às férias e interrupções aplica-se o definido nos normativos em vigor, relativamente à atribuição de apoios sociais a clientes.

## **7. Violação dos deveres da/o cliente**

A violação grave ou reiterada dos deveres da/o cliente confere à entidade formadora o direito de aplicar uma advertência escrita ou de rescindir o contrato de formação, sem prejuízo da eventual responsabilidade civil ou criminal da/o cliente.

Qualquer elemento da comunidade formativa que presencie comportamentos suscetíveis de constituir violação dos deveres da/o cliente previstos neste Regulamento, deve comunicá-los imediatamente às/aos formadoras/es, às/aos técnicas/os, às/aos gestoras/es, ou ao diretor da entidade formadora.

Nas situações em que os comportamentos sejam considerados graves ou muito graves, a entidade formadora adota as diligências previstas no ponto 7.4 Advertência escrita e rescisão do contrato de formação ou, no caso de desencadearem alteração da ordem pública ou situação de perigo, adota os procedimentos previstos no ponto 7.5 Diligências a observar no caso de alteração da ordem pública ou de ocorrência de situação de perigo.

A rescisão do contrato de formação deve ser precedida de uma advertência escrita à/ao cliente, sempre que a entidade formadora considere que a mesma pode impedir nova violação dos deveres e a subsistência do contrato ainda seja viável.

A decisão de advertência escrita enquanto medida dissuasora, e a de rescisão do contrato, são aplicadas com a fundamentação dos factos que as suportam e após o exercício dos direitos de audiência e defesa da/o cliente.

### **7.1. Atenuantes e agravantes**

Na análise do procedimento de violação dos deveres da/o cliente, podem ser considerados como atenuantes ou agravantes os seguintes motivos:

Motivos atenuantes	Motivos agravantes
a) Idade	
b) Circunstâncias em que a violação do dever se verificou	
c) Assiduidade	
d) Confissão espontânea e manifestação de arrependimento	e) Premeditação
f) Bom comportamento anterior	g) Dolo
h) Motivação e aproveitamento na formação	i) Prática reiterada da violação dos deveres
	j) Gravidade elevada (censurabilidade) dos atos praticados e suas consequências
	k) Produção efetiva de resultados prejudiciais

## 7.2. Violações graves dos deveres da/o cliente

São consideradas violações graves as que a seguir se indicam:

- a) Comportamentos perturbadores do ambiente da formação;
- b) Provocação de conflitos com outras/os clientes;
- c) Falta de respeito ou de urbanidade, para com as pessoas da entidade formadora;
- d) Desobediência às instruções dadas pelas/os responsáveis da entidade formadora;



- e) Não observância das disposições legais e regulamentares, nomeadamente no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho;
- f) Utilização, sem autorização, de equipamentos de comunicação móvel e outros dispositivos eletrónicos, durante as sessões de formação;
- g) Prática de jogos de azar ou fortuna, nas instalações onde decorre a formação.

### 7.3. Violações muito graves dos deveres da/o cliente

São consideradas violações muito graves as identificadas no ponto anterior, sempre que praticadas de forma reiterada, bem como as que a seguir se indicam:

- a) Prática, ou incitamento à prática de atos de grande insubordinação ou indisciplina;
- b) Prática de violência física, injúrias ou outras ofensas punidas por lei;
- c) Prática, intencional ou com grave negligência, de atos lesivos de bens alheios, da entidade formadora ou de bens pelos quais esta é responsável;
- d) Prestação de falsas declarações nas provas a apresentar para efeitos de frequência da formação, justificação de faltas ou recebimento de quaisquer benefícios, dos quais tenha resultado prejuízo para a entidade formadora ou para terceiros;
- e) Posse, consumo e tráfico de substâncias psicoativas, como drogas e bebidas alcoólicas nas instalações onde decorre a formação;

- f) Apresentação nos locais de formação em estado de embriaguez, ou sob o efeito de substâncias psicoativas;
- g) Prática de crimes contra a liberdade de toda e qualquer pessoa que se encontre no espaço da entidade formadora;
- h) Captação de sons, imagens e realização de vídeos, não autorizados, nos locais de formação e respetiva divulgação.

#### 7.4. Advertência escrita e rescisão do contrato de formação

O quadro seguinte identifica as pessoas, os procedimentos e respetivos prazos a aplicar no âmbito da advertência escrita e da rescisão do contrato de formação.

Para a instrução dos procedimentos é nomeada, pelo diretor da entidade formadora, uma equipa constituída por 3 técnicas/os não intervenientes na respetiva ação de formação.

Intervenientes	Procedimentos, prazos e documentos	Anexos
1. Participante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até ao primeiro dia útil seguinte à data da ocorrência, preenche a Ficha de participação, dirigida ao diretor da entidade formadora.</li> </ul>	Anexo 6 (Ficha de participação da ocorrência)
2. Diretor da entidade formadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No prazo de 2 dias úteis, após a data de receção da Ficha de participação, nomeia a Equipa responsável pela instrução do procedimento e emite o respetivo despacho.</li> </ul>	

Intervenientes	Procedimentos, prazos e documentos	Anexos
3. Equipa responsável pela instrução do procedimento	<p>No prazo máximo de 5 dias úteis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisa e averigua, todos os factos cujo conhecimento seja adequado e necessário à tomada de uma decisão legal e justa, podendo, para o efeito, recorrer a todos os meios de prova admitidos em Direito;</li> <li>• Propõe a aplicação da advertência escrita ou da rescisão do contrato de formação, devidamente fundamentada ou, caso não se justifique, o arquivamento do procedimento.</li> </ul>	
4. Diretor da entidade formadora	<p>No prazo de 2 dias úteis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide pela notificação da/o cliente da intenção de aplicação de advertência escrita ou de rescisão do contrato de formação;</li> <li>• Manda notificar a/o cliente, através de ofício registado, para, no prazo de 10 dias úteis, se pronunciar, por escrito, sobre todas as questões com interesse para a decisão, bem como requerer diligências complementares e juntar provas;</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide pelo arquivamento e notifica a/o cliente.</li> </ul>	<p>Anexo 3 (Notificação em sede de audiência das/os interessadas/os) ou Anexo 4 (Notificação da decisão final)</p>

Intervenientes	Procedimentos, prazos e documentos	Anexos
5. Equipa responsável pela instrução do procedimento	<p>No prazo de até 5 dias úteis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisa a resposta da/o cliente e os documentos de prova, se for o caso;</li> <li>• Ouve as pessoas por ela/e indicadas, se for o caso;</li> <li>• Propõe decisão final, devidamente fundamentada.</li> </ul>	Anexo 7 (Registo de declarações)
6. Diretor da entidade formadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No prazo de 2 dias úteis, decide e manda notificar a/o cliente da decisão final, através de ofício registado;</li> <li>• Assegura o arquivo de todos os documentos no processo individual da/o cliente.</li> </ul>	Anexo 4 (Notificação da decisão final)

A/O cliente pode reclamar da decisão final que aplicou a reapreensão escrita ou a rescisão do contrato:

- Para o diretor da entidade formadora, no prazo de 15 dias úteis, a qual deve proferir decisão no prazo de 30 dias úteis, podendo confirmar, revogar, anular, modificar ou substituir a decisão reclamada, ou praticar o ato ilegalmente omitido (cf. n.º 2 e 3 do art.º 191.º do Código do Procedimento Administrativo);
- Impugnar contenciosamente a referida decisão, no prazo de 3 meses, junto dos Tribunais administrativos (cf. alínea b), do n.º 1, do art.º 58.º do Código do Processo dos Tribunais Administrativos e Fiscais).

## 7.5. Diligências a observar no caso de alteração da ordem pública ou de ocorrência de situação de perigo

Em situação de alteração da ordem pública ou de perigo para a segurança de pessoas e bens, o diretor da entidade formadora deve dar conhecimento imediato às entidades policiais e adotar as medidas adequadas ao restabelecimento da normalidade, designadamente impedindo a entrada e/ou permanência da/o cliente, nas instalações da entidade formadora.

A proibição de entrada ou permanência temporária nas instalações é aplicada à/ao cliente quando, de modo notório, se constate não haver outra medida ou modo de responsabilização, que possa impedir a alteração da ordem pública, afastar a situação de perigo ou evitar um dano maior para todas/os as/os intervenientes no processo formativo.

Caso não se venham a verificar condições para a/o cliente retomar a frequência da atividade formativa, aferida com base nos autos elaborados pelas entidades policiais, pode haver lugar à rescisão do contrato de formação.

A/O cliente é notificada/o, através de ofício registado, das decisões tomadas pela entidade formadora (Anexo 4 - Notificação da decisão final).

A aplicação da advertência escrita e da rescisão do contrato de formação, previstas no ponto anterior e, a proibição de entrada ou permanência temporária nas instalações da entidade formadora, mencionada neste ponto, são sempre registadas no processo individual da/o cliente, o qual faz parte integrante do dossiê técnico-pedagógico da ação de formação.

## 8. Responsabilidade civil e criminal da/o cliente

A/O cliente é responsável, do ponto de vista civil e criminal, pelas ações que vier a praticar com culpa, nos termos da lei.





Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

Av. João Paulo II • 4410-406 Arcozelo VNG • Portugal  
T. +351 227 537 700 • [www.crbg.pt](http://www.crbg.pt)



CRIADO POR ACORDO ENTRE  
CERGIGAIA, IEFP, ADFA