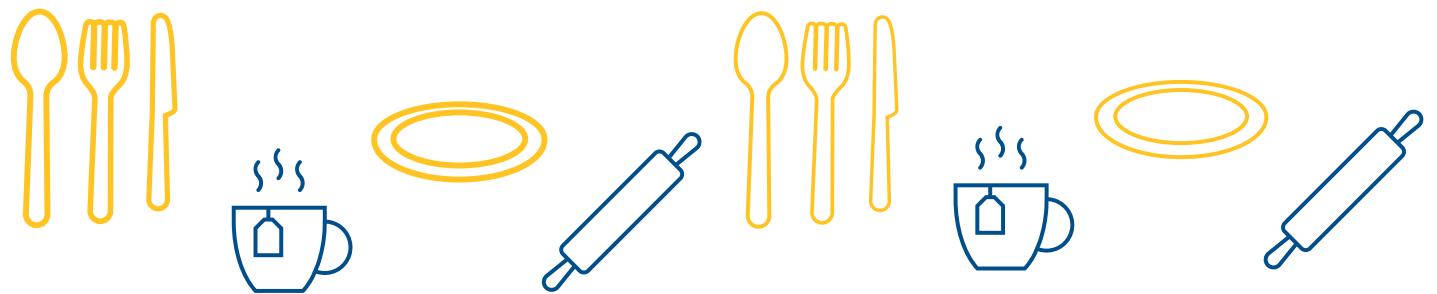




Regulamento de Funcionamento da Formação  
2025



## INTRODUÇÃO

O presente documento - Regulamento de Funcionamento da Formação da Academia AHRESP foi concebido de forma a assegurar o bom funcionamento da formação.

## OBJETIVOS

O presente Regulamento de Funcionamento da Formação tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação da Academia AHRESP.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais da área de formação ministrada pela Academia AHRESP.

## FORMAS E MÉTODOS DE INSCRIÇÃO, SELEÇÃO E PAGAMENTOS

1. Os interessados em frequentar a formação disponibilizada pela Academia AHRESP devem efetuar a sua pré-inscrição através do formulário que estará disponível no site.
2. Após a receção da pré-inscrição, será enviada a Ficha de Inscrição para seu preenchimento.
3. O Programa de Formação e o presente Regulamento de Funcionamento da Formação estão disponíveis no site da [Academia AHRESP](#).
4. A Academia AHRESP compromete-se a guardar sigilo relativamente a todos os dados fornecidos pelos formandos e assume a obrigação de não os revelar a terceiros, exceto sob autorização do próprio.
5. A Ficha de Inscrição é de preenchimento obrigatório.
6. Este processo só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Coordenadora Pedagógica, para a frequência do curso.
7. Os formandos serão sempre selecionados: de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo programa do mesmo.
8. A seleção dos formandos será comunicada aos mesmos no mais curto espaço de tempo possível, por escrito.
9. Em caso de situação de empate, constituirão critérios de seleção e ordenação dos candidatos:
  - a. Ser associado da AHRESP. Os associados da AHRESP têm prioridade na frequência do curso relativamente aos não associados;
  - b. Ordem de chegada das inscrições.
10. A inscrição do interessado só será considerada válida, após o pagamento do valor definido e a receção do respetivo comprovativo. No caso de os candidatos selecionados não efetivarem o pagamento em causa, a sua vaga será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera.
11. No caso de a formação ser exclusiva para um grupo de formandos de uma entidade, é da responsabilidade da própria entidade a seleção e alocação de formandos ao curso a desenvolver. Ainda assim, a Academia AHRESP disponibiliza-se para apoiar a entidade no processo.

## DIREITOS DOS FORMANDOS

Os formandos da ação de formação têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à frequência do curso (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas) e à obtenção de aproveitamento na avaliação das aprendizagens.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar.
5. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 10% do total de horas de formação.
6. Reclamar junto da Academia AHRESP quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada num impresso próprio disponível ou Livro de Reclamações, após solicitação junto da Coordenação Pedagógica.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
8. Estar coberto por uma apólice de seguro, de acidentes pessoais durante o período de realização do curso presencial, quando suportam financeiramente o valor do curso.

## DEVERES DOS FORMANDOS

Os formandos da ação de formação ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade todos os elementos que representam a Academia AHRESP.
3. Participar de forma ativa nas sessões teóricas e práticas.
4. Cumprir com o pagamento do valor do curso nas datas previstas.
5. Consultar a Academia AHRESP, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
6. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
7. Guardar lealdade à Academia AHRESP, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.
8. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
9. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.
10. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela Academia AHRESP.
11. Abster-se de utilizar o telemóvel durante as sessões de formação. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida o formando deverá abandonar a sala.
12. Assinar e cumprir o contrato de formação.

## DEVERES DA ACADEMIA AHRESP

Compete à Academia AHRESP enquanto entidade formadora:

1. Assegurar a formação programada com respeito pela regulamentação em vigor, sempre que aplicável, e com respeito pelo programa de formação definido e divulgado;
2. Fornecer documentação de apoio e os materiais necessários relativos a cada curso;
3. Elaborar os elementos de registo constantes do Dossier Técnico-Pedagógico;
4. Disponibilizar instalações, equipamento e material pedagógico adequado que permita garantir a qualidade da formação;
5. Analisar relatórios de acompanhamento e avaliação da formação, reclamações e sugestões que sejam apresentadas, tendo em vista a melhoria do Sistema de Gestão da Atividade Formativa;
6. Supervisionar e acompanhar o cumprimento do Programa de Formação de cada curso;
7. Emitir os Certificados de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor;
8. Respeitar e garantir a integridade de cada formando.

## ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

1. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento poderá não servir para efeitos de anulação da falta. Cabe à Academia AHRESP analisar o documento comprovativo e decidir se a falta poderá ser anulada.
2. A formação com um caráter presencial tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após o início do período da ação de formação.
3. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os 10% do total de horas de formação, exceto quando expressamente indicado outro critério.
4. A formação com um caráter presencial supõe a frequência de, pelo menos, 90% do número total de horas, exceto quando expressamente indicado outro critério.

## INTERRUPÇÕES E POSSIBILIDADE DE REPETIÇÕES DE CURSOS

1. Sempre que, por motivos de força maior, a Academia AHRESP se veja obrigada a interromper uma ação de formação de um curso, serão empreendidos todos os esforços para retomar a mesma com a maior brevidade possível. Para os formandos que estejam impossibilitados de frequentar o curso nas novas datas, será dada a possibilidade de integrarem uma nova ação do curso.
2. Sempre que um formando tenha de interromper a ação de formação em que se encontra inscrito, este só poderá reingressar numa nova ação de formação do curso, caso não tenha excedido o número de faltas permitido e desde que sejam suportados os custos acrescidos definidos para a nova inscrição. Nos casos da formação realizada para grupos de colaboradores de uma entidade, a Academia AHRESP analisará a situação com a entidade, no sentido de se encontrar a melhor solução;
3. No que respeita à possibilidade de os formandos repetirem um curso, a Coordenação Pedagógica analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias.

## CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO E RESCISÃO DE CONTRATO

1. A definição do horário da formação cabe à Academia AHRESP, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado, em caso de alteração.
2. O local da formação será indicado pela Academia AHRESP, constando do contrato de formação a celebrar com o formando.
3. Nas situações em que a Academia AHRESP se veja obrigada a alterar os horários ou locais de realização da formação, a Academia AHRESP compromete-se a avisar o formando, por escrito, com pelo menos, 2 (dois) dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para o participante, a Academia AHRESP compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição se esse for o desejo do participante.
4. No caso da formação realizada em exclusivo para profissionais de uma entidade, a definição do local, cronograma e horário da formação será acordado entre a Academia AHRESP e a entidade. Uma eventual alteração do local, horário e cronograma da formação será decidido entre a entidade e a AHRESP e atempadamente divulgada aos formandos (máximo 48 horas).
5. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que a Academia AHRESP reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo nesse caso devolução do valor da inscrição na totalidade, sempre que os participantes demonstrem interesse em não aguardar pelo início do curso.
6. A Academia AHRESP reserva-se no direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação feito com os formandos.
7. Em caso de desistência, se esta for comunicada até 5 dias úteis antes da data de início do curso, ser-lhe-á restituído o valor do curso já pago. Caso a desistência ocorra nos 5 dias úteis anteriores ao início efetivo do curso ou no decorrer do mesmo, o formando não terá direito à devolução do valor já pago até essa data.
8. Em caso de desistência de um formando, comunicada por escrito por uma entidade até 2 dias antes da data prevista para o início do curso, a Academia AHRESP autoriza a devida substituição desse formando por outro colaborador da entidade. Caso a desistência ocorra no primeiro dia do curso, a Academia AHRESP já não autoriza a substituição do formando por outro colaborador da entidade, não sendo o valor pago pela inscrição devolvido.
9. Nos casos em que a ação de formação é promovida pela Academia AHRESP, mas ministrada por uma entidade formadora parceira, as condições de desistência e de substituição serão as mesmas, caso o período de inscrição ainda não esteja encerrado.
10. No âmbito das formações em formato presencial o(a) formando(a) autoriza e cede gratuitamente, sem limite temporal, à Academia AHRESP (Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal) todos os direitos de utilização de imagem, tal como captada nas fotografias efetuadas durante a ação de formação/workshop/sessão de esclarecimento que esteja inscrito(a).

## CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

1. A metodologia de avaliação da formação nos cursos desenvolvidos pela Academia AHRESP inclui a avaliação da ação de formação e a avaliação das aprendizagens.
2. A avaliação da ação de formação é concretizada junto dos formandos através do questionário de avaliação da ação de formação aplicado no término dos projetos formativos. Visando

objetivos essencialmente pedagógicos pretende-se com estes questionários captar a opinião do formando acerca do processo formativo em que esteve envolvido, com vista a melhorar a qualidade da formação.

3. No que se refere à avaliação das aprendizagens, esta é descrita no programa do curso.

## CERTIFICAÇÃO

1. No final do curso, aos formandos será emitido um Certificado de Formação Profissional, de acordo com a legislação em vigor, indicando aproveitamento no curso.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no presente Regulamento, à obtenção de aproveitamento e à regularização dos pagamentos devidos.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou.
4. A entrega do Certificado ou da Declaração fica condicionada, igualmente, no caso de existirem pagamentos por regularizar pelo formando ou entidade.
5. O Certificado de Formação Profissional será enviado ao formando de forma digital para o e-mail registado na ficha do formando.

## PROCEDIMENTOS RELATIVOS A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

### 1. Sugestões:

No sentido de possibilitar aos seus clientes a apresentação de sugestões, a Academia AHRESP dispõe de um Boletim de Sugestões. Este documento possibilita aos clientes deixar as suas opiniões sobre a Academia AHRESP, o seu funcionamento, a qualidade do atendimento ou serviço prestado, as ações de formação, os formadores, as instalações, entre outras que considerem relevantes. De referir que o referido documento pode ser requerido, a qualquer momento, a um colaborador que represente a Academia AHRESP.

### 2. Reclamações:

- Qualquer reclamação poderá ser apresentada por escrito em formulário próprio – Livro de Reclamações –, o qual poderá ser solicitado à Coordenação Pedagógica. A apresentação de uma reclamação noutro formato – Boletim de Reclamações - poderá ser enviada ao cuidado da Gestora da Formação;
- A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser apresentada(s) no prazo máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação;
- A apreciação da(s) reclamação(ões) será levada a cabo pela Gestora da Formação, a qual procederá a uma leitura da reclamação e da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que se julgue necessário, a Academia AHRESP prevê a convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, no sentido de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução;
- A resposta final à(s) reclamação(ões) será dada pela Academia AHRESP à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

## FUNÇÕES DA EQUIPA PEDAGÓGICA

### Gestão da Formação

- Assegurar o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa da Academia AHRESP;
- Responder pelo serviço de formação da Academia AHRESP perante as entidades externas;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de associados e não associados;
- Garantir a conceção do Plano de Atividades e Plano de Formação da Academia AHRESP, bem como o acompanhamento, controlo e avaliação da sua execução;
- Garantir a seleção de formadores altamente qualificados;
- Dar resposta a reclamações associadas à Academia AHRESP;
- Gerir os recursos afetos ao serviço de formação da Academia AHRESP;
- Promover ações de revisão e melhoria contínua e implementar os mecanismos de qualidade da atividade formativa;
- Assinar os Contratos de Formação, os Certificados de Formação Profissional e as Declarações de Frequência emitidos pela Academia AHRESP.

### Coordenação Pedagógica

- Garantir a conceção e atualização dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com a equipa de formadores;
- Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores;
- Monitorizar o processo de inscrição dos formandos;
- Garantir a organização dos suportes pedagógicos e a sua validação;
- Promover e participar em reuniões da equipa pedagógica, em diferentes fases do desenvolvimento dos cursos;
- Adaptar estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação com os formadores, sempre que se justifique;
- Acompanhar o desenvolvimento dos cursos, através de um diálogo próximo com formadores e formandos;
- Coordenar e acompanhar todo o processo de avaliação da formação, incluindo a elaboração de relatórios de avaliação;
- Assegurar a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações de formação, entre outras.

### Formadores

- Participar em reuniões ou contactar com a Coordenação Pedagógica em diferentes momentos;
- Conceber, em articulação com a Coordenação Pedagógica e sob validação desta, os materiais pedagógicos, documentos e suportes pedagógicos de apoio e instrumentos de avaliação necessários ao desenvolvimento dos cursos;
- Estruturar e preparar as sessões de formação, implementando os conteúdos programáticos definidos e utilizando os métodos de ensino e o material didático adequado, assentes na análise prévia das necessidades e perfil dos formandos a formar;

- Reformular, em conjunto com a Coordenação Pedagógica, sempre que se justifique, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Informar a Coordenação Pedagógica da Academia AHRESP sobre a evolução dos processos de aprendizagem dos formandos dos cursos que asseguram;
- Contribuir para uma boa dinamização da formação, informando a Coordenação Pedagógica de qualquer ocorrência que se verifique e da necessidade de melhoria das instalações, do equipamento ou do material pedagógico distribuído ou outro tipo de *feedback* pertinente;
- Cumprir de forma rigorosa os cronogramas dos cursos que asseguram e comunicar à Coordenação Pedagógica qualquer situação de impedimento, pela forma escrita e com uma antecedência mínima de 72 horas, ou que exija alguma alteração ao cumprimento do cronograma aprovado, justificando o motivo dessa situação;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- Cumprir todas as demais obrigações decorrentes das normas de funcionamento e das que regem o contrato de prestação de serviços de formação;
- Cumprir a legislação e os regulamentos aplicáveis à formação;
- Respeitar os conteúdos desenvolvidos para a formação enquanto propriedade da Academia AHRESP, conforme acordado em contrato.

#### Atendimento ao Público

- Assegurar o atendimento diário no horário definido para o efeito: das 09h00 às 18h00 (de segunda a sexta-feira).
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a Academia AHRESP;
- Representar a imagem da Academia AHRESP, respondendo pela atividade da mesma junto do público.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Direção da Academia AHRESP, respeitando sempre a legislação em vigor.

#### A Direção

Assinado por: CARLOS ALBERTO DOS  
**SANTOS MARTINS MOURA**  
Num. de Identificação: BI04566628  
Data: 2024.12.23 16.49.37 GMT Standard Time

