



# Regras de Funcionamento da Atividade Formativa Presencial

Ano: 2015

Revisão: 2024

## Índice

Preâmbulo.....	3
Capítulo I - Disposições Gerais.....	3
Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes.....	5
Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa .....	10
Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação.....	12
Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação .....	12
Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões.....	17
Capítulo VII - Disposições finais .....	18

## **Preâmbulo**

O presente documento regulamenta o desenvolvimento das ações de formação sob a forma de organização presencial, promovidas pela Multicompetências.

A presente entidade rege-se sempre pela qualidade da formação e pela boa prática de uma política de igualdade de oportunidades de acesso à formação profissional desenvolvida por si.

## **Capítulo I - Disposições Gerais**

### **Artigo 1.º - Âmbito**

1. O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela Multicompetências, pelo que formandos e formadores encontram-se abrangidos pelo seu conteúdo. A participação nas ações pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento.
2. O presente regulamento aplica-se a todos os intervenientes no ciclo formativo da atividade formativa à distância.
3. Toda a atividade formativa desenvolvida pela Multicompetências encontra-se em conformidade com a legislação aplicável em vigor.
4. Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e correções de eventuais desvios face aos objetivos estratégicos inicialmente programados.
5. Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação na Multicompetências, impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação profissional na Multicompetências.

6. Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objeto de atualização sempre que se verificarem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.

7. Sempre que se verificarem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e, obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

8. O presente regulamento de funcionamento da formação tem como principais objetivos:

- Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação;
- Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela Multicompetências.

#### **Artigo 2.º - Formas de organização da formação**

A atividade formativa da Multicompetências é desenvolvida presencialmente, em congruência com as necessidades e especificidades de cada público-alvo ou entidades que se constituam como nossas clientes e/ou parceiras.

#### **Artigo 3.º - Local de realização da formação**

1. As atividades de formação desenvolvidas à distância ocorrem nas instalações da Multicompetências em Vila Nova de Gaia ou em qual outro a designar, sendo sempre atendidas as condições físicas do local de formação de acordo com a legislação aplicável.

2. Por motivos supervenientes os locais poderão ser alterados pela Multicompetências desde que não exista manifesto prejuízo para os formandos e formadores;

3. Em caso de alteração dos locais os formandos e formadores serão informados com a antecedência de 48 horas, via email ou telefónica indicado na ficha do formado e ficha do formador.<sup>1</sup>

#### **Artigo 4.º - Destinatários da formação**

Os destinatários da formação encontram-se definidos nos programas de formação de cada curso.

---

<sup>1</sup> Caso exceção, ocorra um imprevisto no decorrer da ação que impossibilite o aviso prévio de 48 horas.

### **Artigo 5.º - Modalidades de formação**

Formações Modulares Certificadas e/ou Outras ações de formação contínua (não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações).

## **Capítulo II - Acesso, inscrição, seleção de participantes e proteção de dados**

### **Artigo 6.º - Requisitos de acesso**

1. Ter idade igual ou superior a 18 anos; ou 16 anos - jovens emancipados de acordo com lei.
2. Outros definidos nos programas de formação.

### **Artigo 7.º - Inscrição nas ações de formação**

#### **Participantes individuais externos e Interempresa**

1. O processo de inscrição nas ações de formação deve ser realizado pelo próprio e/ou pela entidade empregadora, podendo haver auxílio dos técnicos de formação/coordenadores quando necessário.
2. A inscrição poderá ser realizada presencialmente nas instalações da Multicompetências, por correio eletrónico, telefone ou através do site.
3. A inscrição e toda a documentação solicitada devem ser enviadas para o correio eletrónico ou entregues pessoalmente na sede da Multicompetências até um máximo de 48h anteriores à data de início de cada ação de formação, sob pena da inscrição ser automaticamente anulada ou transitar para uma nova edição.
4. A inscrição é confirmada através do envio de e-mail de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g. contacto telefónico ou envio de SMS), sempre que se considere relevante.
5. A admissão dos participantes numa dada ação de formação é alvo de análise pela Coordenação Pedagógica.
6. A admissão dos participantes numa dada ação de formação, implica obrigatoriamente a aceitação de um contrato de formação, que será disponibilizado após o preenchimento da Ficha de Inscrição e envio de toda a documentação necessária à avaliação dos requisitos de acesso. Este contrato tem como principal objetivo, garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres, inerentes à participação numa ação de formação ministrada pela Multicompetências.

### **Participantes empresariais (Intraempresa)**

1. A inscrição nas ações de formação deve ser realizada pela entidade Cliente preenchendo a Lista Nominativa, enviada previamente pela Multicompetências.
2. A Lista Nominativa poderá ser entregue presencialmente nas instalações da Multicompetências ou por correio eletrónico.
3. A lista nominativa e toda a documentação solicitada pela Multicompetências deve ser enviada por correio eletrónico ou entregues pessoalmente na sede da Multicompetências, até um máximo de 48h anteriores à data de início de cada ação de formação.
4. A formalização da inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem por correio eletrónico de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g., contacto telefónico ou envio de SMS.), sempre que se considere relevante.
5. A admissão dos participantes numa dada ação de formação é da responsabilidade da Entidade Cliente.
6. A admissão dos participantes numa dada ação de formação, implica obrigatoriamente a contratualização dos serviços de formação prestados pela Multicompetências, através da assinatura do contrato de formação.

### **Artigo 8.º - Seleção dos participantes/colaboradores e constituição dos grupos de formação**

1. Todo o processo de seleção dos participantes é realizado pela coordenação pedagógica, no sentido de assegurar o cumprimento de todos os critérios estabelecidos para a participação nas ações formativas.
2. A Multicompetências considera que são elegíveis todos os participantes que correspondam ao perfil dos destinatários estabelecidos no programa da ação de formação.
3. As ações de formação desenvolvidas presencialmente, têm um limite mínimo de 15 formandos e máximo de 20 formandos.

### **Participantes individuais externos/Interempresa**

4. No caso da formação dirigida para o público em geral ou interempresa respeitamos os seguintes critérios:
  - Afinidade entre as funções desempenhadas e os objetivos definidos para a ação

de formação;

- Entrega da documentação necessária para inscrição;
- Aceitação do Regulamento da atividade formativa da Multicompetências;
- Interesse e motivação;
- Expectativas e necessidades de formação.

### **Participantes empresariais (Intraempresa)**

5.No caso da formação intraempresa é da responsabilidade do cliente seleccionar e listar os formandos de acordo com as suas prioridades internas.

#### **Artigo 9.º - Proteção dos dados pessoais**

1. Ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de abril de 2016, a Multicompetências assume o cumprimento rigoroso da política de privacidade e proteção de dados pessoais que sejam registados voluntariamente pelos utilizadores e dado consentimento de utilização para os fins enunciados.

2. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos clientes, pertence à Multicompetências, com sede em Rua Eng.º Adelino Amaro da Costa, nº 15 - Sala 3.1 e 3.2, 4430-194 Vila Nova de Gaia.

3. Os dados são disponibilizados diretamente pelo seu titular, com conhecimento prévio da sua finalidade, dos direitos de acesso, portabilidade, retificação, oposição e cancelamento dos mesmos e consentimento para o seu tratamento.

4. Podem ser solicitados dados pessoais, tais como a identificação civil e fiscal, morada, contactos de telefone e/ou e-mail, enquadrados na finalidade do serviço prestado.

5. No tratamento de informação sobre os intervenientes no processo formativo, a Multicompetências respeita a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, destinando-se os dados pessoais recolhidos:

- À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
- Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
- À utilização para efeitos de auditoria pela DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) no âmbito do sistema de certificação de entidades formadoras;

- À utilização para efeitos de realização de seguro de acidentes pessoais no período de formação, sempre que tal resulte de uma imposição legal;
- À utilização para efeitos de auditoria pelas autoridades públicas responsáveis pela gestão do respetivo programa operacional, se assim, forem solicitadas pelas mesmas.

6. A política de privacidade da Multicompetências, tem em consideração o respeito pelas diretrizes nacionais e internacionais, no que concerne à proteção de dados, sendo o cumprimento da legislação, monitorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

7. Os dados fornecidos online, serão mantidos em segurança, numa base de dados em formato digital, à qual apenas acedem os profissionais autorizados pela direção da Multicompetências.

8. No que se refere aos dados recolhidos em formato de papel, os mesmos serão mantidos num arquivo, ao qual apenas poderão aceder os profissionais devidamente identificados e autorizados pela direção da Multicompetências.

9. Os dados serão conservados apenas durante o tempo necessário à prestação do serviço ou à finalidade para que foram requeridos.

#### **Artigo 10.º - Pagamentos**

1. Após a confirmação da inscrição por parte da Multicompetências, será enviada a comunicação para o futuro participante com indicação do valor a liquidar relativo à ação de formação em que se inscreve.

2. A inscrição só será considerada válida, após o pagamento automático, ou caso necessário receção do respetivo comprovativo, entregue presencialmente no atendimento geral da Multicompetências ou via e-mail.

3. No caso dos participantes selecionados/entidade cliente não efetivarem o pagamento em causa, a sua vaga será atribuída a um outro candidato constante em lista de espera.

4. O pagamento pode ser feito automaticamente através do código gerado pela plataforma Forínsia, presencialmente no atendimento geral da Multicompetências, através de transferência bancária para o IBAN PT50.0036.0354.99100012880.20 - Montepio Geral.

5. De forma a formalizar a inscrição, o pagamento deverá ser feito até 48h antes da data de início da formação.

### **Artigo 11.º - Desistências e Devoluções**

1. A desistência da inscrição deve ser formalizada por escrito e remetida à Multicompetências para o e-mail [geral@multicompetencias.pt](mailto:geral@multicompetencias.pt) , até 72 horas antes da data de início da ação de formação.
2. Em caso de desistência, a Multicompetências procede à devolução do valor que tenha sido pago, através de transferência bancária, nas seguintes condições:
  - ✓ Devolução de 100% do valor entregue, quando a desistência seja formalizada dentro do prazo definido no n.º 1;
  - ✓ Devolução de 50% do valor entregue, sempre que a desistência ocorra após o prazo definido no n.º 1.
3. Não há lugar a devolução quando a desistência ocorra no dia de início da ação de formação ou após a receção das credenciais de acesso aos respetivos cursos.
4. Quando a frequência da ação de formação esteja isenta de pagamento, a desistência da mesma deverá ser comunicada nos termos e no prazo definidos no n.º 1.
5. O valor pago será devolvido por transferência bancária, após a data prevista para o início da formação.

### **Artigo 12.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas**

1. A Multicompetências pode proceder ao adiamento ou cancelamento da realização de ações de formação, por não reunir o número suficiente de inscrições.
2. O cancelamento ou o adiamento de uma ação de formação é comunicado a todos os participantes ou ao cliente, consoante o caso, com a maior antecedência possível.
3. No caso de adiamento, os participantes serão informados da nova data da realização da ação de formação e questionado o seu interesse na manutenção da inscrição.
4. O agendamento de novas datas para a realização de ação de formação intraempresa que tenha sido adiada, deverá ser acordada entre a Multicompetências e a entidade cliente, cabendo a esta informar os respetivos participantes das novas datas de realização.
5. O cancelamento da ação de formação dá lugar à devolução do valor já pago pelo participante ou pelo cliente, não implicando, no entanto, qualquer espécie de compensação ou indemnização, quando aplicável.

### **Artigo 13.º - Acesso às instalações**

1. É garantido aos formandos o acesso às instalações onde decorre a formação durante o seu período normal de funcionamento;
2. Os formadores poderão aceder às instalações onde decorre a formação fora do período normal de utilização para efeitos de preparação das sessões formativas após solicitação à Coordenação Pedagógica da Multicompetências;
3. É vedado aos formandos o acesso e permanência nas instalações de formação fora do período de realização da mesma, excetuando-se os intervalos das sessões;
4. A consulta de documentação e recursos didáticos é facultada aos formandos e formadores mediante solicitação à Coordenação Pedagógica e deverá ser feita nos serviços administrativos da Multicompetências na data e horários a acordar.

## **Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa**

### **Artigo 14.º - Condições de frequência**

Para além das condições gerais definidas no presente regulamento e das condições específicas estabelecidas para cada ação de formação, a frequência das ações implica a aceitação dos termos e condições constantes neste regulamento e em contrato.

### **Artigo 15.º - Horários e cronograma**

1. As condições de funcionamento das ações de formação, designadamente, o horário e datas de realização, são indicadas no programa do curso e/ou comunicadas aos participantes com a devida antecedência relativamente ao início da respetiva ação de formação.
2. O cronograma, o horário e outras condições de funcionamento poderão ser ajustados por motivos imprevistos ou quando destinadas a melhorar a qualidade do desempenho dos grupos de formação e/ou do processo pedagógico, sendo comunicadas aos participantes no mais curto espaço de tempo possível.

### **Artigo 16.º - Etapas do desenvolvimento pedagógico**

1. Os programas de formação são desenvolvidos atendendo aos objetivos gerais e específicos e ao conteúdo programático.
2. Durante todo o percurso formativo, os participantes são acompanhados pela equipa pedagógica, nas seguintes etapas e de acordo com os seguintes objetivos:
  - No início da formação: dar as boas-vindas aos participantes, fazer a introdução

ao curso e explicar as regras inerentes ao mesmo;

- Durante a formação: dar feedback sobre o progresso individual e/ou coletivo;
- No final da formação: fazer um balanço da formação; recolher o feedback com vista à melhoria da ação de formação.

### **Artigo 17.º - Interrupções e repetição de cursos**

1. Uma ação de formação pode ser interrompida sempre que, por motivos imprevistos ou de força maior, seja temporariamente inviabilizada a sua prossecução.
2. Caso se verifique a impossibilidade de reinício ou repetição da ação de formação, serão devolvidos os valores pagos pelos participantes ou pela entidade cliente, consoante o caso, salvo se a interrupção se dever a ação ou omissão dos mesmos.
3. Se houver a possibilidade de repetir o curso, o participante terá prioridade, não havendo necessidade de se inscrever novamente.

### **Artigo 18.º - Assiduidade**

1. O registo de assiduidade é assegurado pelo formador, com recurso às folhas de presença. Neste caso, os formandos não poderão faltar mais do que 10% do número total de horas da ação de formação.
2. As faltas podem ser justificadas ou injustificadas.<sup>2</sup>
3. Serão consideradas faltas justificadas, mediante a apresentação de comprovativo adequado, as seguintes faltas:
  - Motivadas por doença comprovada ou acidente;
  - Motivadas por falecimento de parentes próximos;
  - Motivadas por casamento;
  - Motivadas por qualquer dever imposto por lei que não admita substituição, designadamente, inspeção militar, comparência em tribunal ou outras situações em que o formando seja expressamente convocado por entidades da administração pública.
4. As faltas justificadas, quando previsíveis, serão obrigatoriamente comunicadas com antecedência mínima de dois dias e nos restantes casos nos dois dias imediatamente posteriores ao período de ausência.
5. Serão consideradas injustificadas todas as outras não prevista no ponto 3.
6. Haverá uma tolerância de quinze minutos, no início de cada sessão de formação.

---

<sup>2</sup> Nos Projetos de Formação Financiada a entidade que nos financia não aceita qualquer tipo de justificação de faltas.

Na formação Autofinanciada a entidade IMT não aceita qualquer tipo de justificação de faltas.

## Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação

### Artigo 19.º - Avaliação

O formando deverá cumprir os momentos de avaliação estipulados, quer no sentido de monitorizar os níveis de aprendizagem quer os níveis de satisfação face à formação que frequenta. Sem prejuízo da utilização de outras formas de avaliação complementares, propõe-se que todas as ações de formação em regime presencial sejam objeto das seguintes modalidades de avaliação:

A **avaliação da reação** dos participantes considera as suas expectativas iniciais; os objetivos de aprendizagem; o desempenho do formador, coordenação pedagógica; os conteúdos programáticos; os recursos técnico-pedagógicos utilizados; as infraestruturas e equipamentos de apoio à ação de formação; e, o apoio técnico, administrativo e logístico por parte da entidade.

A **avaliação das aprendizagens** permite aferir os saberes adquiridos durante a ação de formação que, quando conjugados numa determinada situação profissional, permitem aos participantes demonstrar se dominam ou não determinadas competências.

A **avaliação de formação** (desenvolve-se durante toda a ação de formação para possibilitar a regulação do progresso do formando e do processo formativo) e a **avaliação sumativa** (permitindo ao formando adquirir uma classificação final e como tal a emissão (ou não) de um certificado de formação).

A **avaliação de impacto**, realizada após 6 meses da participação na ação de formação, permite aferir se os conhecimentos adquiridos foram aplicados.

## Capítulo V - Funções e responsabilidades no âmbito da formação

### Artigo 20.º - Responsabilidades da Gestora de Formação

Tem por função principal a definição da política de formação, sendo responsável pela gestão dos recursos afetos à formação, bem como pela elaboração, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano operacional da área.

É igualmente responsável pela elaboração da planificação da atividade formativa, calendarizando as intervenções, prevendo os meios físicos, os recursos humanos e financeiros a afetar e criando regulamentos de funcionamento.

- Organizar e promover a formação;

- Conceber e estruturar o programa de formação, garantindo a articulação entre os referenciais estabelecidos e as várias componentes formativas e definindo e operacionalizando a estrutura curricular a nível de conteúdos programáticos, cargas horárias, metodologias e modelos e instrumentos de avaliação;
- Desenvolver, junto dos destinatários, as atividades de promoção da formação, através do contacto direto e dos meios de divulgação adequados;
- Avaliar o processo e os efeitos da formação;
- Gerir a Certificação DGERT.

### **Artigo 21.º - Responsabilidades do Coordenador Pedagógico**

**Coordenar:**

**A nível Pedagógico:**

- Garante que os conteúdos e os formadores se adequam às necessidades de formação, às expectativas dos formandos, às regras, políticas de qualidade da entidade e objetivos; verifica a atualização dos conteúdos;
- Garante que o Plano de Atividades Formativas da Multicompetências é cumprido;
- Desempenha o papel de moderador, mediador, apoia, orienta, facilita o processo de aprendizagem junto dos formadores e formandos.

**A nível Humano:**

- Formadores (de acordo com o grupo que tem, orientá-los, fazendo a Gestão Pedagógica.); Formandos (responsável pela adequação dos formandos à ação de formação, apoio e acompanhamento).

**A nível Técnico:**

- É responsável pela organização da formação;
- Tem responsabilidade do funcionamento e escolha dos materiais (técnicos ou pedagógicos); desempenha um papel, com os formadores, de atualização; organiza os cronogramas, seleciona os formandos; propõe a nomeação e integra novos formadores, na bolsa de formadores;
- Organizar os Dossiers Técnico Pedagógicos;
- Garantir a disponibilidade de todo o material e equipamentos de apoio aos

formadores durante o período de formação;

- Redigir as atas das reuniões de coordenação;
- Elaborar os relatórios de avaliação das ações de formação;
- Garantir a aplicação dos instrumentos de avaliação previstos;
- Monitorização da atividade formativa;
- Garantir a melhoria contínua da atividade formativa;
- Emissão de Certificados na Plataforma SIGO e Certificação dos Formandos.

### **Artigo 22.º - Responsabilidades do Formador**

1. Compete em especial ao formador:

- Articular com a coordenação pedagógica a gestão do processo formativo;
- Participar na conceção e planificação da formação, produzindo os respetivos instrumentos de avaliação e documentação de apoio;
- Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- Informar atempadamente a coordenação pedagógica e/ou a Gestora de Formação de qualquer imprevisto ou ocorrência que possa perturbar o normal funcionamento da formação;
- Realizar o acompanhamento dos participantes e dinamizar as sessões;
- Promover e facilitar um elevado grau de atividade entre todos os elementos do ambiente formativo e facilitar os processos de comunicação;
- Articular o desenvolvimento das ações com a equipa técnico-pedagógica da Multicompetências.

### **Artigo 23.º - Responsabilidades do Técnico de Formação**

É responsável pelo apoio à Coordenação Pedagógica e à Gestão da Formação, ao nível das atividades administrativas e de atendimento que não impliquem conhecimentos e competências técnico-pedagógicas.

Tem como funções:

- Atendimento presencial nas instalações da Multicompetências;

- Atendimento telefónico;
- Leitura e resposta a comunicações recebidas via CTT ou via eletrónica;
- Atos de expediente em geral.
- Apoiar o(a) Coordenador(a) Pedagógico na elaboração de DTP
- Realizar a Certificação dos Formandos(as) no SIGO;
- Pode ainda propor alterações e melhorias ao funcionamento da formação profissional.
- Prospecção e angariação de formandos(as) particulares ou empresariais;
- Protocolar com entidades externas com vista cedência de espaços físicos
- Recolha de documentação obrigatória para a formação.

#### **Artigo 24.º - Direitos e responsabilidades dos Formandos**

São direitos dos participantes:

- Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;
- Receber o adequado apoio pedagógico e documentação da ação que está a frequentar;
- Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais, a celebrar pela Multicompetências, ao abrigo da legislação em vigor;
- Aceder ao seu processo individual, que contém todas as informações relevantes, relacionadas com o percurso formativo de cada formando, numa determinada formação;
- Ver assegurada a proteção dos dados pessoais disponibilizados à Multicompetências, para efeitos de participação em ações de formação, em congruência com as diretrizes do Regulamento Geral de Proteção de Dados e restante legislação aplicável;
- Receber no final da formação um certificado de formação profissional; declaração de frequência/presença ou Certificado de Qualificações, desde que realize as metodologias de avaliação, caso se aplique, e cumpra com as regras de assiduidade e de aproveitamento previamente definidas;

- Apresentar ao formador, à coordenação pedagógica ou a outro elemento da equipa formativa, qualquer sugestão de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito do processo formativo.

### **Artigo 25.º - Direitos do Cliente (intraempresa)**

No âmbito do processo formativo, o cliente tem o direito de:

- Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da Multicompetências e o Regulamento da atividade formativa;
- Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação que os colaboradores frequentaram.
- No âmbito do processo formativo o Cliente tem, em especial, o dever de:
- Prestar informação correta e completa sobre a organização ou sobre os formandos, que se revele necessária para a inscrição e/ou realização de ação de formação e, sempre que se justifique, comunicar quaisquer alterações ao inicialmente proposto;
- Quando aplicável e conforme o que tiver sido acordado, garantir todas as condições necessárias ao bom funcionamento da formação, designadamente, as condições físicas, estruturais e de apoio logístico aos participantes e ao formador;
- Proceder ao pagamento dos serviços de formação, nas condições previamente acordadas.

### **Artigo 26.º - Deveres da Multicompetências**

- Dar a conhecer aos formandos e restantes intervenientes nas ações formativas o regulamento da atividade formativa da Multicompetências, assim como outros regulamentos específicos aplicáveis;
- Zelar pelo cumprimento do presente regulamento, em estrita congruência com os
- direitos e deveres de todas as partes envolvidas no ciclo formativo;
- Responsabilizar-se pelo respeito por todas as condições estabelecidas nos contratos de formação, garantindo o cumprimento da estrutura de formação apresentada e respetivos cronogramas;

- Garantir o acesso aos formandos, a todos os recursos e equipamentos necessários à participação numa dada ação de formação;
- Disponibilizar todos os materiais didáticos (e.g apresentações, manuais, documentação de apoio) aos formandos, previstos nas condições de participação numa determinada formação;
- Responder atempadamente a todas as queixas e reclamações dos formandos, no sentido de contribuir para a garantia da qualidade dos serviços prestados;
- Ter o cuidado de garantir urbanidade e respeito na interação com os formandos, contribuindo para um ambiente equitativo entre todos os intervenientes do processo formativo;
- Emitir, no final de cada ação de formação, o certificado de formação profissional ou declaração de frequência de formação aos participantes, incluindo a menção ao número de horas de formação frequentadas, aproveitamento e classificações obtidas ou outros dados que possam ser considerados relevantes, em congruência com a legislação em vigor.

## Capítulo VI - Ocorrências, reclamações e sugestões

### Artigo 27.º - Ocorrências, reclamações e sugestões

Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à realização de uma reclamação junto da Multicompetências por intermédio de dois meios que lhe são disponibilizados:

- Preenchimento do Livro de Reclamações - disponível no espaço de atendimento ou via online;
- Preenchimento do Ficha de Ocorrências - disponível nas instalações onde decorre a formação. O tratamento das ocorrências faz parte da política de orientação para a melhoria contínua e para a satisfação das necessidades e das expetativas dos que participam nas ações formativas ministradas pela Multicompetências.

Assim, são respeitadas as seguintes etapas:

- Qualquer colaborador que rececione uma reclamação deverá encaminhar a mesma para a Gestora de Formação;
- Deverá sempre ser disponibilizado ao cliente o preenchimento do Registo de Ocorrências ou do Livro de reclamações;

- Após a receção da reclamação esta deverá ser analisada de forma a determinar o seu fundamento, assim como a análise das suas causas;
  - Todas as reclamações deverão ser registadas, analisadas e respondidas por escrito ou por e-mail no prazo máximo de 15 dias;
  - Concluído o tratamento da reclamação, o cliente é sempre informado da resolução.
3. Depois de ouvidas as partes envolvidas, a apreciação das reclamações será efetuada pela Gestora de Formação, sendo emitido o respetivo parecer, por escrito, no prazo máximo de 15 dias a contar da data de receção da participação.
4. A recolha de reclamações e sugestões das partes interessadas são processadas e tratadas com vista à melhoria contínua da atividade formativa.

## Capítulo VII - Disposições finais

### Artigo 28.º - Dúvidas e omissões

Quaisquer dúvidas e omissões na interpretação do presente regulamento serão analisados e resolvidos pela Gestora de Formação, de acordo com as circunstâncias de cada caso concreto.

### Artigo 29.º - Legislação Aplicável

O presente regulamento, a sua interpretação, execução e cumprimento, bem como tudo aquilo que for omissivo, deve reger-se pela Lei portuguesa.