

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



Índice

1.	Âmbito	3
2.	Marca e Orientação	3
3.	Requisitos de acesso.....	3
4.	Forma de inscrição e Seleção dos formandos	3
5.	Condições de Funcionamento da Formação.....	4
5.1.	Horários, Locais e Cronograma	4
5.2.	Substituição de formandos	4
5.3.	Cancelamento por inexistência de número mínimo de formandos	4
5.4.	Desistências ou faltas de comparência.....	4
5.5.	Duração do acesso, pagamentos e prestações.....	5
6.	Assiduidade e realização de atividades em portal(ais) de formação	7
7.	Avaliação.....	7
7.1.	Avaliação Inicial	7
7.2.	Avaliação Formativa	8
7.3.	Avaliação Sumativa	8
7.4.	Avaliação de Reação / Satisfação.....	8
7.5.	Outros Níveis de Avaliação.....	8
8.	Certificação	8
8.1.	Cursos de Formação Profissional	8
8.2.	Workshops	9
9.	Seguro	9
10.	Responsabilidades, direitos e deveres.....	9
10.1.	Da entidade formadora	9
10.2.	Do formador (a).....	9
10.3.	Do cliente	10
10.4.	Do Formando	11
10.5.	Do coordenador pedagógico	11
10.6.	Do coordenador da plataforma de formação.....	11
11.	Proteção dos dados pessoais	12
12.	Tratamento de reclamações.....	12
13.	Controlo de versões e revisões	14

1. Âmbito

O presente regulamento refere as normas de funcionamento da atividade formativa desenvolvida por Smarter Execution e aplica-se a todas as intervenções e intervenientes neste âmbito encontrando-se disponível para consulta quer no website de Smarter Execution (www.smarterexecution.pt) quer no portal de formação, contudo, esclarecimentos adicionais podem ser obtidos através dos seguintes contactos:

Smarter Execution

Rua Sousa Aroso 556, 4º andar, 4450-287 Matosinhos

Email: apoioaocliente@smarterexecution.pt

Telefone: 229 396 700

Horário de Atendimento de 2ª a 6ª feira, das 9h00 às 18h00

Este documento tem validade quando apresentado autonomamente ou como anexo dos Termos e Condições de Prestação do Serviço de Formação

2. Marca e Orientação

Smarter Execution (SE) é uma marca pertencente à empresa L. Teixeira & Melo Lda. (nif 503406171), certificada pela DGERT desde 2015, atualmente com o Nº 4833/2024, sendo ainda Authorized Training Partner do Project Management Institute® (Partner nº4569), parceiro oficial do Python Institute/OpenEDG (Partner code 2022/858), Linux Professional Institute (doc ID:1833) e Microsoft® Partner (Partner code 6768150).

A formação de Smarter Execution está orientada essencialmente para profissionais individuais e empresas, disponibilizando cursos de qualificação para técnicos e quadros profissionais, designadamente em áreas técnicas e de gestão em regimes de e-learning e b-learning.

3. Requisitos de acesso

Os cursos de Smarter Execution podem ser frequentados por qualquer pessoa (inscrita através da entidade empregadora ou como particular) que deve tomar em consideração a informação constante nos documentos de divulgação de cada curso, nomeadamente os objetivos do curso, língua dos materiais, destinatários e requisitos/perfil de acesso identificados em www.smarterexecution.pt.

É requisito de acesso a qualquer curso de SE; seja em e-learning ou b-learning; que o participante disponha de computador com ligação à internet.

4. Forma de inscrição e Seleção dos formandos

As inscrições podem ser efetuadas da seguinte forma:

a) A inscrição é realizada em site (www.smarterexecution.pt) mediante a submissão do formulário ficha de inscrição eletrónica em “inscrever”. Nessa página, o cliente tem a opção de

dar a sua concordância às regras de funcionamento e contratuais apresentadas em site, designadamente às presentes Condições. Ao tomar conhecimento destes documentos, o cliente fica contratualmente vinculado ao seu cumprimento aquando da conclusão da inscrição.

b) Após a inscrição ser devidamente submetida, o software de SE verifica o preenchimento dos respetivos requisitos e envia um email para as inscrições aceites, a garantir ao cliente o lugar no curso em que se inscreveu.

A seleção de formandos é realizada por ordem cronológica de confirmação de inscrição, sendo que a confirmação da inscrição corresponde à realização do primeiro pagamento.

5. Condições de Funcionamento da Formação

5.1. Horários, Locais e Cronograma

a) Nos cursos em formato aberto (interempresa) os participantes têm acesso em site à duração do curso, às datas e horários das sessões presenciais (em sala ou online) e aos locais das mesmas. Esta mesma informação está disponível na página da ação de formação no portal de formação.

b) Qualquer alteração de horário ou local é definida mediante acordo de todos os participantes e formadores em cursos abertos. Na eventualidade de, por qualquer razão, uma sessão ser cancelada, a mesma será sempre repostada, em horário e local acordado com todos os participantes.

5.2. Substituição de formandos

A L. Teixeira & Melo, Lda. permite a substituição de formandos, devendo o cliente comunicá-las por escrito preferencialmente até 24 horas antes do início da formação.

5.3. Cancelamento por inexistência de número mínimo de formandos

a) A execução das ações de formação está sempre dependente de um número mínimo de formandos. Assim, SE reserva o direito de cancelar as ações que possam não cumprir com este requisito e de avisar os clientes inscritos com uma antecedência mínima de 3 dias da data da primeira sessão com formador.

b) No caso de haver algum pagamento realizado pelo inscrito, esse valor é devolvido nas 72 horas posteriores à comunicação de cancelamento, caso não pretenda transitar para outra edição do curso.

5.4. Desistências ou faltas de comparência

a) O cancelamento da inscrição pode ser efetuado pelo inscrito através de email para o endereço apoioacliente@smarterexecution.pt até 5 dias após a realização do primeiro pagamento, sem qualquer penalização, sendo o valor pago devolvido em 72 horas;

b) Decorrido o prazo da alínea a), se o cliente iniciar o curso de formação e resolver desistir, visto que já está a fruir do serviço, independentemente do motivo invocado, tem de liquidar o valor total do preço da inscrição.

c) Se o cliente não desistir formalmente nos termos da alínea a), mas nunca comparecer às sessões de formação presenciais (em sala ou live online), está obrigado a liquidar o valor da primeira prestação.

d) Todo o participante que tenha liquidado na íntegra um curso e que, por qualquer motivo, não tenha tido oportunidade de o concluir, tem a possibilidade de o repetir nos seis (6) meses seguintes, condicionado às edições do curso que vierem a ser realizadas. Esta repetição não acarreta qualquer custo para o participante, salvo o custo de chaves de acesso a portais de parceiros licenciadores eventualmente caducadas

5.5. Duração do acesso, pagamentos e prestações

Os cursos de Smarter Execution têm início imediato ou o início corresponde à data da primeira sessão de formação.

a) Ao inscrever-se num curso de SE o cliente dispõe de 5 dias para efetuar o pagamento da primeira prestação. Caso não efetue o pagamento, a inscrição é considerada cancelada, daí não resultando qualquer obrigação pecuniária ou outra para o inscrito, cancelando automaticamente qualquer contrato existente entre as partes.

b) O acesso ao curso de formação é atribuído após a realização deste pagamento.

c) A fatura da prestação do serviço de formação é emitida após o processamento do pagamento e enviada por email.

d) Os restantes pagamentos, a existirem, decorrem em conformidade com os pontos que seguem

5.5.1. Cursos com acesso imediato

O acesso aos cursos com início imediato é atribuído após o pagamento do valor integral ou da primeira prestação. O acesso corresponde ao período de utilização da plataforma de formação à distância atribuído aos inscritos após a data da primeira sessão, a este tempo acresce o tempo de acesso prévio aos conteúdos assíncronos que varia em função do momento da inscrição. Os seguintes cursos dispõem de pagamento integral ou faseado e dos seguintes períodos de acesso mínimos:

- Curso Gestor de Projetos Profissional (GPP), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso Gestão de Projetos Ágil (GPA), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso de Preparação PMI-ACP®, 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso DA® Scrum Master (DASM), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 4 semanas.
- Curso de Preparação CAPM®, 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso de Preparação PMI-PBA, 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.

- Curso Prático de Business Analysis (PBA), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso mínimo 4 semanas.
- Curso Business Intelligence; Analytics and Analysis, 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso Introdução Prática à Programação Python (PCEP™), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 9 semanas.
- Curso de Programação Python (PCAP™), 3 prestações de aproximadamente 33% cada, aquando da inscrição, até 7 dias após a primeira sessão Live Online e 21 dias depois. Período do curso e do acesso 11 semanas.
- Curso Power BI Data Analyst (PL-300), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso Fundamentos de Azure (AZ-900), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 4 semanas.
- Curso Administrador do Microsoft Azure (AZ-104), 3 prestações de aproximadamente 33% cada, aquando da inscrição, até 7 dias após a primeira sessão Live Online e 21 dias depois. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso Desenvolver Soluções para Microsoft Azure (AZ-204), 3 prestações de aproximadamente 33% cada, aquando da inscrição, até 7 dias após a primeira sessão Live Online e 21 dias depois. Período do curso e do acesso 7 semanas.
- Curso Tecnologias de Segurança do Microsoft Azure (AZ-500), 3 prestações de aproximadamente 33% cada, aquando da inscrição, até 7 dias após a primeira sessão Live Online e 21 dias depois. Período do curso e do acesso 7 semanas.
- Curso Fundamentos de Microsoft Power Platform (PL-900), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 4 semanas.
- Curso Fundamentos de Linux (Linux Essentials), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 5 semanas.
- Curso de Linux Profissional (LPIC-1), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 6 semanas.
- Curso Fundamentos de Inteligência Artificial no Microsoft Azure (AI-900), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 4 semanas.
- Curso Soluções de Inteligência Artificial no Microsoft Azure (AI-102), 2 prestações de 50% cada, aquando da inscrição e restante até 7 dias após a primeira sessão Live Online. Período do curso e do acesso 7 semanas.

5.5.2. Cursos com início aquando da primeira sessão live-online.

O acesso aos cursos é atribuído aos inscritos sensivelmente 24 horas antes do curso ter início. Os seguintes cursos dispõem de pagamento integral ou faseado e dos seguintes períodos de acesso mínimos:

- Curso de Preparação PMP – pagamento em 3 prestações. 1/3 do valor no ato da inscrição, 1/3 do valor aquando do início do curso e 1/3 até 30 dias após o início do curso. Período do curso e do acesso 7 semanas.

5.5.3. Outros acessos a plataformas de formação

Consoante os cursos podem existir outros acessos a portais de formação dos parceiros. Esses acessos estão identificados no site de SE e no portal de formação. A duração destes acessos é sempre igual ou superior à duração identificada como período de acesso nas alíneas anteriores, sendo o acesso disponibilizado aquando da primeira sessão de formação pela equipa formativa.

6. Assiduidade e realização de atividades em portal(ais) de formação

Os cursos de formação de Smarter Execution têm componentes presenciais (online ou sala) síncronas que fazem parte do percurso obrigatório e atividades assíncronas. Por sua vez as atividades assíncronas em portal de formação ou fazem parte do percurso obrigatório ou são atividades complementares.

- a) Regime de Frequência das sessões presenciais é de 85%.
- b) Regime de realização das atividades obrigatórias assíncronas em portal(ais) é de 85%
- c) Os participantes que incumprirem em alguma das duas alíneas anteriores, não têm direito a certificado de formação profissional.
- d) São consideradas justificações de faltas por motivos de cariz profissional ou de saúde, do próprio ou de familiares. É ainda considerado, salvo nos cursos realizados em conjunto com o parceiro licenciador Microsoft, caso o participante preveja faltar, o poder solicitar a gravação da sessão. Caso esta seja autorizada por todos os presentes na sessão a mesma é gravada, sendo exclusivamente disponibilizada aos participantes e possibilitando a substituição da presença pelo acompanhamento da sessão gravada. No final da ação a gravação é destruída.

7. Avaliação

O sistema de avaliação da formação tem diversos níveis.

7.1. Avaliação Inicial

Com vista a ajustar o percurso formativo e a melhor orientar os participantes ao longo do percurso de aprendizagem, em todas ações “in-company” é promovida uma avaliação inicial em forma de inquérito.

7.2. Avaliação Formativa

Ao longo da formação existem atividades que permitem, quer ao participante quer ao formador, avaliar em que medida os objetivos da ação de formação estão a ser atingidos quer pelo individuo quer pelo grupo.

Estas atividades podem ser de diversos tipos, designadamente; atividades assíncronas em portal de SE ou de parceiro licenciador, trabalhos individuais ou em grupo durante ou fora das sessões, resolução de casos em sessões de formação, etc. A conclusão destas atividades com sucesso pelo participante é um dos critérios para a conclusão da ação de formação e obtenção do respetivo certificado. As atividades deste tipo estão identificadas (na ação de formação em) portal de formação e em Programa de Formação

7.3. Avaliação Sumativa

A generalidade dos cursos de Smarter Execution está associada à preparação para a realização de exame de certificação profissional junto do parceiro licenciador. Nesta prova são avaliados os conhecimentos do formando e por consequência a efetividade do processo de aprendizagem. Assim, Smarter Execution não realiza avaliação sumativa no final da formação.

Há, contudo, algumas situações em que o participante acede ao exame sem qualquer inscrição ou candidatura posterior ao curso. De todo o modo, tal como nos restantes cursos, a avaliação sumativa é externa a Smarter Execution e depende da decisão do participante realizar ou não o exame.

7.4. Avaliação de Reação / Satisfação

Para a devida identificação dos resultados obtidos ao nível de reação / satisfação, em cada processo formativo Smarter Execution utiliza um Inquérito por questionário aplicado aos participantes no final de cada ação e disponível no portal de formação ou em portal de parceiro licenciador

7.5. Outros Níveis de Avaliação

Os níveis seguintes, de transferência para o posto de trabalho e de avaliação de retorno, só são realizados mediante pedido e contratação com cliente empresa, sendo nesse caso desenvolvidos instrumentos e processos adequados.

8. Certificação

8.1. Cursos de Formação Profissional

O participante ao concluir o percurso formativo dentro dos requisitos Assiduidade e realização de atividades em portal(ais) de formação acede ao Certificado de Formação no portal de formação.

A emissão deste certificado é automática permitindo dessa forma que cada um aceda às atividades de avaliação junto do parceiro licenciador de acordo com o timing do seu percurso formativo.

Trimestralmente Smarter Execution emite, via plataforma SIGO, Certificados de Frequência de Formação sujeitos a registo na Caderneta Individual (Passaporte Qualifica). Estes Certificados são enviados por email para os participantes.

8.2. Workshops

As workshops realizadas por SE visam harmonizar linguagem e sensibilizar os participantes para os conceitos associados à temática. Não têm processos de avaliação da formação, logo não dão lugar à emissão de Certificado na plataforma SIGO, contudo, os participantes podem obter o Certificado de Frequência no portal da formação, desde que cumpram o critério de assiduidade.

9. Seguro

Smarter Execution dispõe de Seguro de Acidentes Pessoais; apólice 0008675225 junto da Generali Seguros, S.A, que cobre a presença em sessões presenciais em sala de formação ou em outro espaço cedido para efeito por SE.

10. Responsabilidades, direitos e deveres

Os vários intervenientes no processo formativo possuem direitos e deveres

10.1. Da entidade formadora

São direitos da entidade formadora L. Teixeira & Melo, Lda:

- Faturar o curso ao formando/empresa, em compensação de usufruto, despesas administrativas e prejuízos registados pelo cancelamento tardio do curso (intraempresa) ou frequência, de acordo com os termos contratados;
- Cancelar, adiar ou reagendar as ações de formação divulgadas nos websites.

São deveres da entidade formadora L. Teixeira & Melo, Lda, pela unidade de negócio Smarter Execution:

- Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor;
- Utilizar formas de comunicação eficazes com os formandos / clientes, no que respeita à oferta formativa, organização da formação, etc.;
- Assegurar o bom funcionamento das ações de formação, garantindo o apoio pedagógico e logístico aos formandos e dando resposta a eventuais solicitações de cariz administrativo;
- Garantir a emissão dos certificados de formação, em conformidade com os requisitos legais em vigor;
- Elaborar o dossier técnico-pedagógico das ações em conformidade com os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;
- Garantir o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações rececionadas;
- Dispor dos seguros obrigatórios para o funcionamento enquanto entidade formadora.

10.2. Do formador (a)

São direitos do formador/consultor:

- Obter todo o apoio necessário ao exercício das suas funções de natureza técnica, material ou documental.
- Escolher mediante as ofertas apresentadas os cursos ou sessões que pretende ou pode ministrar;
- Identificar aspetos pedagógicos ou técnicos com os quais discorda ou que lhe oferecem dúvidas;
- Ser acompanhado pelo Coordenador Pedagógico ou outro colega em sessão de formação e obter o respetivo feedback;
- Sugerir melhorias de conteúdos, dinâmicas, exercícios ou suportes.

São deveres do formador/consultor:

- Cumprir rigorosamente os cronogramas definidos, chegando sempre com um mínimo de 15 minutos à sala, antes do início da formação de modo a alterar a disposição da sala se necessário, ligar e testar os equipamentos e receber os formandos na sala;
- No caso da formação à distância o formador deve abrir a sessão live online 10 minutos antes do início da sessão. Ao longo da ação de formação o formador deve estar disponível para prestar apoio aos participantes e esclarecer dúvidas, se necessário;
- Permanecer com o telemóvel desligado durante as sessões;
- Preparar e planear a formação com a devida antecedência, cumprindo o plano de sessão previamente definido;
- Abster-se da prática de qualquer ato de onde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para si ou para qualquer outro membro nomeadamente manter ou permitir que se mantenham comportamentos desadequados em sala de formação;
- Comparecer às reuniões convocadas nomeadamente para preparação, acompanhamento e avaliação da formação, entre outros motivos;
- Estar presente em sessões de desenvolvimento técnico, coordenação ou qualificação;
- Cooperar no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação;
- Zelar pela assiduidade e pontualidade dos formandos, mantendo regras de disciplina e zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações afetos às ações de formação;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos postos à sua disposição;
- Comunicar todo e qualquer acontecimento gravoso que impeça o normal funcionamento da formação;
- Conhecer e cumprir o regulamento em vigor.

10.3. Do cliente

São direitos da entidade/pessoa adjudicante:

- Aceder a informação completa sobre a oferta formativa, regras de funcionamento, etc.;
- Substituir um formando inscrito num curso, comunicando à L. Teixeira & Melo, Lda, antes do início do curso, preferencialmente até 1 dia antes;
- Ser ressarcido de valores pagos ou poder transferir a inscrição (para outras datas ou outro curso), caso o curso seja cancelado ou adiado por L. Teixeira & Melo, Lda.;
- Ter acesso ao dossier técnico-pedagógico da ação, no caso de formação intraempresa.

São deveres da entidade/pessoa adjudicante:

- Prestar informação correta e completa sobre a empresa ou sobre os formandos;
- Assegurar o bom funcionamento das ações de formação (intraempresa), garantindo o apoio pedagógico e logístico aos formandos e formador;
- Efetuar o pagamento da formação nas condições acordadas.

10.4. Do Formando

São direitos do formando:

- Frequentar a ação de formação em que se inscreveu;
- Receber a documentação de apoio;
- Apresentar sugestões de melhoria ou reclamações;
- Receber um certificado de formação, nos termos do presente manual de funcionamento e avaliação.

São deveres do formando:

- Ser assíduo e pontual;
- Cumprir as normas de Higiene e Segurança;
- Acatar as orientações do Responsável pela Formação, do Coordenador Pedagógico e dos Formadores;
- Cumprir as regras do presente regulamento;
- Não fornecer as suas credenciais de acesso a terceiros
- Preencher os questionários de avaliação;
- Facultar os documentos solicitados no âmbito da ação de formação;
- Cumprir as demais obrigações inerentes ao correto funcionamento da formação.

10.5. Do coordenador pedagógico

Ao coordenador Pedagógico compete:

- Seleção de formadores e acompanhamento pedagógico;
- Análise de conteúdos programáticos, métodos pedagógicos e avaliação de conhecimentos;
- Adaptação e implementação das especificidades definidas;
- Controlo de resultados do processo formativo.
- Assegurar o cumprimento dos objetivos do curso de formação,
- Assegurar o cumprimento dos requisitos de acreditação e a ligação ao sistema;
- Coordenar a atividade dos formadores;
- Promover a realização de inquéritos pedagógicos aos formadores e formandos;
- Avaliar os resultados, apreciar o sucesso da formação e propor medidas de melhoria da qualidade técnico-pedagógica da formação.

10.6. Do coordenador da plataforma de formação

Ao Coordenador da plataforma de Formação compete:

- Acompanhamento corrente dos formandos e formadores;
- Ser o elo de ligação das intervenções junto de clientes ou utilizadores;
- Estar a par das atualizações de conteúdo associadas a cada área de formação;
- Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização;
- Assegurar o cumprimento do regulamento de frequência;
- Assegurar as atividades de tutoria online, designadamente: acolhimento pós inscrição, demonstração do uso dos portais de formação, acompanhamento telefónico durante o curso, atribuição de chaves, esclarecimento de dúvidas, monitorização das atividades executadas pelos participantes nos portais de formação e respetivos alertas, entre outras.

11. Proteção dos dados pessoais

A recolha e a gestão da informação sobre todos os intervenientes na formação realizam-se no respeito pela legislação em vigor sobre a proteção de dados pessoais Regulamento (UE) n.º 679/2016, de 27 de Abril.

Os instrumentos utilizados informam desse mesmo cumprimento solicitando-se que os intervenientes autorizem a utilização dos dados pessoais e as circunstâncias em que tal acontece.

Os dados pessoais cedidos pelos participantes e empresas clientes, têm por objetivos:

- Emissão dos certificados;
- Processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
- Utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente pelas entidades certificadoras e reguladores;
- Ações de divulgação e comerciais.

Não há cedência de dados a outras entidades, para além das mencionadas, sem a autorização expressa do formando. Caso pretendam conhecer em detalhe ou solicitar qualquer alteração ao uso previsto dos seus dados podem, os interessados, aceder a:

<https://smarterexecution.pt/politica-privacidade/>

12. Tratamento de reclamações

A melhoria contínua da atividade que desenvolvemos está no cerne do nosso funcionamento, daí recolhermos continuamente informação que nos permita melhorar o desempenho.

No final de cada ação de formação, cada formando tem a possibilidade de se pronunciar sobre como decorreu a ação que frequentou, através do preenchimento de um inquérito de satisfação, incluindo oportunidades de melhoria, sugestões, etc. Poderá comunicar alternativamente a sua (in)satisfação ao formador, que a deverá registar em documento próprio e reportar internamente.

Adicionalmente a este momento da formação, o formando/cliente poderá enviar, em qualquer momento, à L. Teixeira & Melo, Lda. as suas sugestões ou oportunidades de melhoria.

Qualquer reclamação rececionada por escrito, após análise interna, será respondida por escrito ao reclamante. Só poderão ser consideradas as reclamações apresentadas por escrito a SE, num prazo não superior a 5 dias após o termo da prestação de serviços.

L. Teixeira & Melo, Lda. possui livro de reclamações o qual pode ser acedido por qualquer interveniente da formação na morada indicada no ponto 1 ou online.

13. Controlo de versões e revisões

Revisão	Data	Pág. N.º	Ponto N.º	Comentários
01	08/06/2018	todos	todos	Criação de regulamento de funcionamento e avaliação da formação SE.
02	12/06/2018	12	12	Separação do regulamento DCT.
03	05/09/2022	todos	todos	Revisão completa do documento.
04	09/06/2023	4	4	Inclusão de referência à gravação das sessões de formação
05	21/12/2023	todos	do 2 em diante	Revisão completa do documento e inclusão de elementos do ficheiro Processos SE. Transformação em anexo de Termos e Condições
06	06/12/2024	--	2 e 5.5.1	Atualização da lista e respetivas condições de cursos. Atualização de certif DGERT