



**INSTITUTO  
LEONARDO DA VINCI**  
*IMPROVING KNOWLEDGE*

# **Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial**

**Lisboa**

**Setembro de 2021**

NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
CAPITULO 1 - REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO .....	3
CAPITULO 2 - CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS.....	4
CAPITULO 3 - CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA.....	5
CAPITULO 4 – DIREITOS E DEVERES .....	6
CAPITULO 5 – ASSIDUIDADE, PONTUALIDADE E REPETIÇÕES DE CURSOS .....	12
CAPITULO 6 – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	13
CAPITULO 7 – CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO .....	13
CAPITULO 8 – EMISSÃO DE DOCUMENTOS .....	15
CAPITULO 9 – PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....	16
CAPITULO 10 – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO .....	16
CAPITULO 11 – DISPOSIÇÕES FINAIS .....	19

## NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial constitui o documento de referência para o funcionamento geral da atividade formativa do ILV.

O presente regulamento de funcionamento da formação | presencial tem como principais objetivos:

1. Informar todos os intervenientes no processo formativo sobre a estrutura e funcionamento dos cursos desenvolvidos pelo ILV.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento e melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pelo ILV.

Pelo seu valor estratégico, entende-se como imperiosa a sua leitura e consulta por todos aqueles que intervêm no processo formativo.

## CAPITULO 1 - REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

### 1.1. Requisitos de acesso e formas de inscrição

- a) Os formandos poderão efetuar a sua pré-inscrição (reserva de lugar) nos cursos do ILV da seguinte forma:
  - a. Presencialmente, nas instalações da entidade;
  - b. Via formulário digital, por *e-mail* ou através do *website* do ILV.
- b) A inscrição só ficará validada após preenchimento da respetiva ficha, da entrega da documentação solicitada (presencialmente ou por e-mail) e do comprovativo de pagamento e ainda da confirmação de que possui o perfil de entrada para o curso de formação pretendido.
- c) O pagamento da formação deve ser efetuado até 8 (oito) dias antes do início de cada ação de formação. A fatura/recibo correspondente será enviada para o *e-mail* indicado na ficha de inscrição.

- d) No processo de inscrição, os formandos terão acesso ao programa de formação e ao Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial.
- e) Os requisitos de acesso variam consoante os cursos de formação, sendo necessário consultar previamente o respetivo programa de formação.
- f) Se o número de vagas da ação de formação estiver preenchido, o candidato ficará sujeito às desistências que possam ocorrer ou eventual constituição de um novo grupo de formandos para o mesmo curso.
- g) O processo de inscrição culmina com a celebração de um contrato de formação que reitera as condições de frequência do curso pelo formando.
- h) Caso pretendam algum esclarecimento ou aconselhamento sobre o modo de efetuar a inscrição ou sobre a oferta formativa do ILV, poderão fazê-lo através de algum dos contactos da entidade ou presencialmente, nas instalações do ILV.
- i) A formação destinada a entidades cliente será realizada mediante uma proposta de formação após diagnosticadas as necessidades específicas e identificados os pré-requisitos. O contrato com a entidade cliente especificará os termos e condições de acesso, inscrição, realização e pagamento, salvaguardando as disposições gerais do presente Regulamento.

## CAPITULO 2 - CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DOS FORMANDOS

### 2.1. Requisitos de acesso e formas de inscrição

- a) A seleção dos formandos para a frequência das ações de formação depende dos seguintes critérios:
  - a. Confirmação do preenchimento de todos os campos obrigatórios da ficha de inscrição, da entrega dos documentos solicitados e respetivo pagamento;
  - b. Verificação dos critérios de elegibilidade dos formandos definidos para a respetiva ação;
  - c. Ordem de inscrição, nos casos de ações de formação em que o número de inscritos/as seja superior ao número de vagas disponíveis;
  - d. Os formandos que não tenham concluído uma ação de formação por motivo de faltas relacionadas com a maternidade, paternidade,

assistência à família ou outro motivo previsto na lei têm prioridade no acesso, após o termo do impedimento.

- b) No caso da formação para entidades clientes, a seleção e locação dos formandos será da responsabilidade da entidade. Ainda assim, o ILV disponibiliza-se para apoiar a entidade cliente neste processo.

## **CAPITULO 3 - CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA**

### **3.1. Condições de funcionamento da atividade formativa**

- a) A definição do horário do curso/ação de formação cabe ao ILV, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado, em caso de alteração.
- b) O local da formação será indicado pelo ILV constando do contrato de formação profissional a celebrar com o formando.
- c) No caso da formação dirigida aos trabalhadores de entidades clientes, a mesma poderá decorrer nas instalações da entidade cliente, caso se constate previamente a existência de todas as condições necessárias à realização da ação de formação.
- d) Nas situações em que ao ILV se veja obrigado a alterar os horários ou locais de realização da formação, o ILV compromete-se a avisar o formando num prazo máximo, e sempre que possível, de 48 horas.
- e) O ILV reserva-se o direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação profissional firmado com os formandos ou entidade cliente, nomeadamente nos casos de incumprimento dos pagamentos devidos.
- f) O horário de formação e outras condições poderão ser ajustadas caso haja um acordo entre a entidade cliente e os formandos, de modo a garantir a qualidade do processo pedagógico.

### **3.2. Adiamentos, Interrupções e Cancelamento**

- a) Excepcionalmente, o ILV reserva-se o direito de adiar o início de um curso se este não tiver o número de formandos considerados suficientes para o seu funcionamento. Com efeito, o ILV confirmará o interesse/disponibilidade dos formandos para as novas datas. Se ocorrer cancelamento do curso de formação o ILV devolverá o valor do curso aos formandos/entidades clientes.

- b) Caso um formando não conclua a sua formação poderá dar continuidade a esta, caso o ILV inicie uma nova ação e mediante uma coima de agravamento. Esta última não será aplicada aos casos acima identificados.
- c) O ILV aceita o cancelamento da inscrição do formando/resolução do contrato no período de 1 dia útil antes do início da ação de formação, e pela forma escrita de carta registada com aviso de receção endereçada ao ILV. Neste caso, dar-se-á a restituição do valor pago relativo ao curso.
- d) No que diz respeito à substituição dos formandos são permitidas desde que comunicadas por escrito ao ILV, preferencialmente 24h antes do início do curso.

### **3.3. Regime de pagamentos**

- a) O pagamento da ação de formação deverá ser efetuado através de transferência bancária para o NIB do ILV, por *MBWay* ou em dinheiro.

## **CAPITULO 4 – DIREITOS E DEVERES**

### **4.1. Direitos e deveres do ILV**

- a) Os direitos da entidade formadora:
  - a. Receber o valor do curso na forma e no prazo estipulado para cada formação;
  - b. Receber atempadamente toda a informação/documentação necessária por parte do formando/entidade cliente para a preparação/organização do curso;
  - c. Cancelar, adiar ou reagendar, por motivos alheios à sua vontade, as ações de formação planeadas, comunicando aos formandos estas alterações, com a devida antecedência;
  - d. Cancelar a ação de formação caso não haja o número mínimo de formandos ou caso a entidade cliente não garanta as condições físicas, ambientais e didáticas, necessárias à prossecução da mesma;
  - e. Reter 50% do valor da inscrição sempre que o formando cancelar uma inscrição nas 48 horas que antecedem o início da ação de formação;
  - f. Reter o valor total da inscrição sempre que os formandos desistam da ação/curso de formação, sem aviso prévio.

- b) Os deveres da entidade formadora:
- a. Estabelecer formas eficazes de comunicação com os formandos, formadores e todos os outros intervenientes na formação;
  - b. Assegurar a proteção dos dados pessoais, respeitando a legislação em vigor e a política de privacidade do ILV;
  - c. Garantir o bom funcionamento das ações de formação, prestando o adequado apoio pedagógico, logístico e administrativo aos formandos e aos outros intervenientes no processo formativo;
  - d. Realizar o curso conforme o programa de formação, no local, datas e horário acordado por ambas as partes;
  - e. Agenciar espaços e equipamentos com características adequadas ao desenvolvimento da formação;
  - f. Disponibilizar aos formandos toda a documentação prevista nas condições de participação;
  - g. Manter completo e atualizado o Dossier Técnico-Pedagógico (DTP) de cada ação de formação, respeitando os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;
  - h. Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das queixas e/ou reclamações recebidas;
  - i. Emitir gratuitamente, no final da formação, a 1ª via do Certificado de Formação Profissional, em caso de frequência e/ou aproveitamento do formando nesta e desde que tenha cumprido as regras de assiduidade definidas;
  - j. Avaliar os seus formadores no âmbito da sua competência técnico-profissional assim como no seu contributo para a criação de um clima de confiança e compreensão mútuas entre os intervenientes no processo formativo;
  - k. Garantir a existência de uma apólice de seguro de acidentes pessoais ocorridos durante e por causa das atividades da formação (quando aplicável);
  - l. Ministrando o curso referido no contrato de formação, no local e no horário pré-definido;
  - m. Fornecer, por sua iniciativa e sem a obrigatoriedade legal, a entrega de documentação referente ao curso;

- n. Respeitar as condições de higiene e segurança nos contextos em que se desenvolve a ação de formação;
- o. Exigir ao formando apenas tarefas compreendidas no objeto do curso;
- p. Emitir um certificado de formação profissional ou declaração de frequência relativo a uma ação concluída;
- q. Entregar um cronograma (com a discriminação das datas da formação) e programa da formação;
- r. Disponibilizar o Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial do ILV no website e nas instalações de atendimento ao público.

#### **4.2. Direitos e deveres dos formandos**

- a) Os direitos dos formandos:
  - a. Consultar/obter o Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial através do website ou nas instalações da entidade;
  - b. Participar na formação em que se inscreve e receber a informação/conhecimentos em conformidade com o programa, metodologias, forma de organização da formação e processos de trabalho definidos e divulgados;
  - c. Receber da entidade formadora a orientação e informação necessárias à sua participação na ação de formação;
  - d. Ter acesso a toda a documentação necessária à frequência da ação de formação;
  - e. Ter acesso a instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia e necessidades da ação de formação;
  - f. Receber gratuitamente, no final da formação, a 1ª via do certificado de formação profissional, em caso de frequência e/ou aproveitamento nesta e desde que tenha cumprido as regras de assiduidade definidas e ao cumprimento dos pagamentos a que se encontra obrigado;
  - g. Ver respeitada a confidencialidade e privacidade dos elementos constantes no seu processo;



- h. Reclamar junto do ILV sobre quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, sendo que esta reclamação pode ser apresentada em Livro de Reclamações ou formato livre oral e escrito;
- i. Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
- j. Ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento do ILV;
- k. Estar coberto pela apólice de seguro de acidentes pessoais do ILV durante o decorrer da ação de formação.

b) Os deveres dos formandos:

- a. Ler integralmente as regras de funcionamento da entidade formadora e cumprir o disposto;
- b. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos que lhe forem ministrados, obrigando-se a uma assiduidade mínima, a qual se encontra definida no Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial;
- c. Realizar todas as atividades previstas para o curso, cumprindo os prazos estipulados;
- d. Participar construtivamente nas sessões de formação de forma interessada e dedicada, desenvolvendo as atividades propostas no âmbito da ação de formação;
- e. Cumprir o pagamento do valor do curso;
- f. Frequentar a ação de formação com interesse, assiduidade e pontualidade;
- g. Usar de urbanidade no tratamento para com a entidade formadora e os demais intervenientes;
- h. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- i. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais utilizados na ação de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente;

- j. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação;
- k. Entregar toda a documentação pessoal válida e atualizada;
- l. Entregar os trabalhos da ação de formação e prestar as provas de avaliação de conhecimentos e competências definidos pelos formadores nos prazos estipulados;
- m. Efetuar a avaliação do processo formativo da ação de formação;
- n. Cumprir as condições e regras de funcionamento do ILV expressas no Regulamento de Funcionamento da Formação | Presencial;
- o. Assinar e cumprir o contrato de formação profissional.

#### **4.3. Direitos e Deveres dos Formadores**

- a) O formador tem direito a:
  - a. Receber as informações inerentes à programação da formação com uma antecedência de 5 dias;
  - b. Apresentar propostas com vista à melhoria das atividades formativas, nomeadamente através da participação no processo de estruturação da formação e nos seus critérios de avaliação;
  - c. Dispor de salas de formação, equipamentos, materiais e documentação adequadas ao desempenho das suas funções;
  - d. Participar nas reuniões da equipa pedagógica, tomando parte ativa na definição de estratégias que promovam a qualidade da atividade formativa;
  - e. Ser avaliado tanto no âmbito da sua competência técnico-profissional como no seu contributo para a criação de um clima de confiança e compreensão mútuas entre os intervenientes no processo formativo;
  - f. Obter a prestação de serviços de apoio (coordenação pedagógica e apoio administrativo) em todos os momentos considerados oportunos e necessários;

- g. Receber atempadamente o valor pecuniário do serviço prestado de acordo com o aprovado em contrato de prestação de serviços e/ou contrato de trabalho;
  - h. Obter documento comprovativo, emitido pela entidade formadora, do qual conste especificamente a formação ministrada, a área de educação e formação e a sua duração.
- b) O formador tem o dever de:
- a. Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, tendo em conta os objetivos da ação, os destinatários, as metodologias pedagógicas mais apropriadas;
  - b. Conceber o programa, o manual de formação (quando aplicável), os planos de sessão, os recursos pedagógicos de apoio à atividade formativa e os instrumentos de avaliação, entregando-os com uma antecedência de 10 dias úteis relativamente à data de início de cada ação;
  - c. Cooperar com a entidade formadora, bem como com os outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação;
  - d. Participar nas reuniões pedagógicas de preparação, acompanhamento e avaliação do processo formativo para as quais for convocado;
  - e. Requisitar os equipamentos e materiais necessários ao desenrolar da formação com uma antecedência mínima de 5 dias úteis antes da sua utilização;
  - f. Comunicar imediatamente com o ILV em caso de imprevisto que impeça a sua presença na sessão de formação;
  - g. Apresentar-se no local onde decorrem as sessões formativas a tempo de verificar se estão reunidas as condições necessárias, designadamente em termos de espaços, equipamentos e recursos pedagógicos de apoio;
  - h. Ser assíduo e pontual;
  - i. Zelar pelas instalações, materiais e equipamentos afetos à ação e garantir o bom funcionamento das sessões;

- j. Preencher todos os documentos inerentes a cada sessão de formação, nomeadamente, sumários e folhas de presenças;
- k. Registrar eventuais ocorrências (registo de ocorrências, reclamações e/ou sugestões de melhoria) que possam colocar em causa o bom funcionamento da formação e comunicá-las à coordenação pedagógica;
- l. Dar cumprimento aos elementos do Dossier Técnico-Pedagógico inerentes à sua função;
- m. Avaliar cada formando com base em critérios definidos e comunicados no início do curso/ação de formação e devolver as avaliações à coordenação pedagógica do ILV, no prazo máximo de 2 dias úteis após o término de cada ação de formação ou módulo;
- n. Proceder ao preenchimento da ficha relativa à avaliação do processo formativo pelo formador no final de cada ação/módulo, entregando-a até 2 dias úteis após o seu término;
- o. Abster-se de qualquer conduta passível de provocar incómodos, prejuízos ou descrédito do ILV;
- p. Guardar sigilo sobre todos os dados obtidos durante o processo formativo, sejam estes propriedade do ILV, da entidade cliente e/ou dos formandos;
- q. Cumprir a legislação em vigor e os regulamentos do ILV.

## CAPITULO 5 – ASSIDUIDADE, PONTUALIDADE E REPETIÇÕES DE CURSOS

### 5.1. Assiduidade, pontualidade e repetições de cursos

- a) A assiduidade dos formandos é verificada através da sua presença em cada sessão da formação e da sua assinatura.
- b) As faltas dos formandos serão consideradas justificadas conforme o disposto no Código do Trabalho em vigor. O formando deverá entregar à entidade formadora um comprovativo emitido pelo organismo competente referindo o motivo da falta, o dia e o período em causa. Todas as outras faltas são consideradas não justificadas. Para efeitos de certificação dos formandos, as faltas justificadas serão consideradas para efeito do cálculo da taxa de assiduidade.
- c) Para efeitos de aproveitamento e emissão dos certificados, a assiduidade do formando deverá ser igual ou superior a 85% da duração total da formação.
- d) A formação tem associada uma tolerância permitida de 10 minutos.

## CAPITULO 6 – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

### 6.1. Proteção de dados pessoais

- a) Quanto à recolha e gestão da informação sobre os participantes na formação, o ILV respeitará a legislação em vigor relativa ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- b) Os dados pessoais cedidos pelos formandos/entidades clientes destinam-se exclusivamente:
  - a. À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente, para efeitos de emissão de certificados de formação;
  - b. Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
  - c. À utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente, da entidade certificadora do sistema de qualidade das entidades formadoras, a Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT);
  - d. A fins comerciais por parte do ILV junto dos formandos/entidades clientes.
- c) O ILV garante ao titular dos dados a confidencialidade dos dados pessoais cedidos e reserva-lhe o direito de acesso, retificação ou cancelamento destes nos termos estabelecidos na legislação em vigor.

## CAPITULO 7 – CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

### 7.1. Critérios e métodos de avaliação da formação

- a) Os critérios e os métodos de avaliação da aprendizagem estão inerentemente ligados à especificidade de cada ação de formação, pelo que a informação sobre esta avaliação encontra-se definida no respetivo programa de formação.
- b) Os formadores, com base na análise dos conteúdos programáticos e duração de cada módulo/curso, deverão definir os momentos e formas de avaliação do módulo/curso que ministram, com a aprovação da coordenação pedagógica e/ou gestão da formação.
- c) A avaliação da aprendizagem é um processo contínuo e pode envolver três momentos distintos:

**a. Avaliação diagnóstica**

Avaliação de carácter opcional e em função dos objetivos e duração do curso. Ocorre no início da ação de formação visando identificar o nível de conhecimentos e competências prévios dos formandos e detetar eventuais dificuldades e lacunas a considerar na abordagem inicial a cada temática e na aplicação das metodologias de aprendizagem.

**b. Avaliação formativa**

Avaliação que ocorre durante o desenvolvimento da ação de formação e permite a recolha de informação sobre o desempenho do formando face aos objetivos da formação através da observação direta, formulação de perguntas orais, propostas de trabalho, fichas de verificação de conhecimentos e competências e atividades práticas.

Os critérios de avaliação formativa incluem a participação, a aplicação dos conhecimentos e as relações interpessoais.

**c. Avaliação sumativa**

Avaliação que ocorre no final da formação e tem como objetivo principal testar o resultado final da aprendizagem e permitir a certificação do formando. Na avaliação sumativa considera-se a execução de trabalhos/atividades (individuais e/ou em grupo) e testes. Os resultados são traduzidos em "com aproveitamento" ou "sem aproveitamento". Caso sejam considerados outros critérios, os formandos serão informados no início da ação de formação.

- d) A avaliação resulta numa classificação quantitativa correspondente à média aritmética das pontuações atribuídas em cada critério da avaliação formativa e sumativa (numa escala de 0 a 20 valores e expressa em número inteiro) e qualitativa com os seguintes parâmetros: 1 - Muito Insuficiente (0 a 4 valores); 2 – Insuficiente (5 a 9 valores), 3 – Suficiente (10 a 13 valores), 4 – Bom (14 a 17 valores) e 5 – Muito Bom (18 a 20 valores).

- e) O formando obterá aproveitamento se obtiver uma classificação igual ou superior a 10 valores e tenha cumprido com a taxa de assiduidade em vigor para a ação de formação que frequenta.
- f) O ILV promove ainda, através de um questionário, a avaliação da satisfação dos formandos com o objetivo de aferir o seu grau de satisfação em relação à ação de formação, aos desempenhos do formador, do coordenador pedagógico e do pessoal não docente e das condições em que a ação decorreu.
- g) No final de cada ação de formação é solicitado igualmente aos formadores o preenchimento de um questionário da avaliação da ação de formação.
- h) O ILV realiza assim uma avaliação transversal no sentido de promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

## CAPITULO 8 – EMISSÃO DE DOCUMENTOS

### 8.1. Certificados de formação profissional

- a) No final da formação, é emitido e entregue a cada formando o respetivo Certificado de Formação Profissional, de acordo com os requisitos legais em vigor e respeitando as normas internas da entidade formadora.
- b) A emissão de certificado é condicionada à obtenção de aproveitamento e à verificação da assiduidade nos termos do definido no presente regulamento. Caso não se verifique alguma destas condições, o formando tem direito a uma declaração de frequência.
- c) Poderão existir cursos em que as regras para emissão de certificados sejam distintas das definidas.
- d) Deverá constar uma cópia do certificado emitido no respetivo DTP da ação de formação e, aquando da entrega ao formando, é feito o seu registo no formulário próprio para o efeito.
- e) Nos pedidos de emissão de 2ª via ou subsequentes de certificados será cobrada uma taxa no valor de € 50,00 (cinquenta euros) cada.

### 8.2. Outros documentos

- a) O ILV emitirá e arquivará toda a documentação relativa a cada ação de formação no respetivo DTP.

## CAPITULO 9 – PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

### 9.1. Procedimento de tratamento de reclamações

- a) O tratamento/gestão das reclamações consiste numa importante ferramenta para melhorar o desempenho do ILV, assim como para melhorar o grau de satisfação dos seus clientes.
- b) Para o efeito, cada formando pode comunicar eventuais reclamações recorrendo a diferentes meios e instrumentos:
  - a. Questionário de Avaliação do Processo Formativo aplicado ao formando, disponibilizada no final de cada módulo/ação, em que este tem a oportunidade de manifestar a sua opinião/comentário e/ou reclamação;
  - b. E-mail institucional;
  - c. Livro de reclamações.
- c) Para que uma reclamação possa ser devidamente analisada deverá conter determinados elementos, tais como, a identificação do formando, a identificação do curso ou da ação de formação e uma breve descrição da situação/reclamação com eventuais documentos ou evidências do motivo.
- d) Compete à gestora de formação analisar e tratar as reclamações apresentadas. Caso a reclamação seja considerada fundamentada, a gestora de formação deverá responder num prazo de 5 dias úteis após a receção da mesma.
- e) O tratamento das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações será efetuado de acordo com a legislação em vigor.
- f) As sugestões podem ser apresentadas de forma livre ao ILV, nomeadamente, através do e-mail, telefone ou presencialmente e ainda através do questionário de avaliação do processo formativo.
- g) Quaisquer comentários, sugestões ou reclamações são vitais para a melhoria da gestão da entidade e da satisfação dos seus formandos/clientes.

## CAPITULO 10 – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO

### 10.1. Funções e responsabilidades no âmbito da formação



**a) Gestão de Formação:**

- a. Garantir o cumprimento dos procedimentos definidos no Manual de Qualidade da Atividade Formativa do ILV, bem como todos os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras da DSQA/DGERT;
- b. Definir a Política de Formação do ILV;
- c. Responder pela atividade de formação do ILV perante as entidades externas e as entidades clientes;
- d. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades clientes;
- e. Supervisionar a organização de ações de formação;
- f. Analisar os resultados dos relatórios de avaliação das diversas ações de formação;
- g. Garantir a seleção e contratação dos formadores;
- h. Atualizar os registos de recursos humanos, após formalização da admissão de novos formadores e/ou trabalhadores;
- i. Supervisionar a preparação do curso, conjuntamente com a coordenação pedagógica;
- j. Elaborar o plano de atividades e o balanço da atividade formativa do ILV;
- k. Aprovar a documentação do curso;
- l. Dar resposta às reclamações associadas à atividade formativa do ILV;
- m. Garantir a comunicação com e a todos os trabalhadores;
- n. Gerir a sua equipa, de acordo com as determinações legais e a política de recursos humanos da entidade, nomeadamente, face às ações de acolhimento de novos trabalhadores, definição e avaliação do plano individual de trabalho, avaliação das ações de formação e avaliação do desempenho;
- o. Promover ações de revisão e melhoria contínua e implementar os mecanismos de qualidade da formação.

**b) Coordenação Pedagógica:**

- a. Assegurar a validação dos programas de formação dos cursos dinamizados, em articulação com a equipa de formadores;

- b. Dar resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de formandos e formadores;
- c. Garantir a validação dos suportes pedagógicos;
- d. Participar em reuniões em diferentes momentos de desenvolvimento dos cursos;
- e. Organizar ações de formação, informar os formadores sobre os objetivos globais e específicos disponibilizando os meios necessários ao seu desenvolvimento;
- f. Coordenar pedagogicamente as ações de formação e avaliá-las, elaborando e utilizando critérios e instrumentos de avaliação pertinentes;
- g. Organizar o DTP dos cursos e das ações de formação;
- h. Proceder à preparação do curso de formação, conjuntamente com a gestora de formação;
- i. Proceder à aquisição de documentação;
- j. Disponibilizar a informação sobre o curso e/ou legislação aos formandos e formadores;
- k. Realizar o relatório final de avaliação de cada ação de formação.

**c) Apoio à Coordenação Pedagógica:**

- a. Apoiar a coordenação pedagógica nas suas tarefas;
- b. Confirmar a disponibilização dos meios necessários.

**d) Formadores:**

- a. Consultar os deveres descritos para os formadores no capítulo 4 do presente Regulamento.

**e) Atendimento ao público:**

- a. Garantir o atendimento ao público (presencial ou telefónico) que será assegurado nas instalações do ILV, sito na Alameda das Linhas de Torres, N 152 – Escritório 7 / 1750-149 Lisboa, no período compreendido

entre as 10.00 e as 13.00 e entre as 14.00 e as 19.00 (de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados)<sup>1</sup>.

- b. Estabelecer contacto e marcar reuniões com os potenciais clientes;
- c. Confirmar a disponibilização dos meios necessários;
- d. Rececionar e arquivar os documentos;
- e. Conferir as faturas dos fornecedores;
- f. Registar e controlar os pagamentos dos formandos;
- g. Assegurar a inscrição dos formandos nas ações de formação.

**f) Departamento Informático**

- a. Suportar a gestão da plataforma Moodle;
- b. Implementar e gerir os websites da entidade;
- c. Efetuar o apoio técnico no ambiente de formação para formadores;
- d. Apoiar e aconselhar no âmbito informático os outros departamentos;
- e. Assegurar o suporte técnico informático.

## CAPITULO 11 – DISPOSIÇÕES FINAIS

### 11.1. Disposições finais

- a) O presente regulamento será revisto anualmente ou quando as circunstâncias o exigirem. O ILV reserva-se o direito de proceder a todas as alterações que considerar convenientes, em qualquer momento e sem aviso prévio.
- b) Em caso de revisão do regulamento, os formandos que se encontrem a frequentar ações de formação serão informados das alterações pela Coordenação Pedagógica. As eventuais situações que se encontrem omissas neste regulamento serão objeto de apreciação e decisão pelo ILV, de acordo com a legislação em vigor.
- c) Em caso de qualquer dúvida de interpretação deste regulamento, prevalece sempre a interpretação do ILV e da lei em vigor.

---

<sup>1</sup> No caso das ações de formação ocorrerem em horário pós-laboral um trabalhador do ILV encontrar-se-á disponível através de um contacto móvel para prestar o apoio necessário.