

## **REGULAMENTO DA FORMAÇÃO**

### **Formato E-learning**

#### **1 Âmbito de Aplicação**

O Regulamento da Formação define orientações pelas quais se deve reger o funcionamento da atividade de formação em formato e-learning da InLuto – Associação Portuguesa de Cuidados Integrados no Luto, representada pela sua direção, estando sujeito a revisão sempre que ocorram alterações nos processos formativos. Neste regulamento será designada de InLuto.

#### **2 Política e Estratégia da Associação**

A InLuto – Associação Portuguesa de Cuidados Integrados no Luto é uma pessoa coletiva (NIPC 518 576 752) com morada fiscal e sede na Praça Duque de Saldanha, nº20, 4º direito, 1050-094 Lisboa e apresenta conhecimento e experiência em na área do luto com foco no desenvolvimento da intervenções, formação e investigação na respetiva área.

##### **2.1 Missão**

A InLuto é uma associação de natureza científica, sem fins lucrativos, que tem por missão desenvolver a intervenção, formação e investigação na área do luto.

A InLuto rege-se pelos seguintes valores: integração, equidade, respeito, compaixão, compreensão e genuinidade.

##### **2.2 Modalidades e Forma de Organização de Formação**

A modalidade de formação prevista pela InLuto consiste na formação inicial, no aperfeiçoamento de competências e na formação contínua. A forma de organização da formação utilizada será e-learning.

##### **2.3 Destinatários**

As formações organizadas pela InLuto são dirigidas a profissionais que desejam promover o desenvolvimento de competências profissionais com vista a acompanhar processos de luto.

##### **2.4 Estruturação dos Cursos**

- a) O cariz da formação da InLuto é modular.
- b) Os formandos recebem o manual da formação em formato digital.

c) Os programas dos cursos são revistos anualmente e atualizados ainda que mantenham a sua estrutura essencial.

## **2.5 Bolsa de Formadores**

A InLuto dispõe de uma bolsa de formadores atualizada com competências adequadas às respetivas áreas de formação e com competências pedagógicas e/ou experiência relevante para dinamização, acompanhamento e tutoria em contexto de formação e-learning, quando aplicável. .

### **2.5.1 Recrutamento e seleção dos formadores**

#### Recrutamento:

- a) Os formadores são recrutados para uma bolsa de formadores.
- b) Na sequência de uma candidatura, o gestor de formação realiza uma avaliação de competências do formador mediante análise curricular, para definir se cumpre os requisitos para integrar a Bolsa de formadores. Deve de igual forma proceder a uma entrevista de recrutamento.

Requisitos para integrar a Bolsa de formadores:

- Formação académica e profissional coincidente com a área de atuação proposta;
- Experiência profissional relevante na área de atuação
- Competências pedagógicas e/ou experiência na utilização de metodologias e ferramentas adequadas à formação em formato e-learning, quando aplicável.;

#### Seleção:

O gestor de formação após a calendarização de uma ação de formação identifica na bolsa qual o formador com perfil para dinamizar a formação. Comunica via e-mail a intenção de realização da formação e afere da disponibilidade para ministrar a formação nos dias propostos.

## **3. Condições Gerais de Funcionamento**

- a) É estipulado um número máximo de vagas para cada ação, ajustado aos recursos pedagógicos, humanos e materiais disponíveis.
- b) Qualquer alteração ao cronograma de ações será comunicada oportunamente, sendo efetuados os ajustamentos necessários à continuidade e conclusão da formação.

## **4. Formas e Métodos de Divulgação, Inscrição, Seleção, Assiduidade e Avaliação dos formandos**

### **4.1 Divulgação**

A divulgação do plano de formação e ações previstas será realizada através de e-mail para a base de dados de clientes e ex-formandos, no site institucional e através de publicações nas redes sociais.

Durante o processo de divulgação, os destinatários são sempre informados acerca dos conteúdos, duração, modalidades de formação, condições de participação, eventuais requisitos de frequência, valores de investimento, período de inscrição e outras informações relevantes para a frequência da ação.

### **4.2 Inscrição**

As inscrições devem ser efetuadas até dez (10) dias úteis antes do início do curso, salvo indicação em contrário definida para a respetiva ação de formação. Na formação à medida, o prazo de inscrição é acordado previamente entre a InLuto e o cliente/formando.

Na ausência de período fixado, a inscrição deve ser efetuada até dez (10) dias úteis antes do início do curso, mediante preenchimento da ficha de inscrição. Após a receção da ficha de inscrição, a InLuto procede à verificação dos eventuais pré-requisitos definidos para a ação, sendo posteriormente confirmada a inscrição.

a) No processo de inscrição, o formando deverá aceitar os termos e condições do regulamento ativo da InLuto.

b) A inscrição é formalizada através do preenchimento de uma ficha de inscrição, entregue fisicamente ou por e-mail, e do pagamento da inscrição por parte do cliente, que deverá ser feito até oito (8) dias úteis, após o ato de inscrição. No caso da formação avançada, os candidatos realizam uma pré-inscrição (sem custo), sendo sujeitos a avaliação curricular e entrevista. A inscrição e o pagamento só ocorrem após aprovação.

d) A InLuto reserva-se o direito de cancelar a formação e inscrição ou impedir a participação de formandos em caso de comportamento inadequado ou incumprimento grave das regras definidas para a formação, sem prejuízo dos procedimentos aplicáveis.

### **4.3 Pagamentos**

- a) No âmbito da formação avançada e da supervisão integrada em percursos de certificação/qualificação em terapia do luto, o pagamento das propinas pode ser efetuado: a) num ato único; b) de forma faseada em três (3) prestações (no 1.º, 3.º e 5.º módulos), devendo esta opção ser comunicada no ato de inscrição ou até dez (10) dias úteis antes do início da formação.
- b) O não pagamento de qualquer valor devido implica a suspensão da frequência até à regularização da situação.
- c) Em caso de incumprimento do pagamento relativo a um módulo, o formando não poderá frequentar o módulo seguinte.

#### 4.4 Seleção

A seleção dos candidatos à frequência de ações de formação é realizada conforme os critérios estabelecidos no referencial do curso. Ademais, aplica-se à formação de público em geral o seguinte critério: após a receção da ficha de inscrição, o formando é selecionado, sendo confirmada ou negada a sua inscrição consoante o nº máximo de vagas disponíveis para cada curso. No caso de formação especializada, existe uma fase de avaliação do candidato através de entrevista.

No caso da formação e-learning, são também definidos requisitos específicos de participação nomeadamente relacionados com o perfil dos destinatários, conhecimentos prévios ou condições técnicas necessárias à frequência da formação em formato e-learning.

#### 4.5 Assiduidade

O formando deve cumprir as condições de frequência indicadas no programa do curso. Na ausência de condições específicas, aplicam-se as condições gerais de assiduidade e participação definidas pela InLuto.

- a) O controlo da assiduidade é efetuado através dos registos e relatórios disponibilizados pela plataforma de e-learning e , quando aplicável, através de outros registos definidos para respetiva ação.
- b) O participante que não frequentar com assiduidade todos os módulos da ação de formação ou que não apresentar elementos para avaliação pode, contudo, requerer uma declaração de frequência no curso, podendo ainda solicitar um plano de medidas remediativas de modo a poder concluir o curso com aproveitamento.
- c) A participação na ação de formação confere ao formando o direito de obter um certificado de formação, sempre que se verifiquem as condições de

assiduidade e o formando tenha obtido aproveitamento de acordo com o estabelecido no programa do curso.

#### **4.6 Avaliação do Formando**

- a) A avaliação do formando realiza-se de forma contínua ao longo do curso, através da plataforma de e-learning, com base em atividades, exercícios práticos e questionários disponibilizados em cada módulo.
- b) Pode ser realizada uma breve avaliação diagnóstica inicial (ex.: questionário online) com o objetivo de aferir os conhecimentos prévios do formando e adequar a sua experiência de aprendizagem.
- c) A avaliação formativa decorre ao longo do curso, através da realização de exercícios, fóruns de discussão, quizzes ou outros instrumentos digitais, permitindo ao formando acompanhar a sua progressão.
- d) Na última sessão de cada ação de formação, quando aplicável, deve ser realizada uma avaliação sumativa através da aplicação de um teste de conhecimentos ou trabalho individual, com análise de caso clínico, reflexão crítica ou proposta de intervenção sobre um tema relacionado com a formação.
- e) A classificação final resulta da ponderação definida no início do curso e comunicada ao formando. Consideram-se “aprovados” os formandos com classificação igual ou superior a dez (10) valores, e “não aprovados” os que obtenham classificação inferior.

#### **4.7 Certificados**

Ao formando com média de avaliação formativa positiva, superior a 10 valores, será emitido gratuitamente um certificado de formação profissional, sendo os certificados (de participação e/ou aproveitamento) emitidos até quinze (15) dias úteis após a ação formativa, mediante resposta ao inquérito de satisfação.

### **5 Política de Cancelamento, Interrupções e Medidas Remediativas**

- a) A InLuto reserva-se no direito de adiar ou cancelar qualquer curso, com aviso prévio de 48H, fazendo a devolução integral apenas dos valores que já tenham sido liquidados referentes ao curso em questão até dez dias úteis.
- b) São aceites cancelamentos de inscrições até trinta (30) dias antes da data de início do curso, sem qualquer penalização.
- c) Cancelamentos e devoluções: pedidos até dez (10) dias úteis antes da formação dão direito a devolução integral (100%); pedidos com menos de dez (10) dias

úteis não têm devolução, exceto por motivos justificados e aceites pela Coordenação Pedagógica.

d) Quando o formando não obtém aproveitamento no curso, poderá solicitar medidas adicionais, designadas por medidas corretivas que lhe permitam obter o aproveitamento necessário. A pedido, a entidade formadora indicará ao formando o plano de medidas alternativas (sempre que seja possível e/ou aplicável) para que o mesmo possa concluir a ação de formação, podendo estar inerente a estas medidas um acréscimo de custos.

## **6 Condições de Funcionamento da Formação**

### **6.1 Local de realização da Formação**

A InLuto assegurará a realização das formações em formato online, utilizando a plataforma de aprendizagem, garantindo acessibilidade, conforto e adequação às metodologias formativas.

### **6.2 Horário da Formação**

a) A componente assíncrona da formação não possui um horário fixo, podendo ser realizada de acordo com a disponibilidade do formando, dentro dos prazos estabelecidos para a conclusão das atividades.

b) Quando por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, a InLuto não puder cumprir integralmente o plano de formação previsto, poderá proceder aos convenientes reajustamentos, sendo esse facto previamente comunicado aos formandos.

c) Quando a ação de formação inclua sessões síncronas, as mesmas terão lugar nos dias e horários previamente definidos no programa da ação, sendo os formandos informados atempadamente de eventuais alterações.

### **6.3 Apoio Pedagógico, Tutoria e Acompanhamento na Formação à Distância**

a) A InLuto assegura aos formandos acompanhamento pedagógico ao longo do percurso formativo, de acordo com a organização e as características de cada ação.

b) O apoio pedagógico destina-se ao esclarecimento de dúvidas relacionadas com os conteúdos, atividades, recursos pedagógicos, avaliação e procedimentos da formação, bem como à orientação dos formandos no desenvolvimento do seu percurso formativo.

c) O acompanhamento pedagógico pode ser assegurado através da plataforma de e-learning e dos canais de comunicação definidos para cada ação, podendo

incluir comunicação síncrona e/ou assíncrona, de acordo com a organização da formação.

d) A tutoria é assegurada pelo formador/tutor responsável pela ação, competindo-lhe, de acordo com a organização da formação:

- orientar os formandos na utilização dos recursos e na realização das atividades propostas;
- esclarecer dúvidas relacionadas com os conteúdos e atividades formativas;
- acompanhar a participação e o progresso dos formandos;
- prestar feedback sobre as atividades realizadas, quando aplicável;
- apoiar os formandos na identificação e resolução de dificuldades relacionadas com o processo de aprendizagem;
- sinalizar ao Coordenador Pedagógico situações que possam comprometer o desenvolvimento normal do percurso formativo.

e) O trabalho individual dos formandos constitui parte integrante do processo de aprendizagem e pode incluir, de acordo com o programa de cada ação, a realização de exercícios, trabalhos individuais, leituras, atividades de reflexão, questionários, fóruns de discussão, análise de casos ou outras atividades pedagógicas.

f) As atividades e o trabalho individual a desenvolver pelos formandos, bem como os respetivos prazos e critérios de realização e avaliação, são definidos no programa e/ou nos recursos pedagógicos da respetiva ação.

g) O acompanhamento pedagógico e as atividades de tutoria são realizados de acordo com as necessidades e características de cada ação de formação, assegurando-se aos formandos os meios necessários para o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do seu percurso formativo.

## **6.4 Direito de Reserva**

A InLuto reserva-se ao direito de proceder à alteração de formadores ou horário de realização da formação, desde que isso não inviabilize os objetivos da ação, comprometendo-se, nestes casos, a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível.

## **7 Obrigações Gerais das Partes**

### **7.1 Direitos e Deveres dos Formandos**

#### **7.1.1 Direitos do Formando**

O formando tem direito a:

- Participar na formação e recebê-la de acordo com as metodologias, conteúdos e condições definidas no programa de formação;

- Estabelecer um contrato de formação com a entidade formadora, quando aplicável;
- Receber a documentação e os recursos pedagógicos relativos à ação de formação em suporte digital, de acordo com a organização da mesma;
- Ter acesso aos meios e recursos necessários à participação na formação em formato e-learning, de acordo com as condições definidas para cada ação;
- Beneficiar de apoio pedagógico, tutoria e acompanhamento ao longo do percurso formativo, de acordo com a organização e as características da ação;
- Obter esclarecimentos sobre conteúdos, atividades, recursos pedagógicos, avaliação e procedimentos relacionados com a formação;
- Obter, no final do curso, um Certificado de Formação Profissional SIGO, quando reunidas as condições legalmente aplicáveis, ou, quando aplicável, um Certificado de Participação;
- Ter conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações ao cronograma ou às condições de realização do curso de formação;
- Tomar conhecimento dos resultados das avaliações efetuadas pelos formadores, nos termos definidos para a respetiva ação;
- Obter resposta às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento nos termos e prazos definidos nos procedimentos aplicáveis.
- Beneficiar do regime de assiduidade definido para a respetiva ação de formação, incluindo, quando aplicável, o regime de faltas justificadas previsto no programa;
- Estar abrangido por um seguro de acidentes pessoais, quando aplicável;
- Ver assegurada a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos, nos termos da legislação aplicável.

### **7.1.2 Deveres do Formando**

O formando tem o dever de:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso de formação, participando das sessões e realizando as atividades previstas, de acordo com o cronograma e as condições definidas para respetiva ação;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a ação de formação ou para a entidade formadora ou outra entidade envolvida no projeto;
- Não transmitir para o exterior informações sobre equipamentos e processos de atuação de que tome conhecimento por ocasião do curso de formação, bem como do material didático posto à sua disposição durante o processo de formação;
- Realizar os exercícios, atividades ou instrumentos de avaliação previstos no programa de ação de formação, dentro dos prazos definidos;

- Cumprir o regime de assiduidade e participação definido para a respetiva ação de formação;
- Justificar as faltas, quando aplicável, nos termos e condições definidos para a respetiva ação de formação;
- Transmitir por escrito quaisquer alterações dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição.

## **7.2 Direitos, Deveres e Responsabilidades dos Formadores**

### **7.2.1 Direitos do Formador**

O formador tem direito a:

- Participar no processo de conceção e desenvolvimento do curso, incluindo critérios de avaliação.
- Celebrar contrato de prestação de serviços (ou outro vínculo aplicável) com a entidade formadora.
- Receber declaração/comprovativo da atividade formativa ministrada.
- Receber os honorários acordados.
- Dispor das condições adequadas, incluindo recursos, equipamentos, plataforma de e-learning e ferramentas necessárias ao correto desempenho da função.
- Receber informação prévia sobre as condições de realização do curso: perfil do grupo, objetivos, conteúdos, recursos didáticos, metodologias, plataforma e ferramentas digitais a utilizar e meios audiovisuais disponíveis.
- Disponibilizar apoio técnico e/ou pedagógico adequado à utilização da plataforma e dos recursos digitais necessários à realização da formação, quando aplicável.
- Apresentar, por escrito, pedidos de esclarecimento e/ou reclamações à coordenação, devendo obter resposta no prazo de 5 dias.

### **7.2.2 Deveres do Formador**

O formador tem o dever de:

- Desenvolver a formação visando o cumprimento dos objetivos, ajustando métodos e estratégias pedagógicas aos destinatários e à modalidade de formação.
- Cooperar com a entidade formadora e restantes intervenientes, assegurando a eficácia do processo formativo.
- Preparar previamente a formação, elaborando: planos de sessão, documentação pedagógica de apoio, definição de meios e recursos e momentos e instrumentos de avaliação, adequados à modalidade de formação.

- Adotar comportamento profissional que promova confiança, respeito e bom clima pedagógico.
- Manter confidencialidade sobre dados e acontecimentos relativos ao processo e aos intervenientes.
- Zelar pelos meios materiais e técnicos disponibilizados, incluindo a plataforma e os recursos digitais utilizados na formação e-learning.
- Ser assíduo e pontual nas sessões síncronas, quando aplicável, e cumprir os prazos definidos para o acompanhamento das atividades formativas.
- Assegurar, quando aplicável, as funções de tutoria e acompanhamento pedagógico dos formandos, nomeadamente através do esclarecimento de dúvidas, orientação das atividades, acompanhamento da participação e progresso e prestação de feedback.
- Comunicar à coordenação incidentes críticos ocorridos durante a formação.
- Atualizar o Dossiê Técnico-Pedagógico, devolvendo no final do período formativo toda a documentação do curso.
- Entregar os planos de sessão com antecedência mínima de 4 dias em relação à sessão.
- Entregar ao coordenador, até 8 dias após o término da ação: avaliações dos formandos e formulários aplicáveis, avaliação do processo de formação e trabalhos elaborados pelos formandos (quando aplicável).
- Preencher e assinar o sumário no início de cada sessão.;

### **7.2.3 Responsabilidades e Funções do Formador**

O formador é responsável pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando:

- A preparação do programa e da estrutura pedagógica da ação, em articulação com a coordenação, quando aplicável.
- As funções de tutoria e acompanhamento pedagógico dos formandos, nos termos definidos no presente regulamento.
- A elaboração e/ou disponibilização dos recursos pedagógicos necessários ao desenvolvimento do programa, nomeadamente planos de sessão, manuais, exercícios, fichas e materiais de apoio, adequados à modalidade de formação.
- A dinamização das sessões, quando aplicável, com aplicação de metodologias pedagógicas adequadas aos objetivos, ao perfil dos formandos e à modalidade de formação.
- A orientação dos formandos na realização das atividades e na utilização dos recursos pedagógicos disponibilizados.

- A monitorização do progresso e participação dos formandos e a adaptação da abordagem pedagógica sempre que necessário.
- O esclarecimento de dúvidas e a prestação de feedback aos formandos, de acordo com a organização e as características de cada ação.
- A aplicação de métodos e instrumentos de avaliação (diagnóstica, formativa e/ou sumativa, quando aplicável), de acordo com os critérios definidos.
- O registo e a entrega atempada das evidências e documentação pedagógica necessárias ao arquivo e controlo da qualidade da formação.
- A garantia da adequação das suas competências profissionais e pedagógicas às áreas de educação e formação em que ministra formação, bem como às metodologias e recursos utilizados, conforme os requisitos definidos pela Associação e pelo referencial de certificação.

## **7.3 Responsabilidades e Funções do Gestor de Formação**

### **7.3.1 Responsabilidades gerais**

O Gestor de Formação é responsável pela política de formação e pela gestão e coordenação global da atividade formativa, assegurando:

- Planeamento, execução e controlo do plano de atividades formativas.
- Acompanhamento e avaliação das ações e dos resultados, com foco em melhoria contínua.
- Gestão dos recursos humanos, físicos e técnicos afetos à formação.
- Garantia das condições técnicas e operacionais necessárias ao desenvolvimento da formação em formato e-learning, incluindo a disponibilização e manutenção das plataformas e recursos tecnológicos aplicáveis.
- Articulação com a Gestão de Topo, Coordenação Pedagógica, formadores e destinatários.
- Garantia da existência e adequação dos mecanismos de apoio pedagógico, tutoria e acompanhamento dos formandos, em articulação com a coordenação pedagógica e os formadores.
- Relações externas e parcerias associadas à atividade formativa.
- Implementação e manutenção dos mecanismos de qualidade e do sistema documental da formação.
- Interlocução com o Sistema de Certificação, garantindo alinhamento com os requisitos aplicáveis.
- Estabilidade da função, preferencialmente a tempo inteiro e com vínculo laboral formalizado, quando aplicável.

### 7.3.2 Funções específicas

Para cumprir as responsabilidades acima, compete ao Gestor de Formação:

- Realizar o levantamento de necessidades de formação.
- Elaborar a planificação (plano anual e por ação) e garantir a sua execução.
- Coordenar a elaboração/atualização de referenciais de formação, com apoio da coordenação pedagógica e formadores.
- Orientar o recrutamento e seleção de formadores e acompanhar o seu desempenho.
- Assegurar a promoção e divulgação das ações junto dos destinatários.
- Garantir as condições logísticas, técnicas e operacionais necessárias à execução da formação, incluindo meios, equipamentos, plataformas e recursos tecnológicos adequados à formação em formato e-learning.
- Assegurar que estão definidos e implementados os mecanismos de apoio pedagógico, tutoria e acompanhamento dos formandos, em articulação com a Coordenação Pedagógica e os formadores.
- Acompanhar a conceção de suportes pedagógicos e garantir a sua adequação.
- Assegurar a organização e conformidade dos Dossiers Técnico-Pedagógicos e respetivos registos.
- Conceber/aplicar instrumentos de avaliação da formação e implementar ajustes com base nos resultados.
- Realizar o balanço de atividades e reportar à Gestão de Topo o desempenho do sistema de formação.
- Assegurar o contacto com parceiros externos relacionados com produtos/serviços de formação.

## 7.4 Coordenador Pedagógico – Responsabilidades e Funções

### 7.4.1 Responsabilidades gerais (gestão pedagógica e apoio à gestão)

O Coordenador Pedagógico é responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da atividade formativa, assegurando:

- Articulação permanente com o Gestor de Formação.
- Coordenação pedagógica das ações, garantindo coerência entre objetivos, conteúdos, metodologias e avaliação.
- Acompanhamento pedagógico de formadores e formandos durante a execução das ações, de acordo com. Organização e as características de cada modalidade de formação.

Supervisão dos mecanismos de tutoria, apoio pedagógico e acompanhamento dos formandos, nomeadamente em contexto de formação a distância.

- Apoio na resolução de questões pedagógicas e organizativas relacionadas com as ações de formação.
- Monitorização da satisfação e qualidade pedagógica, promovendo melhorias.
- Presença regular na entidade formadora, através da formalização de vínculo contratual, quando aplicável.

#### **7.4.2 Funções específicas**

Para cumprir as responsabilidades acima, compete ao Coordenador Pedagógico:

- Apoiar o Gestor de Formação na organização e acompanhamento da atividade formativa.
- Apoiar a conceção dos programas, articulando com a equipa de formadores (e parceiros, quando existam).
- Coordenar a auscultação dos formandos e recolher contributos pedagógicos para melhoria das ações.
- Assegurar o acompanhamento pedagógico nas fases de conceção (programas, metodologias, materiais, critérios de avaliação), execução (apoio a formadores e formandos, resolução de dificuldades pedagógicas), e a avaliação (recolha, tratamento e análise de resultados).
- Acompanhar, em articulação com os formadores, a implementação dos mecanismos de apoio pedagógico, tutoria e acompanhamento dos formandos, nomeadamente nas ações realizadas em formato e-learning.
- Registrar e encaminhar reclamações/ocorrências, propondo soluções e medidas corretivas.
- Recolher e tratar as avaliações de satisfação dos intervenientes e sistematizar conclusões.
- Elaborar os relatórios finais das ações de formação (ou validar, quando elaborados por outros intervenientes).
- Acompanhar a elaboração, implementação e avaliação do Plano de Formação e do Balanço de Atividades, em articulação com o Gestor de Formação.

#### **8. Procedimentos relativos a Reclamações**

- a) Eventuais reclamações dos formandos devem ser apresentadas numa primeira fase junto do formador, visando o esclarecimento e a resolução da situação participada.
- b) Se o formando entender que a reclamação deve ser formalizada, pode fazê-lo por escrito no registo de reclamações disponível no respetivo dossiê técnico-

pedagógico, por carta, e-mail ou em Livro de Reclamações, na modalidade física e/ou eletrônica.

c) A apreciação das reclamações deverá ser concretizada no prazo de cinco (5) dias.

A essa reclamação será dado um de dois tipos de tratamento imediato:

- Caso o formador consiga resolver no imediato a situação apontada pelo formando, deverá fazê-lo relatando isso no mesmo formulário e posteriormente informar o coordenador da ação dessa ocorrência;
- Caso não consiga resolver no imediato, deverá imediatamente remeter para o coordenador, o formulário preenchido pelo formando;

Ao coordenador pedagógico caberá a decisão final sobre o mesmo, e, consequentemente, o preenchimento da parte do formulário onde está prevista a resposta à situação ocorrida.

No final do curso, esta ocorrência deverá integrar o relatório de avaliação final da formação, que consta do dossiê técnico-pedagógico.