

## REGULAMENTO INTERNO - FORMAÇÃO INICIAL DE FORMADORES

### I- Âmbito do Regulamento

O presente regulamento destina-se a esclarecer os/as participantes sobre as regras, normas e princípios a aplicar em todas as ações de formação inicial de formadores promovidas pela AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

### II - Principais Conceitos Em Formação Presencial

*Ação de formação* - atividade concreta de formação que visa atingir objetivos de formação previamente definidos num programa formativo.

*Entidade formadora* - é o organismo público ou entidade dos setores privado ou cooperativo, com ou sem fins lucrativos, que assegura o desenvolvimento de formação a partir da utilização de estruturas adequadas, tais como instalações, recursos humanos e técnico-pedagógicos, para desenvolver com carácter permanente atividades de orientação, pré-formação, formação e inserção, em benefício de entidades ou participantes internos/as e externos/as à entidade;

*Formando/a* - é a pessoa a quem é dirigida o/a curso/ação de formação, com o fim de adquirir conhecimentos e/ou desenvolver as capacidades, atitudes e formas de comportamento, com vista ao melhoramento pessoal, social e profissional;

*Formador/a* - é o indivíduo qualificado detentor/a de habilitações académicas e profissionais específicas, cuja intervenção facilita ao/à formando/a a aquisição de conhecimentos e/ou desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento;

*Contrato de ação de formação* - é o acordo escrito celebrado entre a entidade formadora e o/a formando/a, mediante o qual este se obriga a frequentar um/a curso/ação de formação profissional determinada, comprometendo-se aquela a facultar, nas suas instalações ou de terceiros, os ensinamentos e os meios necessários a tal fim.

### III- Dados Pessoais e a sua proteção

- Responsável pelo tratamento dos dados pessoais: AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu, Edifício Expobeiras, Parque Industrial de Coimbrões, 3500-618 Viseu.
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação são recolhidos pela AIRV no âmbito do processo de recrutamento de formadores/as e no âmbito do processo de inscrição e frequência em qualquer curso da AIRV.
- A recolha de dados também poderá ser diretamente efetuada por entidades parceiras, que serão devidamente identificadas, devendo os/as intervenientes da formação ser informados/as desta situação e dar o respetivo consentimento.
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação a recolher e a inserir no registo ou na base de dados manual ou em ficheiros informáticos são: nome, morada, contactos telefónicos e endereços eletrónicos, data de nascimento, naturalidade, nacionalidade, número do cartão de cidadão e validade, número de identificação e enquadramento fiscal, profissão, empresa.
- A AIRV faz a recolha, tratamento e conservação de dados pessoais dos/as intervenientes na formação para gestão dos processos individuais dos/as intervenientes na formação, para cumprimento integral das obrigações contratuais e legais inerentes a qualquer curso e ainda, porque os/as intervenientes na formação dão o seu consentimento.
- As finalidades da recolha e tratamento dos dados pessoais são as seguintes: gestão de recrutamento e seleção de pessoal, gestão de candidaturas e inscrições, procedimentos de avaliação e certificação, controlo de acessos, frequência, horário e assiduidade, prestação ou envio de informações e de material da formação, gestão contratual, gestão da adequação dos serviços de formação às necessidades e interesses dos/as formandos/as, nomeadamente para efeitos de análise de candidatura ou manifestação de interesse em frequentar cursos/ações de formação, envio de conteúdos, emissão de certificados de formação e faturação, meios de pagamento, emissão e envio de recibos.
- A AIRV será a responsável pelo tratamento de dados dos/as intervenientes na formação, cujo processamento poderá ser interno ou externo. No caso do tratamento externo, o mesmo decorrerá do cumprimento de obrigações legais perante entidades oficiais, e para os restantes casos os/as intervenientes na formação devem autorizar tal tratamento.
- Os dados pessoais dos/as intervenientes na formação recolhidos pela AIRV poderão ser transmitidos às entidades responsáveis pela certificação dos cursos ou em virtude do cumprimento de regras e obrigações legais relacionadas com os mesmos, bem como poderão ser comunicados ou transferidos em parte ou na sua totalidade a entidades públicas ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e ou seja necessário para cumprimento de normas e regras legais relacionadas com o/s curso/s.

- Com a intervenção em cursos de formação e durante toda a sua execução e durante o período previsto para o cumprimento de obrigações legais, os/as intervenientes na formação dão o seu consentimento a que os seus dados pessoais possam ser armazenados sob forma digital segura, processados e acedidos nos termos previamente especificados ou pontualmente especificados.
  - Os/as intervenientes na formação, através dos documentos para o efeito (inscrição, contratos e outros) podem autorizar e consentir a AIRV a utilizar os seus dados para efeitos de envio de newsletters, difusão e informação sobre cursos/ações de formação, publicações, eventos, artigos, informação institucional e realização de inquéritos de avaliação.
  - A AIRV garante aos/às intervenientes na formação um tratamento leal e reservado dos dados que foram recolhidos. Mais se compromete a aplicar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco.
  - A AIRV vai conservar os dados dos/as intervenientes na formação pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais e para a execução do contrato a celebrar no âmbito da formação.
  - Na formação certificada e/ou financiada os dados pessoais serão armazenados pelo período legal em que os processos estejam sujeitos a auditoria pelas entidades financiadoras ou outras que as representem, nacionais e comunitárias.
  - Os/as intervenientes na formação em conformidade com a Lei, têm direito de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como à sua retificação, apagamento, limitação de tratamento, oposição ou tratamento, direito à portabilidade de dados e direito a reclamar para a CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados). Os/as intervenientes na formação têm, ainda, o direito de, em qualquer altura, retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais.
- O exercício destes direitos pode ser efetuados através do seguinte email: [geral@airv.pt](mailto:geral@airv.pt).
- Em caso de violação de dados pessoais, a AIRV notifica esse facto à CNPD – Comissão Nacional de Proteção de dados nos termos previstos na Lei, bem como os/as intervenientes na formação poderão apresentar reclamações no seguinte site: [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

#### IV - Caracterização da Entidade Formadora

**Denominação Social:**

AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu

**NIPC:** 501 339 612**Endereço:** Edifício Expobeiras, Zona Industrial de Coimbrões, 3500 – 618 Viseu**Telefone:** 232 470 290 (Chamada para a rede fixa nacional)**E-mail:** [geral@airv.pt](mailto:geral@airv.pt)**Natureza Jurídica:** Associação**Data da Constituição:** 22-10-1982**Início de Atividade:** 22-10-1982**Atividade Principal:** Associativismo Empresarial**CAE:** 91110

- Entidade Certificada pela DGERT – Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho.

- Homologada pelo IEFP para realização de Formação Inicial de Formadores/as

- Certificação Setorial pela DGPI – Direcção-Geral da Política de Justiça para o Curso de Mediadores de Recuperação de Empresas

#### V– Funções e Responsabilidades da Equipa Técnico-Pedagógica

Constituída por:

Direção Geral

Gestor/a da Formação

Coordenador/a pedagógico/a

Formador/a

TORVC

Atendimento Permanente

Responsável Financeiro/a

Técnico/a dos Serviços Jurídicos  
Técnico/a de Comunicação e Imagem  
Trabalhador/a de Limpeza  
Consultor/a  
Auditor/a

**Direção Geral:**

- Organizar os serviços de forma a assegurar o cumprimento de todas as resoluções ou deliberações dos órgãos da AIRV, quer estatutários, quer da sua estrutura interna;
- Representar na ordem interna o/a Presidente da Direção ou quem o/a substituir, coordenar e dirigir todos os serviços administrativos e técnicos da Associação, propondo à Direção as medidas que considere mais ajustadas ao seu aproveitamento e eficiência;
- Elaborar ou promover a elaboração dos estudos, exposições, relatórios e petições a enviar ou submeter às instâncias oficiais ou particulares;
- Assegurar a disciplina na utilização das instalações da AIRV, por forma a proporcionar o seu mais adequado aproveitamento e segurança;
- Definir responsabilidades e autoridades;
- Aprovar procedimentos e formulários;
- Promover elaboração e aprovação do plano de formação interno e externo;
- Implementar ações preventivas, no âmbito da revisão pela gestão;
- Garantir a melhoria contínua;
- Aprovar o plano de auditorias internas da atividade formativa, nomear equipa auditora e definir o programa de auditorias;
- Gerir todos os recursos de modo a direcioná-los para os objetivos estratégicos definidos pela Direção;
- Realizar inspeções em curso aos serviços.

**Gestor/a da Formação:**

- Reportar à Direção Geral o desempenho do sistema e qualquer necessidade de melhoria tomando como orientação o balanço de atividades;
- Participar na definição da política da associação relacionada com a vertente de formação;
- Ser o interlocutor privilegiado com as entidades responsáveis do sistema de certificação;
- Promover a comunicação com os clientes e potenciais clientes;
- Promover a disseminação/divulgação/publicitação de informação relativa à política e objetivos da formação junto de toda a organização e dos destinatários da formação;
- Assegurar o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades;
- Apoiar a equipa técnica de formação no cumprimento das condições de execução física da formação, tendo em conta os meios humanos e logísticos previstos;
- Participar na identificação de relações de parceria com entidades externas que estejam direta ou indiretamente ligadas à área de formação;
- Promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade na formação.

**Coordenador/a pedagógico/a:**

- Articulação com o/a Gestor/a de Formação;
- Articulação com a equipa de formadores/as (conceção de programas, acompanhamento pedagógico e esclarecimentos a nível de questões pedagógicas e organizativas);
- Transmitir as orientações específicas relativamente aos módulos e conteúdos a ministrar por cada formador/a durante a execução do/a curso/ação e verificar o cumprimento do cronograma definido;
- Fazer as necessárias alterações/ revisões ao cronograma;
- Definir e assegurar o cumprimento de medidas corretivas, decorrentes do desenvolvimento do processo formativo;
- Assegurar o cumprimento dos critérios de avaliação, de acordo com a legislação que regulamenta o/a curso/ação de formação;

- Assegurar a realização periódica de reuniões de equipa pedagógica e elaborar evidências dessas reuniões;
- Verificar a entrega de materiais pedagógicos, planos de sessão, elementos e instrumentos de avaliação por parte dos/as formadores/as;
- Organizar os Dossiers Técnico Pedagógicos, assegurando o cumprimento normativo legal do DTP junto dos/as formadores/as e outros eventuais agentes envolvidos/as;
- Acompanhar os grupos de formação durante o processo formativo, e prestar qualquer esclarecimento, no âmbito da formação, que seja solicitado a nível de questões pedagógicas e organizativas;
- Dar seguimento a eventuais queixas ou reclamações que possam surgir.

**Formadores/as:**

- Respeitar e fazer cumprir o regulamento interno da formação da AIRV;
- Garantir exercício da função durante o prazo estipulado no contrato de prestação de serviços;
- Desenvolver a formação que lhe está afeta, em termos de planeamento, execução e avaliação;
- Cumprir o programa definido, elaborar documentação de apoio, elaborar os planos de sessão do(s) curso(s) que forem contratualizados, por sessão, no modelo da AIRV e devidamente assinados, elaborar os documentos de apoio que se revelem necessários à avaliação dos/as formandos/as, o controlar as presenças nas sessões que ministrarem e, ainda preencher a/s folha/s de sumário/s.
- Comunicar ao/à Coordenador/a Pedagógico/a todas as questões emergentes da formação em sala, relacionadas com formandos/as ou aspetos organizativos;
- Cumprir o procedimento de utilização de espaços da AIRV no final de cada sessão de formação;
- Efetuar as avaliações definidas em programa, nomeadamente avaliação diagnóstica, aprendizagem (formativa e sumativa) e de reação/satisfação.

**TORVC – Técnico/a de orientação, reconhecimento e validação de competências:**

- Informar sobre o Centro Qualifica na sessão inicial da formação;
- Inscrever os/as candidatos/as no SIGO;
- Encaminhar candidatos/as para ofertas formativas adequada ao perfil do/a formando/a.

**Atendimento Permanente:**

- Atendimento ao público;
- Apoio administrativo na formação, nomeadamente na triagem encaminhamento e organização da documentação de apoio à formação.

**Responsável financeiro/a:**

- Elaboração de candidaturas e pedidos de pagamento;
- Organização contabilística e o seu cumprimento legal.

**Técnico/a dos Serviços Jurídicos:**

- Apoio jurídico à formação, nomeadamente na elaboração de contratos;
- Dar conhecimento da legislação com implicações no processo formativo, incluindo atualizações.

**Técnico/a de Comunicação e Imagem:**

- Tratamento de informação e elaboração/criação de ferramentas de divulgação da formação;
- Redigir e publicar notícias e eventos referentes às atividades formativas da AIRV;
- Apoiar as atividades formativas, prestando serviços no âmbito da produção de conteúdos;
- Sistematizar e disponibilizar a informação de comunicação relativa à oferta formativa, serviços e atividades do GFE – Gabinete de Formação e Emprego;
- Criação de formulários de suporte ao processo de inscrições da formação.

**Trabalhador/a de Limpeza:**

- Manutenção da limpeza nos espaços formativos;
- Apoio logístico nos espaços formativos.

**Consultor/a:**

- Diagnosticar problemas e apresentar ações com vista à sua resolução;
- Elaborar e executar as propostas de serviços de consultoria conforme definido;
- Orientar na implementação das ações de melhoria identificadas.

**Auditor/a:**

- Elaborar e executar as propostas de serviços de auditoria conforme definido;
- Realizar auditorias no âmbito do Referencial de Qualidade da Formação – DGERT – Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Relatar os resultados da auditoria e recomendar melhorias;
- Acompanhar a implementação das melhorias identificadas, em sede de proposta de serviços.

**VI – Processo de Inscrição, Recrutamento e Seleção – Formadores/as****Inscrição**

Os/as formadores/as que pretendam fazer parte da Bolsa de Formadores/as da AIRV, deverão formalizar a sua candidatura através de uma inscrição no site da AIRV – Bolsa de Emprego e Formação.

**Recrutamento**

Os/as formadores/as são recrutados, através:

*Bolsa Geral da AIRV* - existente no site da AIRV-Bolsa de Emprego e Formação,

Ou,

*Bolsa Interna da AIRV* - Resultante de colaborações anteriores - (formadores/as com avaliação de desempenho positiva).

**Seleção**

Para a seleção dos/as formadores/as de Formação Inicial de Formadores, a AIRV tem em conta as orientações estabelecidas pelo Referencial de Formação da Formação Pedagógica Inicial de Formadores:

- Possuir uma qualificação de nível superior;
- Ser detentor/a do CCP – Certificado de Competências Pedagógicas ou do antigo CAP de formador/a;
- Possuir 150 horas, comprovadas, de experiência formativa enquanto formador/a;
- Experiência no sistema nacional de qualificações como fator preferencial;
- Certificação de Formação Contínua de Formadores, como fator preferencial.
- Deverá possuir competências pessoais e sociais adequadas à sua função.
- Dependendo do módulo em que pretende exercer a função, ter em consideração as especificações de cada módulo.

**Contratualização**

Após o processo de seleção e entrega da documentação, é formalizado a contratualização através da assinatura de um contrato de prestação de serviços.

**VII - Direitos e Deveres dos/as Formadores/as****Direitos**

São direitos dos/as Formadores/as:

- Assinarem um contrato de formação e auferirem uma remuneração pelos serviços prestados;
- Serem informados/as relativamente a todos os procedimentos e formas de atuação do processo formativo no qual o/a formador/a se encontra integrado/a;
- Serem informados/as do processo de avaliação a que estão sujeitos por parte da AIRV;
- Conhecer antecipadamente as características do grupo de formandos/as;

- Serem tratados/as com respeito por parte de todos/as os/as agentes envolvidos no processo formativo;
- Dispor de meios pedagógicos existentes na AIRV, sempre que necessários (videoprojector; câmara de vídeo, e outros específicos da formação a ministrar), e a duplicação da documentação necessária ao desenvolvimento da formação;
- Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
- Apresentar reclamação sobre qualquer aspeto ou situação referente ao processo formativo, onde a AIRV não tenha procedido de acordo com as regras estabelecidas e obter uma resposta formal à mesma.

### Deveres

São deveres dos/as Formadores/as:

- Respeitar e fazer respeitar o presente regulamento;
- Dever de Competência, Zelo e Dedicção;
- Dever de Lealdade;
- Dever de Sigilo;
- Participar nas reuniões pedagógicas, para as quais forem convocados/as pela Coordenação Pedagógica;
- Elaborar os planos de sessão do curso/ módulo que lhe for atribuído no template da entidade formadora com entrega até 2 dias antes do início da formação que vai ministrar de acordo com o programa de formação.
- Desenvolver as dinâmicas de formação adequadas e de acordo com os programas de formação, de forma a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências;
- Preencher os formulários do Dossier Técnico-Pedagógico, evidenciando o trabalho realizado de acordo com o programa de formação;
- Controlar as presenças dos/as formandos/as, através da folha de presenças diária, reportando eventuais desvios à Coordenação Pedagógica;
- Distribuir material didático aos/às formandos/as;
- Zelar pela conservação e correto manuseamento do equipamento e material pedagógico, assim como pelas condições de higiene e limpeza na sala de formação;
- Manter nas sessões de formação a disciplina necessária à prossecução dos objetivos da ação, obrigando-se ainda a defender o bom-nome da entidade formadora;
- Informar a coordenação pedagógica sobre a progressão, e eventuais problemas relacionadas com o funcionamento do curso.
- Comunicar à Coordenação Pedagógica, com antecedência mínima de 1 dia a impossibilidade de dar formação, ou em caso de força maior logo que tenha conhecimento desse facto;
- Comunicar com antecedência mínima de 2 dias os equipamentos/material não previsto em programa necessários à formação.

### VIII – Horários e locais

#### Segunda a Sexta:

09h00-13h00 e das 14h00-18h00 (exceto nos feriados).

Horário da formação será de acordo com o cronograma do curso.

O local da formação será nas instalações da AIRV, ou noutras que venham a ser indicadas para o efeito.

### IX – Processo de Inscrição e Seleção – Formandos/as

#### Inscrição

Os/as formandos/as que pretendam frequentar cursos de formação inicial de formadores da AIRV, deverão formalizar a sua intenção através da Ficha de Manifestação de Interesse, disponível em formato digital na página do/s curso/s, no site da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

Posteriormente é solicitado por email e/ou telefone o preenchimento da ficha de inscrição e a entrega do CV.

### Seleção

O processo de seleção dos/as candidato/as à formação passa pela análise da Ficha de Inscrição e CV dos candidatos/as de forma a efetuar a verificação dos requisitos de entrada exigidos pela Portaria nº 214/2011 de 30 de maio, associados ao nível de qualificação escolar.

A seleção dos/as formandos/as é feita com base nos seguintes critérios:

- Nível de qualificação escolar
- Experiência Profissional
- Interesse e motivação
- Disponibilidade
- Situação profissional
- Expetativas e necessidades de formação
- Relacionamento Interpessoal
- Competências Profissionais e sociais adequadas à função
- Competências básicas de TIC

### Candidatura

Após o processo de seleção, e reunidas as condições para o funcionamento do/s curso/s, os/as formandos/as deverão entregar a documentação necessária para a confirmação da inscrição: Certificado de habilitações, cópia do Cartão de Cidadão e ou/Comprovativo de experiência profissional através dos meios postos ao dispor para o efeito (correio, mail, ao balcão da AIRV).

### X – Direitos dos/as Formandos/as:

- Receber no início de cada curso um Regulamento Interno, um Cronograma e Programa.
- Celebrar contrato de formação com a AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.
- Receber a formação teórica e prática conforme se encontra no respetivo programa do curso em boas condições Técnico-Pedagógicas.
- Receber em tempo útil a documentação de apoio pedagógico relacionado com o curso.
- Ser informado/a das atividades de formação com antecedência.
- Beneficiar de um seguro contra acidentes pessoais, durante o período em que decorre a formação, nos termos da legislação em vigor.
- Ser associado à ação de formação na plataforma NETFORCE;
- Ser integrado/a na plataforma SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa, para a emissão do certificado de formação profissional e registo no seu percurso de qualificação, ao qual terá acesso através do seu registo em [www.passaportequalifica.gov.pt](http://www.passaportequalifica.gov.pt), solicitando o código de registo.
- Obter no final do curso, em caso de aproveitamento, um certificado de formação profissional emitido através do SIGO - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa, disponível nos serviços administrativos da AIRV, 30 dias úteis após a data da sua conclusão.
- Solicitar a emissão de uma declaração com o número de horas frequentadas em caso de não aproveitamento;
- Reclamar no caso de existir motivo (consultar capítulo XVII – Procedimentos relativos a queixas/reclamações do presente regulamento).

### XI – Deveres dos/as Formandos/as:

- É responsabilidade do/a formando/a garantir a fiabilidade das informações prestadas;
- Proceder à entrega da documentação (Cartão de Cidadão, Curriculum Vitae e Certificado de habilitações) quando solicitada;
- Efetuar a inscrição na Plataforma NETFORCE;
- Assinar e cumprir os demais deveres emergentes do contrato de formação;
- Frequentar com pontualidade e assiduidade as sessões de formação;
- Assinar as folhas de presença;
- Justificar documentalmente as faltas;

- Submeter-se à avaliação definida pela equipa técnico-pedagógica;
- Em caso de desistência deverá justificar por escrito (email) ou oralmente, os motivos que originaram a mesma;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para o curso de formação ou para a AIRV;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações associados ao/s curso/s de formação;
- Tratar com respeito e correção a AIRV, os/as seus/suas representantes legais, os/as formadores/as e o pessoal técnico e administrativo, bem como os/as restantes formandos/as.

#### **XII – Assiduidade:**

O controlo de assiduidade é feito diariamente pelos formadores/as e coordenador/a pedagógico/a através de folha de presenças.

As faltas serão sempre marcadas com referência à totalidade do tempo de sessão a que dizem respeito.

Só serão aceites justificações de faltas até 5% da carga horária total, devendo, no entanto, qualquer ausência ser justificada documentalmente.

Para efeito de aproveitamento nos cursos e respetiva emissão de certificado de formação profissional, os/as formandos/as deverão garantir uma assiduidade mínima:

- 95% do horário total.

#### **XIII – Condições de Funcionamento da Formação:**

Sempre que houver necessidade de fazer alguma alteração das condições de funcionamento da formação (cronogramas e locais de funcionamento) será comunicado aos/às intervenientes da formação, logo que seja possível.

#### **Interrupções da formação e repetição das sessões**

No caso de se verificarem interrupções da formação que possam prejudicar os objetivos do/s curso/s de formação, a equipa técnica-pedagógica analisará as causas e conseqüentemente procederá ao agendamento das sessões compensatórias aos/às formandos/as, durante o decorrer do/a curso/ação de formação.

#### **XIV – Avaliação da Formação**

A metodologia de avaliação da formação tem como objetivo obter informações sobre a satisfação dos/as formandos/as e obtenção de conhecimentos.

##### **Avaliação Diagnóstica**

Esta avaliação consiste na avaliação prévia resultante da simulação pedagógica inicial que permite identificar quais os conhecimentos e competências que os/as formandos/as possuem.

##### **Avaliação formativa e sumativa**

Visa introduzir no decurso do processo de formação momentos de avaliação global da atividade desenvolvida, permitindo diagnosticar a forma como o/a formando/a vai acompanhando o processo de formação-aprendizagem.

##### **Avaliação Sumativa**

Visa traduzir o processo de avaliação contínua num referencial (escala) possibilitando a certificação.

##### **Avaliação da Reação**

Esta avaliação pretende aferir a qualidade da formação realizada por parte dos/as formandos/as e formadores/as, através da aplicação de questionários.

##### **Avaliação do Comportamento**

Realiza-se em após 4 meses após o término da formação. Os/as formando/as são contactados via e-mail para responder a um questionário, com o objetivo de avaliar a utilidade, o impacto, a aplicação de conhecimentos, e a participação noutros/as cursos/ações de formação.

#### **XV – Pagamento e devoluções**

O pagamento do curso deverá ser efetuado até ao término da data referida na fatura.

Os valores apresentados estão isentos de IVA ao abrigo do Art.º 9.º do CIVA.

Caso haja desistência dos/as cursos/ações de formação, esta ocorrência deverá ser comunicada até 1 dia antes do início para poder ter direito à devolução do custo da inscrição.

#### **XVI - Auditorias Internas e Auditorias Externas no âmbito da formação profissional**

Perante auditorias realizadas por entidades credenciadas para o efeito, todas as partes referidas no regulamento devem disponibilizar-se para fornecer todas as informações solicitadas por essas entidades.

#### **XVII – Procedimentos relativos a queixas/reclamações**

Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à apresentação de uma reclamação junto da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu, por intermédio de três meios que lhe são disponibilizados, o prazo de 8 dias após a sua constatação:

- 1) Por escrito dirigido/a ao/à Gestor de formação;
- 2) Preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico que se encontra permanentemente disponível nos espaços de atendimento da AIRV;
- 3) Envio de reclamação através do site <https://www.livroreclamacoes.pt>.

As reclamações mencionadas em 1) será/ão respondida/s no prazo máximo de 30 dias úteis seguintes à apresentação da mesma, pelo/a Gestor/a de Formação.

As reclamações mencionadas em 2) e 3), o procedimento segue os trâmites legais em vigor.

#### **XVIII – Dúvidas e casos omissos**

As eventuais dúvidas resultantes da aplicação do presente Regulamento serão objeto de apreciação pelo GFE – Gabinete de Formação e Emprego.

Os casos omissos no presente Regulamento serão apreciados e decididos pela Direção da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

#### **XIX– Disposições Finais:**

Todas as questões não constantes deste regulamento são da competência e da responsabilidade da Direção da AIRV – Associação Empresarial da Região de Viseu.

As alterações a introduzir no presente Regulamento em consequência de publicação de legislação posterior, complementar ou incompatível com as suas disposições, consideram-se introduzidas no seu texto desde a entrada em vigor dessa legislação.

O presente regulamento é revisto anualmente e qualquer alteração a introduzir neste Regulamento será levada ao conhecimento dos/as formandos/as e de todas as partes interessadas através da divulgação em [www.airv.pt](http://www.airv.pt).

Este regulamento é aplicável a todos os envolvidos nas atividades de formação presencial, e entra em vigor a partir de 31 de julho de 2023, revogando o anterior regulamento.

O Diretor – Geral,  
Viseu, 31 julho 2023