



---

ISCAP/PR-013/2015

---

**ASSUNTO: aprovação das normas de funcionamento da formação do Centro de Formação e Serviços ao Exterior (CEISCAP) .**

---

Considerando:

- A necessidade de aprovar as normas de funcionamento da formação do CEISCAP;
- Foi ouvido o Conselho de Administração do ISCAP.

Assim, no uso da competência prevista na alínea b) do n.º 1) do artigo 17.º dos Estatutos do ISCAP, determina-se:

1. São aprovadas as normas de funcionamento da formação do CEISCAP, em anexo ao presente despacho;
2. O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no ISCAP ONLINE.

---

S. MAMEDE DE INFESTA

---

ANO 2015

---

MÊS maio

---

DIA 13

---

**Olímpio Castilho**  
PRESIDENTE

## **NORMAS DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO DO CENTRO DE FORMAÇÃO E SERVIÇOS AO EXTERIOR DO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO (ISCAP)**

As presentes normas aplicam-se às ações de formação promovidas pelo CEISCAP, Centro de Formação e Serviços ao Exterior do ISCAP/IPP, e pretende-se dar a conhecer a todos os intervenientes na formação as regras de funcionamento da sua atividade formativa nas modalidades de formação presencial e à distância, definindo os direitos e deveres das partes envolvidas.

Este documento estrutura-se nas seguintes partes:

1. Política e Estratégia do CEISCAP;
2. Requisitos de acesso e formas de inscrição / critérios e métodos de seleção de formandos;
3. Condições de funcionamento da atividade formativa;
4. Deveres de assiduidade;
5. Critérios e métodos de avaliação da formação;
6. Certificados de formação;
7. Descrição genérica de responsabilidades/direitos e deveres;
8. Procedimento de tratamento de reclamações;
9. Proteção de dados pessoais;
10. Omissões;
11. Anexos.

### **1. POLÍTICA E ESTRATÉGIA DO CEISCAP**

O CEISCAP, em funcionamento desde Setembro de 2008, é uma unidade de apoio técnico do ISCAP que visa a prestação de serviços ao exterior e a realização de ações de formação nas mais diversas áreas do conhecimento, abrangendo toda a atividade que envolva a prestação de trabalho intelectual e outros, cujo objeto se enquadre no âmbito das valências dos recursos humanos e materiais do ISCAP.

O CEISCAP promove formação e serviços de tradução e legendagem, consultoria em *e-learning*, direito, contabilidade e finanças, auditoria e pareceres jurídicos a preços competitivos, destinados a colmatar as necessidades de empresas, docentes, funcionários, alunos, ex-alunos e do público em geral. Desde a sua criação, o CEISCAP tem crescido a um ritmo seguro e já consolidou a sua posição no mercado. Através das suas atividades, o Centro pretende continuar a expandir-se e a atrair cada vez mais públicos, fortalecendo o seu posicionamento.

A formação é assegurada por profissionais acreditados, altamente especializados e com uma vasta experiência. O CEISCAP dispõe de uma ampla bolsa de formadores internos constituída por docentes e investigadores, recorrendo também a formadores externos em diferentes áreas do conhecimento.

A prestação de serviços ao exterior poderá realizar-se nas seguintes modalidades:

- Serviços prestados nas instalações do ISCAP, por sua iniciativa, dirigidos a qualquer entidade externa interessada, ou por solicitação desta;
- Serviços prestados junto de uma entidade externa interessada e por esta solicitados, podendo consistir num mesmo serviço prestado nas instalações do ISCAP ou num serviço específico pretendido pela entidade externa interessada, desde que enquadrável no âmbito de atuação do ISCAP.

**Missão:**

Contribuir, nas suas áreas de competência, para a valorização das Pessoas e das Organizações, tendo como objetivo fundamental a promoção de serviços e formação profissional de excelência.

**Visão:**

Ser um Centro reconhecido pela qualidade dos serviços que presta, e líder de mercado nas suas áreas de competência.

**Formas de organização da formação:**

- Formação presencial (inter e intra empresas);
- Formação *e-learning*;
- Formação *b-learning*.

**2. REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO / CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS**

**2.1 Divulgação de ações de formação e outras iniciativas**

O CEISCAP procede à divulgação da sua oferta formativa pelos meios que melhor se adequarem a cada projeto, nomeadamente:

- Site do ISCAP <http://www.iscap.pt>
- Site do CEISCAP <http://www.iscap.ipp.pt/siteceiscap>
- Newsletters de divulgação;
- Emails;
- Anúncios em Jornais;
- Redes Sociais;
- Networking.

No ato da divulgação são explicitados os requisitos e condições de acesso, conteúdos programáticos, duração, horário, locais de realização, e demais informação considerada relevante.

**2.2 Formas e métodos de inscrição**

Os candidatos à frequência dos cursos podem efetuar a sua inscrição *online*, em formulário próprio criado para o efeito, através do *site* do CEISCAP <http://paol.iscap.ipp.pt/candidaturas>

A inscrição decorre, no máximo, até cinco dias úteis antes da data de início de cada ação de formação, devendo, porém, ser realizada com alguma antecedência, atendendo à limitação do número de participantes.

A validação da inscrição pressupõe:

- A receção da ficha de inscrição devidamente preenchida e, quando aplicável, acompanhada dos documentos solicitados;
- O envio pelo CEISCAP de um email de confirmação de receção da inscrição;



- O pagamento do valor da ação (caso a formação tenha um custo associado), de acordo com as condições estabelecidas, e quando solicitado pelos serviços.

A candidatura para os cursos de Ano Zero, Especializações e Pós-graduações obedece aos requisitos divulgados nos Editais, publicados anualmente no *site* do ISCAP <http://www.iscap.pt>

A candidatura deve ser realizada através do preenchimento do formulário disponível em <http://paol.iscap.ipp.pt/candidaturas> dentro do prazo fixado. Para a concretização da candidatura devem ser enviados os documentos referidos no Edital.

No ato da inscrição são prestadas todas as informações e esclarecidas as dúvidas colocadas pelos potenciais candidatos.

### **2.3 Critérios e métodos de seleção**

A seleção será feita tendo por base a ordem de chegada das inscrições e respetivos requisitos de acesso. Elencamos os critérios gerais:

- Preenchimento dos requisitos formais definidos (existência de todos os elementos solicitados na ficha de inscrição ou outros elementos de acordo com a especificidade da ação de formação);
- Verificação da coerência da inscrição com o público-alvo e os objetivos da ação;
- Ordem de chegada da inscrição.

Quando aplicável, é feita análise curricular complementada com entrevistas e testes de avaliação de conhecimentos. Uma vez concluído o processo de seleção, são comunicados aos candidatos os resultados do mesmo.

A metodologia de seleção nos cursos de Ano Zero, Especializações e Pós-graduações obedece aos requisitos divulgados no respetivo Edital. A seleção será efetuada através da análise curricular, tendo em conta a formação científica de base e a experiência profissional relevante, podendo ser complementada com uma entrevista para avaliação de conhecimentos, motivação e disponibilidade para a frequência do curso.

Os prazos de candidatura do processo de seleção e seriação, de afixação dos resultados, das reclamações e sua análise e de matrículas e inscrições são fixados no Edital.

### **2.4 Condições de frequência**

As condições de frequência variam em função da modalidade de formação e são apresentadas através de:

- Documentos informativos dos cursos (*site*, newsletters, folhetos, entre outros);
- Esclarecimentos prestados pelos colaboradores que asseguram o atendimento do CEISCAP.

Podem aceder aos cursos de formação todos os candidatos que cumpram os requisitos mínimos previstos. O candidato deverá ter em consideração a informação constante no programa divulgado pelo CEISCAP, nomeadamente os objetivos do curso e o público-alvo.

É condição obrigatória a entrega da ficha de inscrição e documentação exigida (quando aplicável), e a entrega da candidatura dentro do prazo estipulado. A inscrição só fica formalizada mediante o pagamento do valor da inscrição (pagamento da primeira prestação ou pagamento integral) e envio do comprovativo.

Quando o candidato não reunir todos os requisitos solicitados não poderá frequentar a ação de formação.

No momento de formalização da inscrição são disponibilizadas as normas de funcionamento da formação, e o formando é informado de todos os aspetos considerados relevantes para o total esclarecimento prévio das questões subjacentes à ação de formação em que se inscreve.

O número de participantes por ação de formação presencial é limitado e varia entre 15 a 20 formandos, dependendo da área de cada curso. Caso se verifique um número de inscrições superior ao pedagogicamente aceite, o CEISCAP empenhar-se-á para organizar uma nova ação com a máxima brevidade possível.

Os cursos de Ano Zero, Especializações e Pós-graduações, funcionam com o mínimo de 15 formandos, sendo que o número de vagas está disponível no respetivo Edital.

No caso dos cursos em regime *online*, geralmente, não é aplicável o n.º mínimo de formandos. Os cursos decorrem à medida de cada formando.

### **2.5 Contratos de formação**

O CEISCAP segue uma conduta adequada, cumprindo as normas legais e as obrigações a que se compromete contratualmente com terceiros. Formaliza, por escrito, as suas relações contratuais com os formandos ou com as Organizações clientes de onde provêm os formandos.

A admissão na ação de formação presencial é formalizada através de um contrato de formação, que promulga as condições do serviço prestado, as responsabilidades de todas as partes envolvidas, garantindo um compromisso mútuo.

Os modelos dos documentos podem ser analisados nos anexos I e II.

### **2.6 Cartão de fidelidade da formação de curta duração**

O Cartão de Fidelidade da formação é dirigido exclusivamente aos formandos que frequentam cursos de curta duração em regime presencial, o qual permite ao respetivo titular, mediante a apresentação do mesmo, acumular horas de formação.

As horas acumuladas podem ser utilizadas para a inscrição gratuita num Curso à escolha do formando, sendo que esta inscrição não conta para atingir o número mínimo de formandos que garanta a sua viabilidade financeira e que, por isso, permita o seu início.

Cada 5 (cinco) horas de formação equivalem a um registo que será efetuado pelo CEISCAP. Quando o cartão estiver completo, o formando terá direito a 5 (cinco) horas de formação gratuitas que podem ser usadas em workshops e cursos de curta duração.

Cada cartão completo só pode ser utilizado uma única vez, pelo que as horas eventualmente sobrantes perdem a sua validade.

O modelo do documento pode ser analisado no anexo III.

## **3. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA**

### **3.1 Cronograma, horário de realização e local**

As condições de funcionamento das ações de formação presenciais (nomeadamente o horário, as datas e o local de realização) são da responsabilidade do CEISCAP, e dadas a conhecer atempadamente através dos seus meios de divulgação.



As ações de formação presenciais são desenvolvidas em horário de regime laboral, pós-laboral ou misto, em função da modalidade de formação e/ou objetivo do curso. Está prevista a realização de intervalos a acordar no início de cada ação entre os formadores e os formandos.

Na formação à distância o horário não é previamente estabelecido (com exceção das aulas síncronas e prazos que os formandos têm para submeter todas as atividades na plataforma de ensino à distância).

As atividades de formação podem ter lugar nas instalações do ISCAP, em S. Mamede de Infesta, nas instalações das empresas clientes ou noutros locais que se entendam ser pertinentes para a formação de acordo com as necessidades dos participantes. Poderão também decorrer em regime online.

### 3.2 Acompanhamento

Durante o desenvolvimento das ações de formação, o CEISCAP destaca um elemento de apoio que assegura o atendimento necessário e responde a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo.

O atendimento administrativo sobre assuntos relacionados com as atividades formativas decorre nas instalações do CEISCAP – no Edifício do ISCAP – de segunda a sexta-feira, em horário laboral.

#### Horário de atendimento ao público:

O atendimento ao público decorre de segunda a sexta-feira das 10h00 às 12h30 e 14h30 às 16h30.

#### Contactos do CEISCAP:

CEISCAP - Centro de Formação e Serviços ao Exterior

Rua Jaime Lopes Amorim, s/n, 4465-004 S. Mamede de Infesta

Coordenada (WGS84) – N41º 11.391 – W8º35.893

Site: <http://www.iscap.ipp.pt/siteceiscap>

Email do Centro de Formação: [ceiscap@iscap.ipp.pt](mailto:ceiscap@iscap.ipp.pt)

Email da unidade de Pós-graduações e Especializações: [gpgrad@iscap.ipp.pt](mailto:gpgrad@iscap.ipp.pt)

Telefone: 229 050 021

### 3.3 Formação à distância

Os cursos em regime de *e-learning* visam a criação de contextos de formação flexíveis que otimizam as necessidades e os ritmos de aprendizagem de cada formando. Os conteúdos são organizados sob a forma de aulas assíncronas e apresentadas através da plataforma *online* Moodle (<http://paol.iscap.ipp.pt/moodleformar>) seguidas de um conjunto de exercícios/atividades para as quais o formador garante a tutoria e o apoio necessário ao desenvolvimento e progresso dos formandos. Dependendo da natureza dos conteúdos e atividades, poderá haver lugar a sessões síncronas em que o formador e o formando se reúnem numa sala virtual *online* a um dado dia/hora.

#### Condições de funcionamento:

- A formação terá início conforme cronograma previsto e cujas datas são previamente acordadas;
- Após a formalização da inscrição e confirmação de recebimento do valor da inscrição, serão facultadas as credenciais de acesso à plataforma Moodle;
- As credenciais de acesso apenas podem ser utilizadas pelo formando, não se responsabilizando o CEISCAP pela má utilização ou divulgação indevida destes dados;

- É indispensável que o formando disponha de acesso regular a um computador com ligação à Internet, e de uma conta pessoal de correio eletrónico. É da inteira responsabilidade do formando dispor de equipamento informático necessário;
- O CEISCAP exclui-se de responsabilidades em caso de problemas de acesso e/ou utilização que não digam respeito exclusivamente à plataforma Moodle;
- A ação de formação inicia-se por um contacto de acolhimento efetuado pelo formador/tutor, facultando ao formando as informações essenciais sobre o funcionamento da formação;
- O formando deverá manter contacto regular com o formador/tutor e cumprir as tarefas e atividades definidas por este, no período previsto e de acordo com as normas e programas da ação de formação;
- A cópia ou reprodução de conteúdos/materiais pedagógicos é expressamente proibida, exceto em situações em que for concedida autorização para tal;
- O CEISCAP é detentor dos direitos de autor e de propriedade intelectual dos conteúdos disponibilizados na sua plataforma de *e-learning*;
- Após o término da formação, e logo após o fim do prazo definido pelo formador/tutor, o formando poderá perder o acesso à plataforma.

### **3.4 Direito de reserva**

O CEISCAP reserva-se do direito de proceder à alteração do formador, local, cronograma e horário de realização da formação, assim como adiar cursos sempre que motivos de força maior o exijam ou não haja número suficiente de formandos para a constituição do grupo de formação. Nestes casos, compromete-se a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível.

### **3.5 Interrupções e possibilidade (eventual) de repetição de cursos**

Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, o CEISCAP não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, procederá aos convenientes ajustamentos, comunicando e justificando tal facto aos formandos. No momento que o CEISCAP reúna as condições necessárias, a formação será retomada.

### **3.6 Regime de pagamentos e política de devoluções**

Os custos por participante são os divulgados nos meios de comunicação do CEISCAP. Todos os custos de participação estão isentos de IVA, ao abrigo do n.º 14 do Art.º 9.º do CIVA - Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.

O CEISCAP oferece diferentes condições de pagamento e eventuais promoções consoante a natureza e a duração dos cursos.

Os candidatos apenas efetuam, parcial ou totalmente, o pagamento da ação de formação quando o CEISCAP informa que estão reunidas todas as condições para a abertura da ação na data prevista.

O pagamento poderá ser realizado por transferência bancária (NIB: 0781 0112 0000 0001 01630), em numerário ou cheque (à ordem do ISCAP – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto). Após confirmação de recebimento do custo de inscrição, o recibo será emitido em nome do formando ou da Organização a que pertence, e enviado por CTT para a morada indicada na ficha de inscrição.

O cancelamento da inscrição, antes do início da formação, deverá ser comunicado ao CEISCAP por escrito. O cancelamento da inscrição não confere direito à devolução do valor pago. A requerimento do



interessado, devidamente fundamentado, o valor pago poderá ser utilizado em futuras ações de formação, que decorram no prazo de um ano a contar do cancelamento.

A não comparência do formando no início da formação (sem aviso por escrito), ou as desistências efetuadas após o mesmo, não dão lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados até à data. Porém, a requerimento do interessado, devidamente fundamentado, e desde que se mostre paga a totalidade das prestações devidas, incluindo as vincendas, o valor pago poderá ser utilizado em futuras edições da respetiva ação de formação, que decorram no prazo de um ano a contar da desistência.

São permitidas substituições de formandos, devendo ser comunicadas por escrito ao CEISCAP até 2 dias úteis antes do início da formação.

#### **4. DEVERES DE ASSIDUIDADE**

A assiduidade e a pontualidade são fatores essenciais ao bom decurso das ações formativas. O formando deve apresentar-se na sala de formação a tempo de poder participar integralmente na sessão de formação.

O controlo de assiduidade é registado em folha de presenças específica para cada sessão e evidenciado através da assinatura de cada formando.

A percentagem de assiduidade é calculada conforme cada ação de formação:

- Para os cursos de formação contínua está definido 75% do número total de horas do curso;
- Para o curso Ano Zero está definido 80% do número total de horas do curso.

Caso a formação preveja outras regras (por exemplo, Especializações e Pós-graduações), estas serão antecipadamente comunicadas ao formando.

Todas as faltas devem ser justificadas por escrito. O formando deverá enviar para o CEISCAP, num prazo máximo de 5 dias da ocorrência, a justificação comprovativa da falta. Caso tal não seja possível, deverão comunicar essa situação ao CEISCAP, dentro do prazo acima indicado.

Desde que devidamente comprovadas, serão justificadas as faltas motivadas por:

- Doença comprovada ou acidente;
- Casamento;
- Maternidade ou paternidade;
- Falecimento de familiares ou afins, de acordo com a legislação aplicável;
- Cumprimento de obrigações legais;
- Motivos de força maior, devidamente comprovados, e aceites pelo CEISCAP.

Por faltas injustificadas entende-se todas as não previstas nos pontos anteriores.

Todas as faltas em número superior a 25% do total das horas do curso, mesmo que justificadas, implicam a não atribuição do certificado de aproveitamento (certificado aplicável quando o curso tem regime de avaliação).

Para os cursos em regime *online*, não se aplicam as regras acima mencionadas. Os registos de assiduidade são efetuados através do acesso à plataforma Moodle, sendo dispensada neste regime a assinatura da folha de presenças.



## 5. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

O CEISCAP promove em todas as suas ações de formação a avaliação de satisfação dos formandos com o objetivo de aferir o seu grau de satisfação em relação à formação que frequentou. No final de cada ação, é solicitado aos formandos o preenchimento de um questionário online. As respostas ao questionário são anónimas e serão registadas e analisadas estatisticamente, podendo determinar a implementação de eventuais medidas corretivas, tendo em vista a melhoria dos serviços prestados.

O CEISCAP pode ainda promover, caso a ação de formação o preveja, a avaliação de aprendizagem com o objetivo de avaliar os conhecimentos e as competências adquiridos. A avaliação dos formandos pode assumir formas diferenciadas e ocorrer em vários momentos do processo formativo, consoante os objetivos da formação. Os critérios de avaliação estão divulgados no *site* do CEISCAP e são comunicados aos formandos no início da formação.

Com base na aplicação dos instrumentos de avaliação escolhidos (provas escritas, trabalhos, exercícios, entre outros) e nas respetivas ponderações definidas, é atribuída ao formando uma classificação numa escala de 0-20 valores.

## 6. CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO

Caso a formação não pressuponha sistema de avaliação, será emitido um Certificado de Frequência de Formação Profissional.

Caso a formação pressuponha sistema de avaliação será emitido um Certificado de Formação Profissional desde que o formando cumpra os seguintes requisitos:

- Registe níveis de assiduidade iguais ou superiores a 75%;
- Conclua a formação com aproveitamento positivo.

O Certificado de Formação será enviado ao formando via CTT para a morada indicada na ficha de inscrição.

No caso de Especializações, Pós-graduações e Ano Zero, as regras para a emissão dos documentos de certificação são distintas das definidas anteriormente. São emitidos dois tipos de documentos, solicitados, preferencialmente, através da Secretaria *Online* do ISCAP: Certidão de Aprovação em Disciplinas e/ou Diploma de Grau.

### **Pedido de 2ª via do Certificado de Formação Profissional**

Em caso de extravio ou destruição do certificado de formação emitido pelo CEISCAP, poderá solicitar a emissão de uma segunda via do mesmo. Esta emissão terá o custo igual ao da emissão de um certificado original, de acordo com a tabela de emolumentos do Instituto Politécnico do Porto (IPP) e será emitido no prazo máximo de duas semanas (após confirmação de recebimento).

Para solicitar o pedido deverá ser enviada a informação abaixo descrita para o endereço: [ceiscap@iscap.ipp.pt](mailto:ceiscap@iscap.ipp.pt)

- Nome do formando;
- Contacto telefónico;
- Email;
- B.I. / C.C.;
- N.º Contribuinte;

- Nome do curso/módulo;
- Datas de realização;
- N.º de horas;
- Entidade a quem foi faturado o curso (Individual ou Empresa).

## **7. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE RESPONSABILIDADES / DIREITOS E DEVERES**

### **CEISCAP**

- Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral;
- Assegurar o cumprimento dos direitos e deveres dos formandos, formadores e diretores de cursos;
- Assegurar o atendimento permanente (presencial, telefónico e via email), aos formandos, candidatos e potenciais interessados;
- Realizar o recrutamento e seleção de formandos e formadores;
- Garantir o bom funcionamento das ações de formação, prestando apoio pedagógico, administrativo e logístico aos formandos e formadores;
- Monitorizar a evolução das ações de formação em funcionamento e avaliar a qualidade da formação ministrada;
- Promover ações de melhoria contínua e implementação de mecanismos de qualidade da formação;
- Convocar reuniões de trabalho com as equipas pedagógicas para preparação, acompanhamento e avaliação da formação;
- Disponibilizar instalações, equipamentos e material pedagógico adequados, que permitam garantir a qualidade da formação;
- Emitir certificados comprovativos de frequência e/ou aproveitamento obtido pelo formando, dando cumprimento à legislação aplicável;
- Garantir o tratamento adequado a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos e formadores de modo a promover a melhoria contínua dos processos formativos;
- Pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios da igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na ação, abstendo-se da prática de discriminação em questões de género, etnia, religião ou qualquer outra característica.

### **Formando**

- Entregar toda a documentação necessária que seja solicitada no âmbito da ação de formação;
- Prestar ao CEISCAP informação correta e completa no momento de inscrição, e comunicar eventuais alterações dos elementos fornecidos;
- Frequentar a formação para a qual foi selecionado, de acordo com as metodologias e os conteúdos programáticos definidos;
- Receber toda a documentação da ação de formação que está a frequentar (manuais, documentos de apoio, exercícios, etc.) conforme aplicável e em formato acordado;
- Ter conhecimento prévio das eventuais alterações efetuadas no cronograma da ação de formação;
- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação;
- Assinar o registo de presenças em todas as sessões;
- Entregar a justificação das suas faltas ao CEISCAP e, em caso de desistência, comunicar, por escrito, essa decisão e as razões que motivaram a mesma;

- Empenhar-se em todas as atividades que integram o processo de formação, cumprindo as regras de funcionamento e de bom relacionamento que forem definidas com o grupo de formação;
- Realizar as provas de avaliação de aprendizagem que lhe forem propostas durante a formação (se aplicável);
- Participar, de forma anónima, na avaliação de satisfação da formação, através do preenchimento de um questionário de avaliação *online* existente para o efeito;
- Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou de frequência conforme a ação de formação pressuponha sistema de avaliação ou não;
- Em sessões de formação em que haja material informático, não instalar, reproduzir ou eliminar qualquer software sem autorização expressa do formador;
- Não reproduzir ou divulgar, sem autorização prévia do CEISCAP, todo e qualquer material didático posto à sua disposição durante a formação;
- Tratar com urbanidade o CEISCAP, os seus representantes, colaboradores, formadores e restantes formandos;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o normal decurso da formação;
- Zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens e instalações associados à ação de formação que está a frequentar;
- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, sempre que os danos resultem de comportamento doloso ou negligente;
- Proceder ao pagamento de propinas ou outros custos associados à frequência da formação, nos períodos estabelecidos;
- Apresentar qualquer sugestão/opportunidade de melhoria que considere pertinente no âmbito da sua relação com o CEISCAP e principalmente no âmbito da ação de formação que frequentou;
- Cumprir as normas internas de funcionamento do CEISCAP.

### **Formador**

- Entregar toda a documentação necessária ao CEISCAP para a constituição do processo como formador;
- Cumprir rigorosamente o programa do curso, os horários e o cronograma, assim como respeitar as condições de funcionamento;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, tendo em conta os objetivos da ação, o público-alvo, e a metodologia pedagógica mais ajustada;
- Conceber e desenvolver os materiais técnico-pedagógicos e os instrumentos de avaliação necessários;
- Dinamizar as aulas virtuais (aplicável à formação em regime *e-learning*);
- Ser assíduo e pontual;
- Comunicar de imediato ao CEISCAP qualquer situação de impedimento ou que exija alteração no cumprimento do cronograma aprovado, bem como o respetivo motivo;
- Manter atualizado o registo de presenças e sumários;
- Assegurar que os elementos necessários para o Dossier Técnico-Pedagógico (sumários, presenças, avaliações, materiais pedagógicos utilizados, entre outros) estão preenchidos, completos e entregar o processo ao Secretariado do CEISCAP no prazo máximo de 10 dias úteis após a conclusão da sua prestação;
- Participar nas reuniões de preparação, acompanhamento e avaliação da formação sempre que seja convocado;



- Reportar atempadamente ocorrências que possam prejudicar o bom funcionamento da formação bem como outras situações (necessidades de alteração, sugestões de melhoria, etc.) que considere pertinentes para melhorar as práticas formativas do CEISCAP;
- Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo necessários para realizar a ação de formação conforme planeado;
- Ter acesso aos resultados da sua avaliação realizada pelos formandos;
- Receber no final da formação uma declaração de experiência formativa;
- Zelar pelos materiais, equipamentos e instalações afetos à ação de formação;
- Comportar-se com urbanidade nas suas relações com os formandos, com os outros formadores e com os colaboradores e representantes do CEISCAP/ISCAP.

#### **Coordenador/Diretor de Curso**

- Responsável pela gestão pedagógica da formação, assegurando a articulação com o CEISCAP;
- Acompanhar a realização da formação, garantindo o cumprimento dos objetivos, conteúdos e orientações metodológicas;
- Realizar a seleção dos formandos, utilizando as técnicas adequadas (quando aplicável);
- Verificar a realização das atividades assíncronas e síncronas (aplicável à formação em regime *e-learning*);
- Convocar reuniões de trabalho para preparação, acompanhamento e avaliação da formação;
- Apresentar propostas com vista à melhoria contínua das atividades formativas do CEISCAP;
- Dar seguimento, conjuntamente com o CEISCAP, a eventuais queixas ou reclamações que possam surgir;
- Comportar-se com urbanidade nas suas relações com os formandos, com os outros formadores e com os colaboradores e representantes do CEISCAP/ISCAP.

#### **Gestor da Plataforma Moodle**

- Responsável pela gestão, configuração e assistência da plataforma Moodle;
- Assegurar a configuração do suporte técnico:
  - Gestão de utilizadores;
  - Gestão de conteúdos;
  - Gestão do *software*.
- Prestar apoio aos formandos se solicitado pelo CEISCAP e/ou formadores.

### **8. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

Relativamente a queixas e/ou reclamações, as mesmas devem ser formalizadas, por escrito, à Coordenadora de Formação do CEISCAP, apresentando as razões do descontentamento e enviada no máximo até 10 dias após a ocorrência.

O formando tem ao seu dispor um formulário de reclamação (cf. modelo no anexo VI) que deverá solicitar nos serviços do CEISCAP. Não querendo utilizar este modelo, o formando pode fazer uma exposição do sucedido, por escrito, o mais completa possível com eventuais documentos ou evidências do motivo.

A análise da reclamação poderá contemplar a audição do próprio reclamante, ou de terceiros, se tal for entendido como necessário. É assegurada uma análise e uma decisão imparcial, bem como uma resposta formal ao formando, até um período máximo de 20 dias.

O CEISCAP/ISCAP dispõe de Livro de Reclamações, dando cumprimento ao disposto no Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro.

#### **9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O CEISCAP atua respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais. Garante-se a estrita confidencialidade no tratamento dos dados e assegura-se que a informação não será partilhada com terceiros.

Os dados pessoais cedidos pelos respetivos titulares destinam-se:

- À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão dos certificados de formação;
- Ao processamento interno para fins administrativos e estatísticos;
- À divulgação de ações de formação e/ou outros eventos relacionados com a oferta formativa do CEISCAP.

#### **10. OMISSÕES**

As eventuais situações que se encontrem omissas no presente documento serão objeto de análise e decisão da Presidência do ISCAP.

## **ANEXOS**



## ANEXO I - MODELO DO CONTRATO DE FORMAÇÃO (FORMANDOS)

### Outorgantes:

PRIMEIRO: **ISCAP - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto** do Instituto Politécnico do Porto, pessoa coletiva n.º 503606251, com instalações na Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465-004 S. Mamede de Infesta, representado pela Professora Anabela Mesquita Teixeira Sarmento, na qualidade de Vice-presidente, adiante designado por primeiro outorgante.

SEGUNDO: «Nome» residente na «Morada», portador(a) do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão N.º «BI\_CC», com o Contribuinte n.º «NIF», na qualidade de formando, adiante designado por segundo outorgante.

Entre os outorgantes é celebrado livremente e reciprocamente aceite o presente contrato de formação, que se rege pelas seguintes cláusulas:

### CLÁUSULA PRIMEIRA (Objeto do contrato)

O primeiro outorgante compromete-se a proporcionar ao segundo outorgante, que aceita, a frequência do Curso de Formação «Nome\_Curso», com a duração de «N\_Horas» horas letivas.

### CLÁUSULA SEGUNDA (Local, Duração e Horário)

1 - A referida ação de formação iniciar-se-á em «Inicio», e tem o seu término previsto em «Fim» de acordo com o cronograma previsto, e terá lugar nas instalações do ISCAP, na Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465-004 S. Mamede de Infesta.

2 - O primeiro outorgante pode proceder à alteração dos respetivos prazos de realização, ou local de formação, se circunstâncias imperativas o impuserem, sendo todas as alterações comunicadas ao segundo outorgante com a maior antecedência possível.

### CLÁUSULA TERCEIRA (Direitos do formando)

- 1 - Participar na ação de formação de acordo com o programa, metodologias e processos de trabalho definidos.
- 2 - Receber material de apoio julgado necessário ao bom desenvolvimento da ação que está a frequentar.
- 3 - Receber certificado comprovativo da frequência ou aproveitamento, quando concluída a ação.

### CLÁUSULA QUARTA (Deveres do formando)

Os deveres do segundo outorgante, para além do disposto nas normas de funcionamento da formação, são:

- 1 - Efetuar o pagamento dos valores de inscrição do curso, dentro do prazo estipulado:
  - «Preco»€ (valor por extenso) na admissão;
  - «Preco»€ (valor por extenso) durante o mês de «Mes\_ano\_propina»
- 2 - Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação.
- 3 - Participar ativamente nas sessões práticas e teóricas, visando adquirir os conhecimentos que forem ministrados.
- 4 - Prestar as provas de avaliação a que venha a ser submetido (quando aplicável).
- 5 - Participar, no final da ação de formação, na avaliação de satisfação da formação, através do preenchimento de um questionário *online* que visa aferir o grau de satisfação relativamente aos objetivos propostos, à qualidade técnica e pedagógica da ação, e à qualidade do serviço prestado.
- 6 - Tratar com urbanidade o primeiro outorgante, os seus representantes e colaboradores.
- 7 - Abster-se de qualquer prática ou de qualquer ato de que possa resultar prejuízo ou descrédito para o primeiro outorgante.
- 8 - Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações utilizadas pelo primeiro outorgante para ministrar a formação.

9 - Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pelo primeiro outorgante, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente.

#### **CLÁUSULA QUINTA (Regime de Faltas)**

1 - Consideram-se justificadas, mediante apresentação de comprovativo, as faltas motivadas por:

- a) Doença comprovada ou acidente;
- b) Casamento;
- c) Maternidade ou paternidade;
- d) Falecimento de familiares ou afins, de acordo com a legislação aplicável;
- e) Cumprimento de obrigações legais;
- f) Motivos de força maior, devidamente comprovados, e aceites pelo primeiro outorgante.

2 – Por faltas injustificadas entende-se todas as não previstas nas alíneas anteriores.

3 – Todas as faltas em número superior a 25% do total das horas do curso, mesmo que justificadas, implicam a não atribuição do certificado de aproveitamento (certificado aplicável quando o curso tem regime de avaliação).

#### **CLÁUSULA SEXTA (Cessação do Contrato)**

1 – O contrato pode cessar por mútuo acordo, por rescisão de uma das partes ou por caducidade.

2 – A rescisão por qualquer das partes tem que ser comunicada à outra, por documento escrito ou carta registada, devendo dela constar o(s) respetivo(s) motivo(s).

3 – O primeiro outorgante tem ainda o direito de, em qualquer altura da ação de formação, rescindir unilateralmente o presente contrato se o segundo outorgante infringir outros deveres consagrados neste contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA (Sanções)**

1 – Em caso de abandono da ação de formação pelo segundo outorgante sem motivo justificado, ou de rescisão deste contrato pelo primeiro outorgante com base no incumprimento pelo segundo outorgante das regras nele estabelecidas, não haverá lugar à restituição das quantias pagas.

2 - Quando exista uma situação irregular relativamente ao pagamento do valor da ação de formação, nomeadamente a falta de pagamento sem justificação, o primeiro outorgante reserva-se no direito de não permitir ao formando a permanência na formação até que a situação se encontre regularizada.

3 – Em caso de desistência da ação de formação pelo segundo outorgante, este poderá requerer fundamentadamente, e desde que se mostre paga a totalidade das prestações devidas, incluindo as vincendas, que o valor pago possa ser utilizado em futuras edições da respetiva ação de formação, que decorram no prazo de um ano a contar da desistência.

#### **CLÁUSULA OITAVA (Alterações supervenientes)**

1 – Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, o primeiro outorgante não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, poderá proceder aos necessários ajustamentos, devendo, sempre que possível, comunicar atempadamente tal facto aos formandos.

2 – As alterações ao plano previsto pelas razões referidas no número anterior não conferem ao formando direito a qualquer indemnização.

#### **CLÁUSULA NONA (Duração)**

O presente contrato vigorará pelo período de duração da ação de formação referida na cláusula primeira, e não cria qualquer vínculo laboral entre os outorgantes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA (Proteção de dados pessoais)**

O primeiro outorgante garante a estrita confidencialidade no tratamento dos dados pessoais do segundo outorgante, constantes deste contrato. A informação disponibilizada não será partilhada com terceiros e será utilizada para os fins diretamente relacionados com a ação de formação referida na cláusula primeira, bem como para a divulgação de ações de formação e/ou outros eventos relacionados com a sua atividade formativa.

O presente contrato é feito em duplicado, os quais vão ser assinados pelos outorgantes, sendo um exemplar

entregue a cada uma das partes.

S. Mamede de Infesta, «Data»

O Primeiro Outorgante

---

O Segundo Outorgante

---



## ANEXO II - MODELO DO CONTRATO DE FORMAÇÃO (EMPRESAS)

### Outorgantes:

PRIMEIRO: ISCAP - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto do Instituto Politécnico do Porto, pessoa coletiva n.º 503606251, com instalações na Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465-004 S. Mamede de Infesta, representado pela Professora Anabela Mesquita Teixeira Sarmiento, na qualidade de Vice-presidente, adiante designado por primeiro outorgante.

SEGUNDO: «Nome\_Empresa» pessoa coletiva n.º «NIPC», com instalações na «Morada», representado por «Nome\_Representante\_Legal», na qualidade de «Cargo\_Representante», adiante designado por segundo outorgante.

Entre os outorgantes é celebrado livremente e reciprocamente aceite o presente contrato de formação, que se rege pelas seguintes cláusulas:

### CLÁUSULA PRIMEIRA (Objeto do contrato)

O primeiro outorgante compromete-se a proporcionar ao segundo outorgante, na pessoa de «Nome\_formando», que aceita, a frequência do Curso de Formação «Nome\_Curso», com a duração de «N\_Horas» horas letivas.

### CLÁUSULA SEGUNDA (Local, Duração e Horário)

1 - A referida ação de formação iniciar-se-á em «Inicio», e tem o seu término previsto em «Fim» de acordo com o cronograma previsto, e terá lugar nas instalações do ISCAP, na Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465-004 S. Mamede de Infesta.

2 - O primeiro outorgante pode proceder à alteração dos respetivos prazos de realização, ou local de formação, se circunstâncias imperativas o impuserem, sendo todas as alterações comunicadas ao segundo outorgante, na pessoa de «Nome\_formando», com a antecedência possível.

### CLÁUSULA TERCEIRA (Direitos do segundo outorgante)

Os direitos do segundo outorgante, na pessoa de «Nome do formando», são:

- 1 - Participar na ação de formação de acordo com o programa, metodologias e processos de trabalho definidos.
- 2 - Receber material de apoio julgado necessário ao bom desenvolvimento da ação que está a frequentar.
- 3 - Receber certificado comprovativo da frequência ou aproveitamento, quando concluída a ação.

### CLÁUSULA QUARTA (Deveres do segundo outorgante)

1 - Os deveres do segundo outorgante, para além do disposto nas normas de funcionamento da formação, são os de:

- Efetuar o pagamento dos valores de inscrição do curso, dentro do prazo estipulado:

- «Preco»€ (valor por extenso) na admissão;
- «Preco»€ (valor por extenso) durante o mês de «Mes\_ano\_propina»

2 - Os deveres do segundo outorgante, na pessoa de «Nome do formando», para além do disposto nas normas de funcionamento da formação, são:

- a) Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação;
- b) Participar ativamente nas sessões práticas e teóricas, visando adquirir os conhecimentos que forem ministrados;
- c) Prestar as provas de avaliação a que venha a ser submetido (quando aplicável);
- d) Participar, no final da ação de formação, na avaliação de satisfação da formação, através do preenchimento de um questionário *online* que visa aferir o grau de satisfação relativamente aos objetivos propostos, à qualidade técnica e pedagógica da ação, e à qualidade do serviço prestado;
- e) Tratar com urbanidade o primeiro outorgante, os seus representantes e colaboradores;
- f) Abster-se de qualquer prática ou de qualquer ato de que possa resultar prejuízo ou descrédito para o primeiro outorgante;

g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações utilizadas pelo primeiro outorgante para ministrar a formação;

h) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação, fornecidos pelo primeiro outorgante, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente.

#### **CLÁUSULA QUINTA (Regime de Faltas)**

1 - Consideram-se justificadas, mediante apresentação de comprovativo, as faltas motivadas por:

- a) Doença comprovada ou acidente;
- b) Casamento;
- c) Maternidade ou paternidade;
- d) Falecimento de familiares ou afins, de acordo com a legislação aplicável;
- e) Cumprimento de obrigações legais;
- f) Motivos de força maior, devidamente comprovados, e aceites pelo primeiro outorgante.

2 – Por faltas injustificadas entende-se todas as não previstas nas alíneas anteriores.

3 – Todas as faltas em número superior a 25% do total das horas do curso, mesmo que justificadas, implicam a não atribuição do certificado de aproveitamento (certificado aplicável quando o curso tem regime de avaliação).

#### **CLÁUSULA SEXTA (Cessação do Contrato)**

1 – O contrato pode cessar por mútuo acordo, por rescisão de uma das partes ou por caducidade.

2 – A rescisão por qualquer das partes tem que ser comunicada à outra, por documento escrito ou carta registada, devendo dela constar o(s) respetivo(s) motivo(s).

3 – O primeiro outorgante tem ainda o direito de, em qualquer altura da ação de formação, rescindir unilateralmente o presente contrato se o segundo outorgante, na pessoa de «Nome do formando», infringir outros deveres consagrados neste contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA (Sanções)**

1 – Em caso de abandono da ação de formação pelo segundo outorgante, na pessoa de «Nome\_formando», sem motivo justificado, ou de rescisão deste contrato pelo primeiro outorgante com base no incumprimento pelo segundo outorgante das regras nele estabelecidas, não haverá lugar à restituição das quantias pagas.

2 - Quando exista uma situação irregular relativamente ao pagamento do valor da ação de formação, nomeadamente a falta de pagamento sem justificação, o primeiro outorgante reserva-se no direito de não permitir ao formando a permanência na formação até que a situação se encontre regularizada.

3 – Em caso de desistência da ação de formação pelo segundo outorgante, na pessoa de «Nome\_formando», aquele poderá requerer fundamentadamente, e desde que se mostre paga a totalidade das prestações devidas, incluindo as vincendas, que o valor pago possa ser utilizado em futuras edições da respetiva ação de formação, que decorram no prazo de um ano a contar da desistência.

#### **CLÁUSULA OITAVA (Alterações supervenientes)**

1 – Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis, o primeiro outorgante não puder cumprir integralmente o plano de ação previsto, poderá proceder aos necessários ajustamentos, devendo, sempre que possível, comunicar atempadamente tal facto aos formandos.

2 – As alterações ao plano previsto pelas razões referidas no número anterior não conferem ao segundo outorgante, na pessoa de «Nome\_formando», direito a qualquer indemnização.

#### **CLÁUSULA NONA (Duração)**

O presente contrato vigorará pelo período de duração da ação de formação referida na cláusula primeira, e não cria qualquer vínculo laboral entre os outorgantes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA (Proteção de dados pessoais)**

O primeiro outorgante garante a estrita confidencialidade no tratamento dos dados pessoais do segundo outorgante, constantes deste contrato. A informação disponibilizada não será partilhada com terceiros e será utilizada para os fins diretamente relacionados com a ação de formação referida na cláusula primeira, bem como para a divulgação de ações de formação e/ou outros eventos relacionados com a sua atividade formativa.

O presente contrato é feito em duplicado, os quais vão ser assinados pelos outorgantes, sendo um exemplar entregue a cada uma das partes.

S. Mamede de Infesta, «Data»

O Primeiro Outorgante

---

O Segundo Outorgante

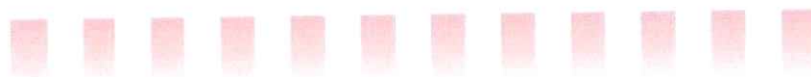
---













### ANEXO III - MODELO DO CARTÃO DE FIDELIDADE DA FORMAÇÃO



	<b>CEISCAP</b> CENTRO DE FORMAÇÃO E SERVIÇOS AO EXTERIOR
<i>Cartão de Fidelidade</i>	
ceiscap@iscap.pt www.iscap.pt/ceiscap Tel. 22 905 00 21 Fax 22 902 58 99 Rua Jaime Lopes Amorim, 4465-004 S. Mamede de Infesta	



				
				
Nome: _____				

## ANEXO IV - MODELO DO CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO



### CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

(Decreto Regulamentar n.º 35/2002 de 23 de Abril)

O Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, pessoa coletiva com o NIPC 503606251, com sede na Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465 - 004 S. Mamede de Infesta, certifica que «Nome», nascido(a) a «Nascimento», natural de «Naturalidade», de nacionalidade «Nacionalidade», portador(a) do documento de identificação Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão nº «BI\_CC», frequentou de «Datas\_realização», com a duração total de «Duração» horas presenciais (tendo assistido a xx horas de formação), o Curso de Formação Profissional:

«Curso»

S. Mamede de Infesta, Dia\_Mês\_Ano

O RESPONSÁVEL PELA ENTIDADE FORMADORA

---

Certificado N.º«N\_certificado»/2015



**MODALIDADE DE FORMAÇÃO:**

Formação Contínua / Especialização

**ÁREA DE FORMAÇÃO:**

Código – designação da área de formação

**COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS:**

Descrição das competências adquiridas pelo formando.

**PROGRAMA:**

Designação do(s) módulo(s) / conteúdos programáticos / duração

**OBSERVAÇÕES:**

O curso não prevê nenhum processo de avaliação

**OUTRAS:**

---

---

---



## ANEXO V - MODELO DO CERTIFICADO DE FORMAÇÃO



### CERTIFICADO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

(Decreto Regulamentar n.º 35/2002 de 23 de Abril)

O Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, pessoa coletiva com o NIPC 503606251, com sede na Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465 - 004 S. Mamede de Infesta, certifica que «Nome», nascido(a) a «Nascimento», natural de «Naturalidade», de nacionalidade «Nacionalidade», portador(a) do documento de identificação Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão nº «BI\_CC», concluiu com Aproveitamento, em «Data\_conclusão», o Curso de Formação Profissional:

«Curso»

Que decorreu de «Data\_inicio» a «Data\_fim», com a duração total de «Duração» horas presenciais, tendo obtido a classificação final de «Classificação», numa escala de 0 a 20 valores.

S. Mamede de Infesta, Dia\_Mês\_Ano

O RESPONSÁVEL PELA ENTIDADE FORMADORA

---

Certificado N.º«N\_certificado»/2015



**MODALIDADE DE FORMAÇÃO:**

Formação Contínua / Especialização

**ÁREA DE FORMAÇÃO:**

Código – designação da área de formação

**COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS:**

Descrição das competências adquiridas pelo formando.

**PROGRAMA:**

Designação do(s) módulo(s) / conteúdos programáticos / duração

**OBSERVAÇÕES:**

**OUTRAS:**

---

---

---

## ANEXO VI - MODELO DO REGISTO DE RECLAMAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO DO CURSO: \_\_\_\_\_

I - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE (OBRIGATÓRIO)			
Nome:			
Morada:			
Código Postal:		Localidade:	
Telemóvel		Email:	
Na qualidade de:	Formando <input type="checkbox"/>	Formador <input type="checkbox"/>	Outro <input type="checkbox"/> _____
Outros dados:			

II – NATUREZA DA RECLAMAÇÃO	
Assunto:	
Data em que ocorreu o problema (dia/mês/ano)	____ / ____ / ____
O problema surgiu pela primeira vez?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Já se verificou correção?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
<u>Assinale com X</u>	
Deverá escolher as opções mais adequadas (uma ou mais)	
<input type="checkbox"/> Alteração do programa	<input type="checkbox"/> Discordância na classificação do teste/exame/trabalho
<input type="checkbox"/> Alteração do cronograma	<input type="checkbox"/> Falta de equipamentos nas sessões teóricas/práticas
<input type="checkbox"/> Atraso no início das sessões de formação	<input type="checkbox"/> Incumprimento do horário de formação
<input type="checkbox"/> Comportamento do formador	<input type="checkbox"/> Método de formação desajustado
<input type="checkbox"/> Comportamento do formando	<input type="checkbox"/> Não entrega de manuais de apoio
<input type="checkbox"/> Outro:	

III – CIRCUNSTÂNCIAS DOS FACTOS	
Descrição do facto:	

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_