



# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



Imagine, **we create.**

[ptcgroup.com.pt](http://ptcgroup.com.pt)



## ÍNDICE

CAPÍTULO I-ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	2
CAPÍTULO II-CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE.....	2
2.1. Breve apresentação da Empresa.....	2
2.2. Missão, Visão e Valores.....	3
2.3. Horário de atendimento.....	3
2.4. Compromisso de qualidade.....	3
Capítulo III - DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA ATIVIDADE FORMATIVA .....	4
3.1. Gestor de Formação.....	4
3.2. Coordenador Pedagógico.....	4
3.3. Formadores .....	4
3.4. Coordenação Formação à Distância.....	4
Capítulo IV- INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE ACESSO.....	5
4.1. Requisitos de acesso e formas de inscrição .....	5
4.2. Critérios e métodos de seleção.....	5
CAPÍTULO V- CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO .....	6
5.1. Divulgação das ações.....	6
5.2. Definição e alteração de horários, locais e cronograma.....	6
5.3. Condições de funcionamento da formação à distância .....	6
5.4. Requisitos específicos de utilização de formação a distância.....	8
5.5. Pagamentos e Devoluções .....	8
5.6. Assiduidade .....	8
5.6.1. Assiduidade na Formação à Distância.....	9
CAPÍTULO VI-DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS .....	9
6.1. Direitos dos Formandos .....	9
6.2. Deveres dos Formandos.....	9
6.2.1. Deveres dos formandos no âmbito da formação a distância: .....	10
6.2.2. Incumprimento.....	10
CAPÍTULO VII- CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO.....	10
7.1. Avaliação de Conhecimentos .....	11
7.2. Avaliação da reação.....	11
CAPÍTULO VIII-TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	12
8.1. Livro de Reclamações.....	12
8.2. Preenchimento da Ficha de reclamações/sugestões de melhoria .....	12

## CAPÍTULO I-ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento aplica-se aos diversos intervenientes das ações de formação desenvolvidas pela PTC Academy.

## CAPÍTULO II-CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE

### 2.1. Breve apresentação da Empresa

PTCPORT foi constituída em 2014, sob o nome original Dialogue Dimension. Em Dezembro de 2016 a designação alterou-se para PTCPORT e foi registada a marca PTC Group.

Começou como uma pequena empresa familiar, e hoje é uma multinacional com uma equipa jovem e dinâmica, tendo 300+ profissionais a trabalhar em todo o mundo.

Em 2008, ampliamos as nossas operações para Saltillo, México, dando suporte à indústria de injeção de plástico e alumínio. O passo seguinte, foi em direção ao emergente mercado brasileiro. Abrimos, então, a nossa filial em Camaçari, Brasil em 2012.

Foi em 2016 quando crescemos de PT Concept para PTC Group.

Continuamos o nosso crescimento e em 2017 entramos no mercado Norte Americano, com a abertura de uma filial nos EUA.

Hoje, temos presença em +8 países, suportando globalmente empresas de Engenharia com inovação e abraçando a transformação digital.

O objeto social da empresa é a prestação de serviços técnicos e comerciais prestados às empresas, nas áreas da engenharia, tecnologias de informação e gestão, bem como atividades de formação profissional.

A sede social situa-se no Largo Luís de Camões, Edifício Rainha, Piso 7, 3720-232, Freguesia de Oliveira de Azeméis, Concelho de Oliveira de Azeméis e Distrito de Aveiro.

A empresa está dividida em 4 áreas de negócio:

- Engenharia
- IT
- Recrutamento e Seleção
- **PTC Academy (Formação Profissional)**

A PTC Academy é a unidade responsável pelo desenvolvimento da atividade formativa certificada para particulares e empresas.

## **2.2. Missão, Visão e Valores**

### **Missão**

Focados no futuro, somos motivados pela inovação na busca de excelência para os nossos clientes.

### **Visão**

Ser uma referência de Engenharia mundial em diferentes áreas como mobilidade, tecnologia e energia.

### **Valores**

#### Responsabilidade

Responsabilidade é o ponto vital nos nossos esforços de forma a atender aos requisitos dos nossos clientes e parceiros.

#### Compromisso

Estabelecer uma relação de comprometimento com o objetivo da organização e contribuir para a concretização dos mesmos.

#### Proatividade

Procuramos criar valor acrescentado nas nossas parcerias, contribuindo ativamente para o seu sucesso, pela constante procura de soluções inovadoras.

Trabalhamos hoje com o que aprendemos ontem, a pensar no amanhã.

#### Paixão

Paixão significa usarmos a nossa energia e meios com compromisso, inspirando os outros.

## **2.3. Horário de atendimento**

O horário de atendimento ao público da PTCPORT é o seguinte: 08:30 às 12:30 e das 13:30 às 17:30.

## **2.4. Compromisso de qualidade**

No domínio da atividade formativa, a PTC Academy compromete-se a:

- Tratar com urbanidade todos os intervenientes no processo de formação;
- Respeitar integralmente o princípio de não discriminação de qualquer tipo nomeadamente em função do género, nacionalidade, origem étnica, cor, religião, orientação sexual e local de residência, promovendo em todas as situações o princípio da igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os cidadãos;
- Assegurar o recrutamento e seleção de formadores devidamente credenciados e com experiência relevante para a ação a ministrar;
- Assegurar a execução da formação na garantia das melhores condições técnico-pedagógicas e no respeito pela legislação em vigor;
- Realizar uma divulgação e publicidade da sua formação baseada na verdade e clareza do conteúdo da informação;
- Assegurar o cumprimento do presente regulamento e dos contratos de formação realizados.

## **Capítulo III - DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA ATIVIDADE FORMATIVA**

### **3.1. Gestor de Formação**

Responsável pela política de formação e pela sua gestão e coordenação geral, assegurando: o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão dos recursos afetos à formação; as relações externas relativas à mesma; a articulação com Direção e com os destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação.

### **3.2. Coordenador Pedagógico**

Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da ação; a resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações.

### **3.3. Formadores**

Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, assegurando: a preparação do programa de formação; a elaboração de recursos pedagógicos para desenvolvimento do programa, como planos de sessão, manuais, exercícios, entre outros; a monitoria das ações de formação, através da aplicação de métodos pedagógicos adequados aos destinatários e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

### **3.4. Coordenação Formação à Distância**

Colaborador responsável pelo acompanhamento dos formandos/as na plataforma de formação a distância assegurando uma intervenção dinamizadora das atividades da formação, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa, assegurando a orientação e o apoio aos formandos/as e um controlo pedagógico e de avaliação dos mesmos.

## Capítulo IV- INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE ACESSO

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

O processo de inscrição de candidatos particulares é realizado presencialmente nas instalações da PTCPORT, ou em alternativa, através de envio de ficha de inscrição, via e-mail.

No caso da inscrição presencial, o técnico da PTC Academy deverá facultar a ficha de inscrição ao candidato para preenchimento da mesma e disponibilizar o regulamento de formação e informação sobre a formação (documentação de divulgação baseada no Programa de Formação), em que o candidato se pretende inscrever. O técnico da PTC Academy procederá ainda ao esclarecimento de dúvidas ou questões sobre o curso pretendido e irá verificar o cumprimento de requisitos obrigatórios (caso aplicável), identificados nos critérios de seleção do mesmo.

Quando houver um contacto (telefónico ou pelo e-mail geral da formação) de um candidato, com pedido de informações sobre curso(s) de formação, o técnico da PTC Academy, deverá proceder ao esclarecimento das questões colocadas e enviar (por e-mail) informação sobre a formação (documentação de divulgação baseada no Programa de Formação). Caso o candidato pretenda efetuar a inscrição, o técnico da PTC ACADEMY procede ao envio do Regulamento de formação e a Ficha de Inscrição para preenchimento da mesma.

Após receção da ficha de Inscrição preenchida, pelo técnico da PTC Academy, deverão ser analisados os dados recebidos e verificado o cumprimento de requisitos obrigatórios, identificados nos critérios de seleção do curso. Caso o candidato não seja elegível, deverá ser contactado telefonicamente ou por email para ser informado e para esclarecimento de dúvidas ou questões adicionais sobre o curso.

### 4.2. Critérios e métodos de seleção

O processo de seleção é realizado através de entrevista individual no ato da inscrição, tendo em conta os critérios seguidamente apresentados:

- a) Apresentação de todos os elementos solicitados;
- b) Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos da ação;
- c) Verificação dos critérios de seleção e elegibilidade específicos do curso;
- d) Data de entrada da inscrição.

Caso o candidato cumpra os requisitos obrigatórios de acesso (quando aplicável), mantenha o interesse em realizar a formação e existam vagas disponíveis, a inscrição é considerada aceite, podendo nesta fase ser solicitados documentos adicionais necessários para o processo, assim como o pagamento total ou parcial do curso de acordo com as condições em vigor na entidade (quando aplicável).

Os candidatos elegíveis que não forem selecionados em virtude do n.º máximo de formandos ter sido atingido, deverão ser informados do respetivo motivo e será dada prioridade numa próxima ação do curso, caso o candidato pretenda manter a sua inscrição.

Até à data de início da formação, os candidatos selecionados deverão assinar as respetivas fichas de inscrição no curso e assinar os contratos de formação

## **CAPÍTULO V- CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO**

### **5.1. Divulgação das ações**

Todas as iniciativas formativas podem ser objeto de divulgação através dos seguintes meios:

- Envio de Newsletters;
- Publicitação na página da internet; redes sociais;
- Contacto via telefone;
- Contacto direto nas instalações e apresentação em empresas.

### **5.2. Definição e alteração de horários, locais e cronograma**

As datas, tal como o horário das ações, são divulgadas pelos diversos canais de comunicação da PTC Academy, aquando da divulgação da formação, são validadas durante o processo de inscrição dos formandos e são confirmadas na 1ª sessão de formação.

A PTC Academy reserva-se no direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas, horários e locais de realização da ação, por motivos de força maior, devendo os formandos ser previamente informados da respetiva alteração.

De um modo geral, a formação decorre nas instalações da PTCPORT em Oliveira de Azeméis, salvo informação em contrário, devidamente comunicada durante a divulgação da ação.

Sempre que por motivos imprevistos e incontornáveis seja necessário interromper uma formação já iniciada, a PTC Academy, procederá ao reinício da formação com o máximo de brevidade, realizando os ajustamentos necessários em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais deverão ser devidamente comunicados e justificados a todos os participantes. Caso as alterações efetuadas impeçam a continuidade de frequência da ação, por parte de algum formando, a PTC Academy possibilita a integração em futura turma, sem custos acrescidos, numa nova edição do mesmo curso.

### **5.3. Condições de funcionamento da formação à distância**

A formação à distância pode ser realizada totalmente à distância (e-learning), contemplando sessões síncronas, assíncronas ou ambas, ou num formato misto, que envolve sessões presenciais em sala e formação à distância (b-learning);

A formação terá início conforme calendário que venha a ser disponibilizado aos formandos inscritos em cada curso.

Até à data de início de cada curso, os formandos recebem no email que identificaram no ato da inscrição e toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online.

Após acederem ao seu ambiente de aprendizagem online, os formandos têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online desde o primeiro dia do curso até ao último.

No primeiro dia do curso é feita uma apresentação da plataforma e dos seus recursos e ferramentas disponíveis.

Durante a realização da formação, os participantes têm acesso, 24 horas por dia, a toda a informação disponibilizada pelos formadores (manuais, filmes, apresentações e outros recursos pedagógicos), a qualquer hora do dia ou da noite, incluindo fins de semanas e feriados.

Durante o período de realização do curso é dever do formando frequentar o mesmo, garantindo realização das propostas de trabalho e dos testes de avaliação e a participação online nos desafios e nos timings definidos e solicitados pelos formadores.

Não serão aceites trabalhos entregues por e-mail ou correio ou colocados em outros fóruns que não os do respetivo curso.

Durante a realização da formação, todos os acessos e movimentos realizados pelos formandos na plataforma são monitorizados e registados.

Durante toda a formação, os formandos serão acompanhados por um e-formador/e-tutor, que terá como função o esclarecimento de dúvidas de carácter pedagógico, dinamizar as atividades de formação, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa, assegurando a orientação e o apoio aos formandos, mas igualmente controlo pedagógico e avaliação dos mesmos.

O esclarecimento de dúvidas relativas a questões não diretamente relacionadas com as temáticas do curso, como esclarecer os objetivos e programa do curso, as edições disponíveis, o funcionamento do curso e da plataforma serão da responsabilidade do técnico que acompanha a ação.

O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e/ou pedagógico será respondido no prazo de 1 dia útil após a colocação da mensagem.

Para concluir o curso com aproveitamento e ser emitido o Certificado de Formação Profissional de acordo com a legislação em vigor, os formandos têm que realizar todas as tarefas (propostas de trabalho e/ou estas de avaliação), até às datas definidas pelo formador e terem aproveitamento global.

A PTC Academy reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens/comunicações colocadas no fórum de discussão ou noutro meio disponível na plataforma e que coloquem em causa o normal funcionamento do curso, ou no caso das mesmas serem ofensivas ou desconformes aos conteúdos do curso, podendo estas situações originar a suspensão da utilização da plataforma por parte do formando.

Pode haver necessidade de realizar gravações das atividades e interações das sessões síncronas ou outras atividades, sempre que seja necessário servir como evidência relativamente à assiduidade e avaliação (por exemplo: de formandos e formadores).



#### **5.4. Requisitos específicos de utilização de formação a distância**

A utilização da plataforma de formação à distância requer acesso a um computador/telemóvel/tablet com ligação à internet e um browser (exp: Chrome, Internet Explorer, Firefox), sendo cada formando responsável por garantir os equipamentos, o acesso e suportar os respetivos custos, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.

O formando deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).

A PTC Academy não se responsabiliza por problemas de natureza técnica nos equipamentos dos formandos (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, problemas de acesso à Internet, entre outros), que ocorram durante o período da formação e que impossibilitem completar todo o percurso formativo;

O formando deve seguir regras de boa conduta online e seguir as instruções nesse sentido, do formador.

#### **5.5. Pagamentos e Devoluções**

O pagamento da formação deverá ser realizado, antes do início da mesma, na totalidade do valor.

O pagamento da formação poderá ser efetuado pelo formando ou pela entidade patronal através de numerário, cheque, autorização de débito em conta ou transferência bancária (sendo emitida uma venda a dinheiro ou fatura/recibo).

O formando toma conhecimento e aceita que não lhe será restituído qualquer valor pago, exceto se ocorrer algum eventual adiamento da formação imputado à responsabilidade da PTC Academy.

Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o formando não puder iniciar a frequência da ação na qual se encontra inscrito, a PTC Academy possibilita, a frequência numa das ações que decorra nos seis meses seguintes ou em ações a iniciar em período posterior, caso não se realize nenhuma ação nesse período.

#### **5.6. Assiduidade**

Em todas as sessões de formação, serão disponibilizadas pelo formador as folhas de presença, onde os formandos deverão colocar a sua assinatura, de modo a que seja possível proceder ao controlo da assiduidade.

Salvo indicação em contrário, por motivos de regulamentação legal ou por questões pedagógicas, devidamente referidas no Programa de formação do curso, a percentagem máxima de faltas permitida aos formandos é de 20% da carga horária total da formação.

Sempre que um formando ultrapassar o limite máximo de faltas definido para a ação, será considerado desistente e deixará de ter direito ao Certificado de formação profissional, previsto para o curso.

### **5.6.1. Assiduidade na Formação à Distância**

A assiduidade na formação à distância é verificada através dos relatórios da atividade do formando e conta para a avaliação final dos/as participantes.

O formando deve apresentar-se na sala de formação a tempo de poder participar integralmente em cada sessão de formação síncrona.

Nas sessões síncronas (realizadas através de videoconferência), o e-formador valida a presença do formando na sessão, de acordo com o registado na plataforma;

Nas sessões assíncronas, o controlo da assiduidade é feito pelo coordenador com recurso ao registo de acessos do formando à Plataforma de Ensino à Distância (visualização e estudo de conteúdos, realização de trabalhos e testes de avaliação e participação em Fóruns), onde o formando deverá entrar no(s) dia(s) e realizar as atividades de aprendizagem e avaliação, de acordo com o cronograma de formação e a planificação de atividades agendadas.

## **CAPÍTULO VI-DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS**

### **6.1. Direitos dos Formandos**

Os Formandos têm direito a:

- Participar na ação de formação em que se encontra inscrito, desenvolvida de acordo com os conteúdos e metodologias anunciadas;
- Receber o material de apoio à formação previsto para o curso;
- Utilizar os serviços de apoio durante a formação;
- Receber, no final da formação, um certificado de formação/frequência (de acordo com a assiduidade e aproveitamento demonstrado);
- Recorrer ao apoio da coordenação da formação sempre que seja necessário.

### **6.2. Deveres dos Formandos**

Constituem deveres dos Formandos:

- Participar com pontualidade e assiduidade nas formações;
- Participar ativamente nas formações;
- Tratar com urbanidade os colegas, formadores e demais intervenientes no processo formativo;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a PTC Academy;
- Zelar pela boa conservação dos materiais e das instalações onde decorre a formação;
- Suportar os custos de substituição ou reparação de equipamentos e/ou materiais utilizados na formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
- Respeitar as regras de funcionamento do local onde decorre a ação;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido;
- Responder com honestidade aos questionários de avaliação da formação;
- Cumprir o presente regulamento.

### **6.2.1. Deveres dos formandos no âmbito da formação a distância:**

- O Nome do Utilizador e a Senha de Acesso correspondentes apenas podem ser utilizados por este, não se responsabilizando a PTC Academy por violações que decorram da má utilização ou divulgação indevida destes dados;
- Realizar a formação nas datas previstas no cronograma e cumprir a agenda onde constam todos os chats e sessões presencias;
- Participar ativamente em todos os chats e fóruns que venham a ter lugar no âmbito do curso.
- Todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail constante no registo do utilizador destinam-se única e exclusivamente a este e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou usufruir a pessoas ou entidades terceiras;
- Agir de boa-fé na sua utilização da Plataforma, pelo que fica impedido de:
  - Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, nome e endereço de e-mail, sem a prévia e expressa autorização dos utilizadores visados;
  - Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor ou outras formas de proteção de propriedade intelectual e para o qual não tenha direitos de transmissão ou utilização;
  - Colocar mensagens comerciais não solicitadas (também conhecidas por Spam) ou qualquer outro tipo de mensagens do tipo “corrente” na Plataforma, onde a colocação de mensagens é possível;
  - Transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código destrutivo, nefasto ou que possa causar danos a terceiros.

### **6.2.2. Incumprimento**

O incumprimento dos deveres do formando confere à PTC Academy, o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.

## **CAPÍTULO VII- CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO**

A avaliação da formação é realizada a dois níveis, de acordo com os seguintes momentos do processo formativo:

- Avaliação da aprendizagem - o momento em que se procura determinar em que medida os participantes adquiriram/desenvolveram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos definidos no programa de formação;
- Avaliação de reação - o momento em que se procura verificar em que medida os participantes estão satisfeitos com a ação de formação frequentada.

### **7.1. Avaliação de Conhecimentos**

A avaliação de conhecimentos pode ser de três tipos, consoante o momento em que ocorre:

- Avaliação diagnóstica: ocorre antes da ação de formação ou logo no início e permite verificar o nível de conhecimentos prévios dos candidatos/formandos relativamente aos conteúdos da formação;
- Avaliação formativa: ocorre no decurso da formação, possibilita informação sobre o percurso do formando face aos objetivos da formação e permite igualmente diagnosticar dificuldades de aprendizagem e introduzir ações corretivas;
- Avaliação sumativa: realiza-se, por norma, no final da formação e tem como principal objetivo testar o resultado final da aprendizagem.

Regra geral são utilizadas as seguintes técnicas de avaliação de conhecimentos; observação, lista de perguntas, testes, questionários, execução prática de tarefas, em ambiente simulado ou em contexto real de trabalho.

Os tipos e técnicas de avaliação utilizados encontram-se definidos no Programa de formação e podem variar consoante o curso.

Nos instrumentos de avaliação utilizados será aplicada uma escala quantitativa de 0 a 20 valores, estando a conclusão com aproveitamento da ação de formação sujeita à obtenção de uma nota igual ou superior a 10 valores, na avaliação sumativa realizada.

A emissão do certificado de formação profissional, nos termos da Portaria nº 474/2010 de 8 de Julho, fica sujeita ao cumprimento das regras de assiduidade previstas para o curso e obtenção de aproveitamento na avaliação sumativa.

### **7.2. Avaliação da reação**

Este nível de avaliação permite analisar a reação dos participantes bem como aferir o seu grau de satisfação em relação às ações de formação e às condições em que as mesmas decorreram, visando eventuais ações de melhoria na forma como a PTC Academy prestou esse serviço.

Esta avaliação é realizada ao nível dos formandos e formadores, através do preenchimento dos seguintes questionários:

- Avaliação do Curso-Módulo pelos Participantes
- Avaliação do Curso-Módulo pelos Formadores

Esta avaliação encontra-se descrita no Programa de formação dos cursos, podendo ocorrer durante ou só no final da ação.

Sempre que o coordenador considerar necessário, poderá proceder-se à utilização de outras técnicas e instrumentos, como: entrevista de grupo aos formandos, reflexões em grupo, desenvolvimento de exercícios de opinião, instrumentos de acompanhamento e controlo pela coordenação, entre outros.

## **CAPTÍTULO VIII-TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

O formando/cliente poderá proceder à realização de uma reclamação junto da PTC Academy, por intermédio de dois meios que lhe são disponibilizados:

- Preenchimento do Livro de Reclamações.
- Preenchimento da Ficha de reclamações/sugestões de melhoria.

### **8.1. Livro de Reclamações**

A PTC Academy, de acordo com a legislação em vigor, enquanto entidade prestadora de serviços com contacto com o público em geral, dispõe de Livro de Reclamações.

O Livro de Reclamações encontra-se disponível no local de atendimento da PTC Academy e está devidamente publicitada a sua existência, juntamente com a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o formando pode apresentar a sua reclamação.

A reclamação deve ser registada no livro em triplicado. O original é enviado, num prazo de 5 dias úteis, à entidade competente para apreciar a reclamação, sendo entregue o duplicado ao formando/cliente, permanecendo o triplicado no Livro de reclamações.

A remessa do original da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações que a PTC Academy entender prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação.

Depois da análise, da folha de reclamação, alegações e esclarecimentos enviados, o organismo competente decide, se for o caso, instaurar o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contraordenação prevista em norma específica aplicável ou notificar a PTC Academy para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.

### **8.2. Preenchimento da Ficha de reclamações/sugestões de melhoria**

De modo a permitir uma melhoria contínua dos seus serviços, a PTC Academy tem uma Ficha de reclamações/sugestões de melhoria, que se encontra disponível no local de atendimento, além de poder ser solicitada em qualquer altura ao coordenador pedagógico. A ficha deverá ser devidamente preenchida e assinada, de modo a ser entregue a um responsável da PTC Academy, que deverá assinar no local indicado e entregar uma cópia da mesma ao formando/cliente.

Após a entrega da ficha, será desencadeado o processo de resposta, através da análise do documento pelo Gestor de formação, Departamento de qualidade e pela Direção da PTC Academy, devendo ser dada uma resposta ao formando, no prazo máximo de 15 dias. Na resposta, que poderá ser enviada por e-mail ou carta, deverá ser referida a posição da PTC Academy face à situação e as medidas (caso sejam definidas) e prazos a adotar na sequência da mesma.

No caso de apresentação de uma sugestão de melhoria, as situações indicadas serão analisadas pelo Gestor de formação, de forma a verificar a pertinência das mesmas, no âmbito do processo de melhoria contínua.