



Academia
Qualificação & Inovação

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



SPMS EPE
Serviços Partilhados do
Ministério da Saúde



ENTIDADE
FORMADORA
ERTIFICADA



Capítulo I **Disposições Gerais**

Artigo 1º **Definições**

Para efeitos de aplicação do presente regulamento entende-se por:

- a) Participantes individuais internos – colaboradores/as da Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS);
- b) Participantes individuais externos – colaboradores/as pertencentes a outras entidades, designadamente, do Serviço Nacional de Saúde (SNS), dos serviços e organismos do Ministério da Saúde (MS) ou por si tutelados, ou de outras entidades quando executem atividades específicas da área da Saúde;
- c) Cliente – entidade abrangida pelo âmbito de atividade da Academia da SPMS, que contrata formação;
- d) Formação interorganização - quando os/as formandos/as são oriundos de vários organismos ou entidades;
- e) Formação intraorganização - quando os/as formandos/as pertencem ao mesmo organismo ou entidade.

Artigo 2º **Objeto**

O presente regulamento estabelece as regras de acesso, utilização e funcionamento da formação profissional da Academia de Formação da SPMS (Academia SPMS) e estabelece os direitos e deveres dos respetivos intervenientes, a fim de assegurar a qualidade do processo formativo.

CAPÍTULO II **Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes**

Artigo 3º **Requisitos de acesso**

1. Pode inscrever-se nos cursos da Academia SPMS qualquer pessoa que se enquadre nas definições constantes das alíneas a) e b) do artigo 1.º do presente regulamento, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. São definidos pré-requisitos e condições especiais de acesso a determinadas ações de formação, devendo o/a candidato/a ter em consideração a informação constante no programa divulgado pela Academia SPMS, nomeadamente os objetivos da formação e o perfil de entrada dos destinatários.

Artigo 4º **Inscrição**

1. A inscrição nos cursos da Academia SPMS pode ser feita pelo próprio interessado ou pelo respetivo organismo, serviço ou entidade, de acordo com os requisitos definidos para cada curso, através do preenchimento do respetivo formulário de inscrição com a indicação dos respetivos dados pessoais dos participantes e, se aplicável, dos elementos necessários para a faturação.



2. A inscrição nas ações de formação da Academia SPMS pressupõe o envio de todos os elementos/documentos exigidos para a frequência da ação de formação e, se aplicável, o pagamento do valor do curso.
3. Nas ações de formação intraorganização é o Cliente que recebe as respetivas inscrições e remete à Academia SPMS.
4. A confirmação da inscrição é feita pela Academia SPMS, através de meio eletrónico.

Artigo 5º

Informação sobre o tratamento de dados pessoais

1. A SPMS, E.P.E. é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Participante, definindo os dados recolhidos, os meios de tratamento e as finalidades para as quais os dados serão utilizados.
2. Para mais informações a respeito do tratamento de dados pessoais efetuado no âmbito do processo formativo, deverá consultar a Política de Privacidade disponível em academia.spms.min-saude.pt.

Artigo 6º

Pagamentos

1. Nas ações de formação sujeitas a pagamento, o mesmo deve ser efetuado no ato de inscrição, através de transferência bancária para o IBAN disponibilizado pela Academia SPMS, ou, quando disponibilizado, através de referência multibanco;
2. O comprovativo da transferência bancária deve ser remetido para o e-mail academia@spms.min-saude.pt, para efeitos de confirmação da inscrição e emissão de fatura.
3. No caso de formação intraorganização, o pagamento é feito após emissão da fatura correspondente à ação de formação em questão, sendo os valores e as condições de pagamento acordados previamente com o Cliente.

Artigo 7º

Seleção e convocatória dos participantes

1. Os participantes são convocados para as ações de formação, após aplicação dos seguintes critérios de seleção:
 - a) Verificação dos pré-requisitos de admissão definidos para cada curso;
 - b) A ordem de chegada das inscrições (completas e, caso aplicável, com o respetivo pagamento devidamente validado).
2. A seleção e convocatória dos participantes para as ações de formação intraorganização é da responsabilidade do Cliente.

Artigo 8º

Desistência da inscrição

1. A desistência da inscrição deve ser formalizada por escrito e remetido à Academia SPMS para o e-mail academia@spms.min-saude.pt, até 7 dias antes da data de início da ação de formação.
2. Em caso de desistência, a Academia SPMS procede à devolução do valor que tenha sido pago, através de transferência bancária, nas seguintes condições:
 - a) Devolução de 100% do valor entregue, quando a desistência seja formalizada dentro do prazo definido no n.º 1;
 - b) Devolução de 50% do valor entregue, sempre que a desistência ocorra após o prazo definido no n.º 1.



3. Não há lugar a devolução quando a desistência ocorra no próprio dia de início da formação ou no decurso da mesma, ou, no caso dos cursos à distância ou em regime misto, após a receção das credenciais de acesso aos respetivos cursos.
4. Quando a frequência da ação de formação esteja isenta de pagamento, a desistência da mesma deverá ser comunicada nos termos e no prazo definidos no n.º 1.
5. O incumprimento do disposto no n.º anterior, salvo motivo atendível, inviabiliza a inscrição em futuras ações de formação por um período a determinar pela Academia SPMS.

Artigo 9º

Adiamento e cancelamento de ações de formação

1. A Academia SPMS pode proceder ao adiamento ou cancelamento da realização de ações de formação, por não reunir o número suficiente de inscrições, por motivos de gestão, ou por quaisquer outros motivos imprevistos.
2. O cancelamento ou o adiamento de uma ação de formação é comunicado a todos os participantes ou ao cliente, consoante o caso, com a maior antecedência possível.
3. No caso de adiamento, os participantes serão informados da nova data da realização da ação de formação e questionado o seu interesse na manutenção da inscrição.
4. O agendamento de novas datas para a realização de ação de formação intraorganização que tenha sido adiada, deverá ser acordada entre a Academia SPMS e o Cliente, cabendo a este informar os respetivos participantes das novas datas de realização.
5. O cancelamento da ação de formação dá lugar à devolução do valor já pago pelo participante ou pelo cliente, não implicando, no entanto, qualquer espécie de compensação ou indemnização.

Capítulo III

Condições de funcionamento da atividade formativa

Artigo 10º

Horários, locais e cronograma

1. As condições de funcionamento das ações de formação, designadamente, o horário, datas e local de realização, são indicadas no programa do curso e/ou comunicadas aos participantes com a devida antecedência relativamente ao início da respetiva ação de formação.
2. O cronograma, o horário e outras condições de funcionamento poderão ser ajustados por motivos imprevistos ou quando destinadas a melhorar a qualidade do desempenho dos grupos de formação e/ou do processo pedagógico, sendo comunicadas aos participantes no mais curto espaço de tempo possível.

Artigo 11º

Interrupções e repetição de cursos

1. Uma ação de formação pode ser interrompida sempre que, por motivos imprevistos ou de força maior, seja temporariamente inviabilizada a sua prossecução.
2. Caso se verifique a impossibilidade de reinício ou repetição da ação de formação, serão devolvidos os valores pagos pelos participantes ou pelo Cliente, consoante o caso, salvo se a interrupção se dever a ação ou omissão dos mesmos.



3. Se houver a possibilidade de repetir o curso, o participante terá prioridade, não havendo necessidade de se inscrever novamente.

Artigo 12º **Assiduidade Formação Presencial**

1. A assiduidade da formação presencial é verificada através da assinatura da folha de presenças, por cada sessão.
2. O/a formando/a só terá aproveitamento e direito a certificado quando a sua participação for superior a 75% da duração total da formação.
3. Poderão ser estabelecidas diferentes taxas de assiduidade para determinadas ações de formação, designadamente, quando resultem de exigências do respetivo curso, devendo o candidato ter em consideração as condições específicas do curso, divulgadas pela Academia SPMS.

Capítulo IV **Critérios e métodos de avaliação da formação**

Artigo 13º **Modalidades de avaliação**

Sem prejuízo da utilização de outras formas de avaliação definidas no programa do curso, as ações de formação poderão ser objeto das seguintes modalidades de avaliação:

- a) Avaliação de diagnóstico;
- b) Avaliação de satisfação/ reação dos/as formandos/as;
- c) Avaliação de satisfação/ reação dos/as formadores/as;
- d) Avaliação da aprendizagem;
- e) Avaliação de impacto da formação.

Artigo 14º **Critérios e métodos de avaliação**

1. A Academia SPMS desenvolve uma metodologia de avaliação definida em diferentes etapas, designadamente:
 - a) Avaliação de diagnóstico, para aferir o nível de conhecimento dos conteúdos programáticos do curso;
 - b) Avaliação da reação/satisfação dos/das formandos/as, para aferir o grau de satisfação em relação ao modo de funcionamento da formação;
 - c) Avaliação da aprendizagem, com o objetivo perceber em que medida os/as formandos/as adquiriram os conhecimentos e as competências propostas nos objetivos do curso;
 - d) Avaliação de impacto, com o objetivo de aferir a eficácia da formação.
2. A avaliação de diagnóstico é realizada previamente ao início da ação de formação.
3. A avaliação da reação/satisfação é realizada através de questionário de satisfação, entregue para preenchimento no final de cada ação de formação e/ou módulo, consoante o caso.
4. A avaliação da aprendizagem será realizada através de instrumentos adequados a cada curso, designadamente, testes, provas e/ou exercícios;
5. A avaliação de impacto a será realizada através de questionário, ou outros instrumentos adequados.



6. As regras de avaliação são apresentadas pelo/a respetivo/a formador/a, sendo ajustadas a cada ação de formação, independentemente da modalidade de formação.

Capítulo IV

Funções e responsabilidades no âmbito da formação

Artigo 15.º

Responsabilidades do/a gestor/a da formação

O/A gestor/a da formação tem como responsabilidades, designadamente:

- a) Coordenar o planeamento das atividades formativas;
- b) Participar na definição de objetivos e indicadores de avaliação para as diversas etapas da formação;
- c) Validar os conteúdos programáticos da formação propostos;
- d) Assegurar o cumprimento dos requisitos da certificação.

Artigo 16.º

Responsabilidades do/a coordenador/a

O/A coordenador/a tem como responsabilidades:

- a) Acompanhar e validar todas as etapas da gestão da formação profissional;
- b) Reportar ao gestor/a da formação a evolução e o desenvolvimento das atividades formativas;
- c) Gerir e coordenar as atividades da equipa de técnico-pedagógico, diagnosticando necessidades e avaliando os resultados;
- d) Contactar com as entidades destinatárias e formandos/as assegurando o acompanhamento das mesmas em termos de execução dos planos de atividades;
- e) Proceder à revisão dos conteúdos programáticos da formação em articulação com o gestor/a da formação;
- f) Proceder à avaliação final de projetos formativos, independentemente da forma de organização da formação;
- g) Garantir a existência de todos os recursos pedagógicos necessários para o bom funcionamento da formação;
- h) Apresentar propostas de melhoria e adaptações a efetuar ao/à gestor/a da formação.

Artigo 17.º

Responsabilidades do/a gestor/a da plataforma de formação à distância

São responsabilidades do/a gestor/a da plataforma de formação à distância:

- a) Garantir a gestão, configuração e assistência da plataforma de ensino à distância para o seu correto funcionamento;
- b) Organizar a logística necessária ao funcionamento dos cursos e garantir a disponibilização de conteúdos;
- c) Proceder à gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma;
- d) Dar apoio aos tutores/as/ formadores/as e formandos/as no desenvolvimento das ações de formação.



Artigo 18.º

Direitos e responsabilidades do/a formador/a

1. Constituem direitos do/a formador/a:
 - a) Ter o apoio técnico, material ou documental, dentro das possibilidades da Academia SPMS, que se revele necessário para o cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação;
 - b) Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função;
 - c) Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
 - d) Obter, previamente à realização da formação, informações sobre as condições de realização da ação/curso, nomeadamente as características do grupo de formação, os conteúdos a abordar, os objetivos pedagógicos a atingir e os recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
 - e) Obter, no final da formação, documento comprovativo, emitido pela entidade formadora ou beneficiária da formação, da sua atividade enquanto formador/a em ações por ela desenvolvidas, do qual conste especificamente o domínio, a duração e a qualidade da sua intervenção.
2. Constituem responsabilidades do/a formador/a:
 - a) Planear, desenvolver e executar as sessões de formação;
 - b) Desenvolver e preparar os respetivos recursos e materiais pedagógicos;
 - c) Dinamizar a atividade formativa e criar condições para garantir a aprendizagem, designadamente, promover a motivação dos/as formandos/as;
 - d) Acompanhar e avaliar os/as formandos/as sobre os conteúdos desenvolvidos;
 - e) Ser pontual e assíduo, cumprindo os horários e datas definidos para a formação, bem como, os prazos de entrega de documentação inerentes ao processo formativo;
 - f) Preencher todos os documentos necessários para instruir o dossier técnico-pedagógico;
 - g) Comunicar, atempadamente, ao/à gestor/a ou ao/à coordenador da formação quaisquer acontecimentos que impeçam o normal funcionamento da ação de formação ou a impossibilidade da sua presença na mesma;
 - h) Comparecer a reuniões para preparação, acompanhamento, avaliação da formação, sempre que para tal seja convocado, e prestar toda a informação necessária para a o efeito;
 - i) Zelar pelos materiais, equipamentos e instalações afetos à formação;
 - j) Colaborar em tudo o que promova e garanta o normal funcionamento da atividade formativa.
3. Para além das competências previstas no n.º anterior, compete, em especial, ao/à e-formador/a:
 - a) Informar e esclarecer os/as formandos/as sobre o programa, objetivos e atividades da formação na plataforma eStudo;
 - b) Introduzir conteúdos, atividades e recursos pedagógicos na plataforma eStudo e orientar a sua exploração;
 - c) Orientar e dinamizar as atividades nas sessões síncronas e assíncronas.

Artigo 19.º

Tutor/a

No âmbito da formação à distância, compete em especial ao/à tutor/a:

- a) Articular com o/a coordenador/a a gestão do processo formativo;



- b) Participar na conceção e planificação da formação, produzindo os respetivos instrumentos de avaliação e documentação de apoio;
- c) Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- d) Informar atempadamente o/a Coordenador/a ou o/a Gestor/a de qualquer imprevisto ou ocorrência que possa perturbar o normal funcionamento da formação;
- e) Realizar o acompanhamento dos/as formandos/as e dinamizar as sessões virtuais;
- f) Promover e facilitar um elevado grau de atividade entre todos os elementos do ambiente formativo e facilitar os processos de comunicação;
- g) Articular o desenvolvimento das ações com a equipa técnico-pedagógica na Academia SPMS.

Artigo 20.º

Direitos e responsabilidades dos/as formandos/as

1. São direitos dos/as formandos/as:
 - a) Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;
 - b) Receber o adequado apoio pedagógico e documentação da ação de formação que está a frequentar;
 - c) Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
 - d) Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou declaração de frequência/presença, desde que realize as metodologias de avaliação, caso se aplique, e cumpra com as regras de assiduidade e de aproveitamento previamente definidas;
 - e) Apresentar ao/à formador/a, ao/à coordenador/a ou a outro elemento da equipa formativa, qualquer sugestão de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito do processo formativo.
2. Constituem responsabilidades dos/as formandos/as:
 - a) Participar, pontual e diligentemente, nas ações de formação destinadas;
 - b) Cuidar e zelar pelos recursos materiais, equipamentos e espaços da formação;
 - c) Avaliar a ação de formação e o desempenho dos/as formadores/as;
 - d) Dar conhecimento, com a necessária antecedência, de eventuais faltas ou desistências;
 - e) Colaborar em tudo o que promova e garanta o normal funcionamento da atividade formativa.
3. Para além das responsabilidades previstas no n.º anterior, no âmbito da formação à distância, compete em especial aos/às formandos/as:
 - a) Cumprir as regras constantes do regulamento de utilização da plataforma eStudo;
 - b) Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões síncronas, nas datas e nos horários agendados;
 - c) Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso, designadamente os chats e/ou fóruns.

Artigo 21.º

Do cliente

1. No âmbito do processo formativo, o Cliente tem o direito de:
 - a) Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da Academia SPMS e as regras de funcionamento da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação);



- b) Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação que os/as colaboradores/as frequentaram.
2. No âmbito do processo formativo o Cliente tem, em especial, o dever de:
- Prestar informação correta e completa sobre a organização ou sobre os/as formandos/as, que se revele necessária para a inscrição e/ou realização de ação de formação e, sempre que se justifique, comunicar quaisquer alterações ao inicialmente proposto;
 - Quando aplicável e conforme o que tiver sido acordado, garantir todas as condições necessárias ao bom funcionamento da formação, designadamente, as condições físicas, estruturais e de apoio logístico aos/às formandos/as e ao/à formador/a;
 - Proceder ao pagamento dos serviços de formação, nas condições previamente acordadas.

Capítulo V

Formação à distância

Artigo 22º

Condições de frequência dos cursos à distância

Para além das condições gerais definidas no presente regulamento e das condições específicas estabelecidas para cada curso, a frequência de ações de formação sob a forma de organização à distância implica a aceitação dos termos e condições constantes do regulamento de utilização e funcionamento da plataforma de formação à distância, sempre que a formação seja realizada através da mesma.

Artigo 23º

Funcionamento da formação sob a forma de organização à distância e mista

- A formação à distância será realizada, preferencialmente, com recurso à plataforma de formação à distância, de acordo com o respetivo regulamento de funcionamento, onde são definidas as regras, designadamente, no que respeita a:
 - Registo e condições de acesso e utilização da plataforma;
 - Política de privacidade e dados pessoais dos utilizadores;
 - Direitos de propriedade intelectual;
 - Regras de conduta e responsabilidades do utilizador, designadamente no que respeita à disponibilização de conteúdos na plataforma;
 - Suspensão e encerramento da plataforma.
- Os cursos de formação à distância podem funcionar com sessões síncronas ou assíncronas.
- Nas sessões síncronas a comunicação e colaboração é estabelecida em tempo real, designadamente, através de chat, audioconferência, videoconferência ou partilha de aplicações.
- Nas sessões assíncronas a comunicação e a colaboração são estabelecidas sem simultaneidade de tempo, permitindo aos utilizadores do sistema interagir de acordo com o seu próprio ritmo e calendário, designadamente, através do correio eletrónico ou outras ferramentas de colaboração, de testes, de trabalhos e/ou outros tipos de avaliação.
- Podem ainda funcionar cursos sobre a forma de organização mista, que conjuga sessões presenciais e sessões não presenciais online, síncronas ou assíncronas.



6. Para além da plataforma de ensino à distância, a formação sob esta forma de organização poderá ainda decorrer através da utilização de outro(s) recurso(s) tecnológicos que se revelem adequados à prática formativa.

Artigo 24º

Registo de assiduidade na formação à distância

1. A Assiduidade das sessões síncronas é verificada através da extração do relatório de participação da plataforma colaborativa utilizada (plataforma e ensino à distância, outra) de acordo com as respetivas credenciais de acesso.
2. A Assiduidade das sessões assíncronas é verificada através dos relatórios de acesso aos conteúdos da ação de formação (vídeos aulas, documentos, legislação), extraídos da plataforma de formação à distância, de acordo com as respetivas credenciais de acesso.
3. A título excecional, designadamente por falha no sistema, dificuldade técnica e/ou questões logísticas, o controlo e o registo da assiduidade dos/as formandos/as poderão ser assegurados pelo/a formador/a da ação, devendo, neste caso, constar no respetivo documento de registo de assiduidade a respetiva fundamentação.
4. O/a formando/a só terá aproveitamento e direito a certificado quando a sua assiduidade for superior a 75% da duração total da formação (presencial/síncrona/assíncrona).
5. Poderão ser estabelecidas diferentes taxas de assiduidade para determinadas ações de formação, designadamente, quando resultem de exigências do respetivo curso, devendo o candidato ter em consideração as condições específicas do curso, divulgadas pela Academia SPMS.
6. No caso de Workshops/Webinars/Sessões Esclarecimento/Seminários, os/as participantes só terão aproveitamento e direito a declaração de participação quando a sua assiduidade for de 100% da carga horária do mesmo.
7. Para assegurar a componente da assiduidade, é da responsabilidade do/a formando/a garantir as seguintes condições/requisitos:
 - a) Garantir a utilização de um computador com ligação à internet para visualização das sessões de formação, no caso da modalidade de ensino à distância;
 - b) Assegurar uma adequada ligação à internet para acompanhamento das sessões de formação à distância, assim como a ativação da câmara durante toda a sessão e utilização do microfone de modo a realizar as suas intervenções em contexto de aula;
 - c) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, e em caso devidamente justificado à equipa técnico pedagógica, carecendo da sua prévia aceitação, pode ser dispensada a utilização de câmara e/ou microfone para aferição de assiduidade.
8. 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 dos conteúdos ministrados, respeitando, contudo, as normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados, nomeadamente as relacionadas com a autorização prévia dos visados e com o tempo e condições de conservação das gravações efetuadas e o acesso dos visados às mesmas.



Artigo 25.º

Etapas do desenvolvimento pedagógico

1. Os programas de formação à distância serão realizados por etapas, que tenham em consideração os objetivos educacionais, os respetivos modelos pedagógicos, as características, estratégias e as tecnologias mais adequadas às necessidades do/a formador/a, dos/as formandos/as e do contexto formativo, incluindo a realização de atividades com o intuito de promover e avaliar a aprendizagem, a interação e a construção de conhecimento entre os participantes.
2. Na data de início de cada curso, os/as formandos/as recebem por *email* toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online.
3. Após a criação do registo online, os/as formandos/as têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online, desde o primeiro dia do curso até ao último.
4. O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico é assegurado por correio eletrónico, ou através das ferramentas disponíveis para o efeito na plataforma de formação à distância.
5. Durante todo o percurso formativo, os participantes são acompanhados pela equipa pedagógica, nas seguintes etapas e de acordo com os seguintes objetivos:
 - a) **No início da formação:** dar as boas-vindas aos participantes, fazer a introdução ao curso e explicar as regras inerentes ao mesmo; encorajar a entrada nos módulos e esclarecer dúvidas técnicas;
 - b) **Durante a formação:** dar *feedback* sobre o progresso individual e/ou coletivo; intervir em caso de atraso na realização das atividades; dar apoio em caso de dúvida técnica ou de conteúdo; motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens;
 - c) **No final da formação:** fazer um balanço da formação; recolher o *feedback* com vista à melhoria da formação.

Capítulo VI

Ocorrências, reclamações e sugestões

Artigo 26.º

Procedimento de registo de ocorrências

1. Deve ser comunicada à Academia SPMS, qualquer incidente ou ocorrência de natureza pedagógica ou administrativa, que se verifique no decurso da formação.
2. O formulário de registo de ocorrências é disponibilizado no dossier técnico-pedagógico de cada ação e, em formato eletrónico, na plataforma de ensino à distância, podendo ser preenchido pelo respetivo formador/a ou, quando necessário, por outro elemento da equipa técnico pedagógica.
3. Compete ao/à coordenador/a pedagógico, em função da natureza ou das problemáticas envolvidas na ocorrência registada, proceder à sua resolução, tratamento ou encaminhamento para o/a Gestor/a da Formação.

Artigo 27.º

Tratamento de reclamações e sugestões

1. A Academia SPMS disponibiliza um formulário para apresentação de reclamações, sugestões e opiniões, tendo em vista a melhoria contínua do seu funcionamento e da atividade de formação.
2. As reclamações deverão conter os factos e a informação suficientes para permitir a sua análise, devendo



ainda estar devidamente identificado o seu autor.

3. Compete ao/à Gestor/a da Formação apreciar as reclamações e propor as medidas adequadas.

4. Qualquer reclamação deverá ser respondida no prazo de 15 dias úteis, sem prejuízo de este prazo poder ser suspenso ou prorrogado, no caso de ser solicitado ao/à reclamante informação ou elementos adicionais, ou se a complexidade do assunto exigir a realização de diligências adicionais.

5. A falta de resposta ao pedido de elementos ou informação adicional no prazo de 5 dias úteis pode determinar o arquivamento liminar da reclamação.

6. Não serão apreciadas as reclamações anónimas ou quando não seja perceptível a identificação do destinatário.

Capítulo VII

Disposições finais

Artigo 28.º

Dúvidas e omissões

Quaisquer dúvidas e omissões na interpretação do presente regulamento serão analisados e resolvidos pelo/a Gestor/a da Formação, de acordo com as circunstâncias de cada caso concreto.

Artigo 29.º

Legislação Aplicável

O presente regulamento, a sua interpretação, execução e cumprimento, bem como tudo aquilo que for omissis, deve reger-se pela lei portuguesa.

Atualizado pela última vez em janeiro de 2024.



Academia
Qualificação & Inovação

© 2024 SPMS | Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, EPE