

Inventa Melhor

Regras de

Funcionamento da

Formação à distância

Índice

Contextualização – Inventa Melhor	2
Caracterização da Inventa Melhor	2
Missão e visão	2
Equipa pedagógica	3
Gestor de Formação.....	3
Coordenador Pedagógico	4
Formadores	4
Administrativo.....	6
Inscrição e Seleção.....	7
Inscrições e Acesso.....	7
Critérios e Métodos de seleção dos formandos	8
Condições de funcionamento	8
Cronogramas e Horários	8
Pagamentos e Devoluções	9
Formações não financiadas	9
Formações financiadas	11
Atividades de Formação Online	11
Assiduidade.....	13
Avaliação	15
Avaliação da Aprendizagem	15
Avaliação do processo formativo	16
Reclamações	17
Disposições Finais	17

Contextualização – Inventa Melhor

O presente regulamento é aplicável às atividades e eventos formativos promovidos pela Inventa Melhor.

Pretende-se com este documento regulamentar e difundir as normas de funcionamento e a relação entre o destinatário/participante e a Inventa Melhor enquanto entidade prestadora do serviço. A participação nas formações e iniciativas promovidas pela Inventa Melhor pressupõe o conhecimento e aceitação integral do presente Regulamento de funcionamento das iniciativas organizadas pela Inventa Melhor.

Caracterização da Inventa Melhor

A Inventa Melhor foi fundada em 2023 com o propósito claro de promover a educação, especialmente nas áreas de ciências da computação, comércio, marketing, tecnologias digitais e outras disciplinas relacionadas. A empresa nasceu com a missão de preencher lacunas no campo da educação, oferecendo programas inovadores e acessíveis que capacitam indivíduos para os desafios do mundo moderno.

Com um foco particular nas áreas de consultoria informática, programação e ciência de dados, a Inventa Melhor traz consigo uma vasta experiência e *expertise* nessas áreas. Através de uma abordagem holística e orientada para o futuro, a empresa busca não apenas transmitir conhecimento, mas também inspirar a criatividade, o pensamento crítico e a resolução de problemas em seus formandos.

A Inventa Melhor está comprometida em fornecer soluções educacionais inovadoras que capacitam indivíduos a se destacarem em um mundo cada vez mais digital e interconectado. Seu compromisso com a excelência e a constante busca pela melhoria reflete-se na sua abordagem dinâmica e adaptável, tornando-a uma líder de confiança no campo da educação e tecnologia.

Missão e visão

Valores da Inventa Melhor:

1. **Excelência:** Buscamos a excelência em tudo o que fazemos, desde a qualidade dos nossos programas de formação até o suporte oferecido aos nossos formandos.
2. **Inovação:** Estamos sempre em busca de novas abordagens e soluções inovadoras para atender às necessidades em constante evolução do mercado.
3. **Ética:** Atuamos com integridade, transparência e ética em todas as nossas interações com formandos, colaboradores e parceiros.
4. **Respeito:** Valorizamos a diversidade e respeitamos as diferentes perspectivas e experiências de nossos formandos, colaboradores e comunidade.

5. **Colaboração:** Acreditamos no poder da colaboração e trabalhamos em parceria com nossos formandos e clientes para alcançar resultados significativos juntos.

Missão da Inventa Melhor:

A nossa missão é de capacitar indivíduos e organizações a alcançar seu pleno potencial por meio de programas de formação de alta qualidade. Com uma abordagem centrada no formando e no mercado, buscamos oferecer uma experiência de aprendizagem excepcional que promova o desenvolvimento pessoal e profissional, impulsionando o crescimento e o sucesso sustentável.

Visão da Inventa Melhor:

A nossa visão é ser reconhecida como uma líder em formação profissional, conhecida pela qualidade de nossos programas, excelência acadêmica e impacto positivo na vida de nossos formandos e na comunidade em geral. Almejamos ser uma fonte confiável de conhecimento e capacitação, impulsionando a inovação, o crescimento e a transformação em todos os setores em que atuamos.

Equipa pedagógica

Gestor de Formação

O Gestor de Formação desempenha um papel crucial na definição, implementação e gestão eficaz da política de formação. As suas responsabilidades abrangem várias áreas-chave que são essenciais para o sucesso e a qualidade dos programas de formação oferecidos. As responsabilidades do gestor de formação incluem:

- O Gestor de Formação é responsável por definir os objetivos estratégicos da formação, alinhados com os objetivos gerais da organização.
- Assegura a articulação entre os diversos programas de formação e os objetivos organizacionais, promovendo a integração da formação com a estratégia global da empresa.
- Planeia detalhadamente as atividades formativas, incluindo o design do currículo, a seleção de formadores e a organização logística dos eventos de formação.
- Administra os recursos dedicados à formação, incluindo pessoal, materiais e infraestrutura, de forma eficiente e eficaz.
- Supervisiona o orçamento destinado à formação, garantindo a alocação adequada dos recursos para maximizar o retorno sobre o investimento.

- Desenvolve e implementa políticas e procedimentos para garantir a qualidade dos programas de formação, incluindo a avaliação contínua dos processos e resultados.
- Estabelece e monitoriza indicadores de desempenho para avaliar a eficácia dos programas de formação e identificar áreas de melhoria.
- Estabelece e mantém relações externas com parceiros e instituições relevantes, visando promover a colaboração e o intercâmbio de conhecimentos e recursos.
- Atua como interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação, assegurando que os programas de formação estejam em conformidade com os requisitos de certificação estabelecidos.
- Comunica de forma clara e eficaz com os diferentes stakeholders internos, incluindo os colaboradores e os responsáveis pelos departamentos, para garantir o alinhamento estratégico e o apoio às iniciativas de formação.
- Avalia regularmente a eficácia dos programas de formação, utilizando feedback dos participantes, análises de desempenho e outras métricas relevantes.
- Promove a revisão e melhoria contínua das práticas formativas, implementando mecanismos de qualidade que garantam a excelência no processo educacional.

Em suma, o Gestor de Formação desempenha um papel multifacetado e estratégico na organização, sendo responsável por garantir a qualidade, eficácia e excelência dos programas de formação, alinhados com os objetivos estratégicos e as necessidades do negócio.

Coordenador Pedagógico

O Coordenador Pedagógico tem a responsabilidade de apoiar o Gestor de Formação no planeamento, monitorização e melhoria contínua dos processos formativos. Compete-lhe validar os programas de formação, garantir as condições para as atividades formativas, esclarecer formadores e formandos, monitorizar a implementação de projetos educativos e elaborar relatórios de avaliação. Este profissional desempenha um papel crucial na garantia da qualidade e eficácia dos programas de formação, assegurando uma abordagem pedagógica alinhada com os objetivos da organização.

Formadores

Os formadores têm um papel crucial na preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, garantindo a qualidade e eficácia dos programas educacionais. As suas responsabilidades abrangem várias áreas essenciais para o sucesso do processo formativo:

- Elaboram recursos pedagógicos adequados, como planos de sessão, manuais e exercícios práticos.
- Monitorizam o progresso dos participantes e adaptam as estratégias de ensino conforme necessário.
- Aplicam métodos e instrumentos de avaliação para medir o progresso e aquisição de competências.
- Possuem competências sólidas na área de educação e formação específica, bem como habilidades pedagógicas desenvolvidas.
- São responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de formação, garantindo a qualidade do ensino e a adaptação ao ambiente virtual de aprendizagem.
- Estimular a dinâmica do ensino à distância;
- Informar os responsáveis sobre o desempenho do programa formativo, mantendo-os atualizados;
- Explorar plataformas digitais de interação, como Moodle e Microsoft Teams, para promover a participação ativa dos formandos e estimular a troca de ideias;
- Ministrando e avaliar os conhecimentos adquiridos pelos formandos, conforme a estrutura e conteúdos programáticos, seguindo as orientações pedagógicas estabelecidas.
- Elaborar um sumário de cada sessão de formação, refletindo as atividades realizadas, e controlar a presença dos formandos
- Cultivar um ambiente pedagogicamente favorável, respeitando e exigindo respeito entre todos os participantes.
- Facilitar a participação, esclarecer dúvidas e dinamizar as atividades de forma orientada.
- Apoiar e motivar os formandos na organização do seu percurso formativo.
- Acompanhar o progresso dos trabalhos individuais e em grupo, fornecendo feedback adequado.
- Comunicar à coordenação de formação sobre o desempenho dos formandos e identificar quaisquer problemas na ação de formação.
- Informar a coordenação pedagógica sobre quaisquer ocorrências ou necessidades identificadas durante a formação, solicitando antecipadamente a reprodução de textos ou materiais de apoio necessários.
- Disponibilizar os acessos e materiais das sessões online, síncronas e assíncronas.

Administrativo

No escritório da Inventa Melhor, o administrativo desempenha um papel vital na receção e atendimento ao público.

Receção de Visitantes:

- Cumprimentar cordialmente os visitantes que chegam ao escritório.
- Orientar os visitantes para as áreas relevantes dentro do escritório.
- Garantir que os visitantes se sintam bem-vindos e assistidos durante a sua estadia.

Atendimento Telefónico e Website:

- Atender chamadas telefónicas de forma profissional e cortês.
- Fornecer informações básicas sobre a empresa e os serviços oferecidos.
- Gerir a receção de solicitações e consultas feitas através do website da empresa.
- Responder de forma adequada e encaminhar para os departamentos apropriados conforme necessário.

Gestão da Correspondência:

- Receber, classificar e distribuir a correspondência de forma eficiente.
- Garantir que a correspondência urgente seja entregue aos destinatários o mais rapidamente possível.
- Preparar a correspondência para envio, se necessário.

Suporte Administrativo Geral:

- Prestar apoio administrativo aos diversos departamentos conforme necessário.
- Manter os registos e documentos organizados e atualizados.
- Auxiliar na preparação de apresentações, documentos e relatórios.

Processamento de Fichas de Inscrição:

- Receber e processar as fichas de inscrição dos formandos de forma precisa e atempada.
- Garantir que todas as informações fornecidas estejam completas e corretas.
- Arquivar as fichas de inscrição de forma sistemática e acessível.

Organização de Dados:

- Inserir os dados dos formandos numa base de dados adequada para posterior análise.

- Manter a base de dados atualizada e precisa.
- Garantir a confidencialidade e segurança dos dados dos formandos.

Receção e Direcionamento de Documentos dos Formandos:

- Receber documentos dos formandos e assegurar o seu encaminhamento para os departamentos ou pessoas responsáveis.
- Garantir que os documentos sejam tratados de forma eficiente e oportuna.
- Manter a comunicação clara e transparente com os formandos em relação aos procedimentos de receção de documentos.

Presença no Escritório:

- Estar presente no escritório durante o horário de funcionamento semanal da Inventa Melhor.

Inscrição e Seleção

Inscrições e Acesso

O processo de inscrição dos formandos pode ser realizado de forma individual ou a nível empresarial, oferecendo diversas opções para os interessados se inscreverem:

- Através do website da Inventa Melhor;
- Via e-mail direto;
- Utilizando links de inscrição em publicações online;
- Preenchendo formulários de inscrição.

Além disso, a Inventa Melhor disponibiliza um serviço de atendimento para esclarecer dúvidas relacionadas ao processo de inscrição e às ofertas formativas disponíveis. O atendimento está disponível no nosso escritório, aberto das 9h às 18h, onde os interessados podem receber apoio e informações adicionais.

Cada referencial de ação de formação apresenta os públicos a que se destina, os objetivos e critérios de acesso, quando aplicável. Recomenda-se que os interessados consultem estas informações previamente antes de efetuarem a sua inscrição.

Critérios e Métodos de seleção dos formandos

A seleção dos participantes é realizada considerando os seguintes critérios, quando aplicáveis:

- Habilitações Literárias e Certificação Profissional
- Interesse, Motivação, Expectativas, Disponibilidade
- Relevância das Competências e dos Conhecimentos para a Atividade Profissional
- Experiência Profissional
- Conhecimentos Específicos sobre o Conteúdo em Causa
- Formação Profissional Realizada
- Limite máximo da ação de formação
- Prazo de apresentação das inscrições e entrega de documentos solicitados
- Cumprimentos dos pré-requisitos definidos para cada ação

Os candidatos elegíveis que não forem selecionados devido ao limite máximo de participantes serão informados e terão prioridade em próximas ações do curso, caso manifestem interesse.

Antes do início da formação, os candidatos selecionados devem proceder à assinatura das respetivas fichas de inscrição no curso e dos contratos de formação.

No contexto da formação providenciada pela Inventa Melhor, que é totalmente online define-se adicionalmente os seguintes critérios para os formandos:

- Acesso a um computador com camera, microfone e acesso à internet, ou outro dispositivo equivalente
- Competências básicas na utilização do dispositivo eletrónico

Condições de funcionamento

Cronogramas e Horários

Comunicação do Cronograma

Os cronogramas das ações de formação são comunicados previamente através de:

- Email;
- Website da Inventa Melhor;
- Disponibilizado no Moodle de cada ação.

Alteração do Cronograma

Qualquer alteração no cronograma da ação de formação requer aprovação da equipa pedagógica.

Cancelamento da Ação de Formação

O cancelamento de uma ação de formação pode ocorrer nas seguintes situações:

- Não atingimento do número mínimo de participantes;
- Número de participantes inferior ao exigido pelas condições de homologação do curso.

Comunicação do Cancelamento

Em caso de cancelamento, a decisão será comunicada:

- Uma semana antes do início para ações de formação com mais de 100 horas;
- Três dias antes do início para ações de formação com 100 horas ou menos.

Opções para Participantes

Em caso de cancelamento, os participantes serão oferecidos as seguintes opções:

- Adiamento do curso;
- Cancelamento do curso.

Pagamentos e Devoluções

Formações não financiadas

Prazo de Pagamento

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

Métodos de Pagamento

O pagamento da formação pode ser efetuado pelo formando ou pela entidade patronal.

Os métodos de pagamento aceites incluem:

- Numerário
- Referência Multibanco
- MBWAY
- Cartão de Crédito

- Payshop

Documentação Fiscal

Para qualquer forma de pagamento escolhida, será emitida uma venda a dinheiro ou fatura/recibo correspondente.

Cancelamento da Inscrição pelo Participante

O cancelamento da inscrição pelo participante só isenta o pagamento se for efetuado até três dias úteis antes do início do curso.

- É necessário formalizar o cancelamento presencialmente ou por qualquer meio escrito confirmável, como correio ou e-mail.
- Cumprido este prazo, todos os pagamentos efetuados até à data são devolvidos, incluindo os valores da inscrição.

Desistência do Formando

Em caso de desistência do formando, o pagamento das prestações vencidas é obrigatório.

Para ações de formação com mais de 100 horas:

- 50% das prestações vincendas são devidas a partir do 6º mês de vigência do contrato.
- 75% das prestações vincendas são devidas se a desistência ocorrer até ao 5º mês.

Ajustamentos no Plano de Formação

Quando a entidade formadora não conseguir cumprir o plano de formação previsto por razões alheias à sua vontade, podem ser feitos ajustamentos. Estes ajustamentos não conferem ao formando o direito a indemnização.

Cancelamento de Ações de Formação

Em ações de formação que foram canceladas, a Inventa Melhor compromete-se a devolver os pagamentos efetuados, ou utilizá-los noutras inscrições, se assim os formandos desejarem.

Formações financiadas

Gratuidade das Ações de Formação

As ações de formação realizadas com o apoio de financiamentos públicos, provenientes do Fundo Social Europeu e do Estado Português, são disponibilizadas gratuitamente para os/as formandos/as, não implicando quaisquer encargos financeiros.

Apoios Financeiros aos Participantes

Os participantes podem ter direito a receber apoios financeiros pela sua participação na formação, desde que estes estejam previstos para a ação específica e seja comprovada a sua elegibilidade.

A elegibilidade para frequentar a formação não garante automaticamente a atribuição de apoios financeiros.

Principais Apoios Financeiros

Os principais apoios financeiros pela frequência da formação podem incluir o subsídio diário de refeição, bolsa de formação e seguro de acidentes pessoais.

Consequências do Abandono ou Expulsão da Formação

O abandono ou expulsão da formação, ou o excesso de faltas estabelecido, pode implicar a perda de todos os direitos ou benefícios, podendo ainda obrigar à restituição dos benefícios já recebidos.

Pagamentos de Apoios Financeiros

Nas ações com duração igual ou superior a 150 horas, se o/a formando/a tiver direito a receber apoios pela frequência da ação, os pagamentos serão efetuados mensalmente por transferência bancária.

Para ações realizadas durante o horário laboral, os pagamentos são efetuados até ao dia 10 de cada mês. Para as restantes ações, o pagamento é realizado até 60 dias após o final da formação, sujeito aos fluxos financeiros da entidade financiada

Atividades de Formação Online

As ações de formação poderão decorrer em horário laboral ou pós-laboral, contemplando sessões síncronas, assíncronas ou ambas.

Os intervalos ao longo das formações síncronas seguem o princípio de 10 minutos de pausa, por cada 60 minutos de formação. A definição da organização desses intervalos será discutida e acordada no início de cada sessão, entre formadores e formandos.

Regras de Etiqueta nas Sessões de Formação Online

1. **Início de Sessão:** Os formandos devem aguardar o início da sessão e permitir que o formador a inicie.
2. **Vestuário Adequado:** Os formandos devem vestir-se adequadamente para a ocasião. Mesmo remotamente, é importante manter uma aparência adequada para a formação.
3. **Pontualidade:** Os formandos devem entrar na sessão de formação pontualmente, respeitando o horário estabelecido.
4. **Microfone:** O microfone dos formandos deve permanecer desligado, sendo ativado apenas quando desejarem participar na sessão ou a pedido do formador.
5. **Câmara:** Os formandos devem manter a câmara ligada durante a sessão, pois a imagem facilita a comunicação e a interação.
6. **Educação:** Os formandos devem levantar a mão quando desejarem falar, aguardando a sua vez. Devem respeitar os formadores e colegas, utilizando uma linguagem adequada.
7. **Material:** Antes do início da sessão, os formandos devem ter o material necessário pronto para utilização.
8. **Alimentação:** Durante as sessões de formação, os formandos não devem comer.
9. **Bebidas:** Os formandos podem ter consigo uma garrafa de água, sumo, chá ou café durante a sessão.
10. **Silêncio:** Os formandos devem procurar um local silencioso para participarem na sessão, minimizando distrações.

Acima de tudo, os formandos devem manter uma atitude correta e serem pacientes. Devem aproveitar as aulas síncronas para fazer perguntas e esclarecer dúvidas, lembrando-se sempre que o formador está disponível para ajudar.

Gestão de Mensagens e Comunicações:

A entidade reserva-se o direito de monitorizar e, se necessário, editar ou remover mensagens ou comunicações que possam interferir no decorrer normal do curso.

Esta medida será aplicada caso as mensagens sejam consideradas ofensivas, inapropriadas ou prejudiciais ao conteúdo ou funcionamento do curso, podendo resultar na suspensão da utilização da plataforma pelo formando.

Plataformas de Suporte

Os serviços utilizados para organização das sessões incluem o Microsoft Teams, utilizado para reuniões e sessões síncronas, e o Moodle, empregado para partilha de materiais, organização de tarefas e interação entre os participantes.

Assiduidade

Tipos de Faltas

Uma falta ocorre quando o/a formando/a não comparece a uma sessão de formação.

As faltas podem ser classificadas como justificadas ou injustificadas.

Uma falta é considerada justificada quando decorre de motivos como:

- Doença;
- Acidente;
- Proteção na maternidade ou paternidade;
- Falecimento de cônjuge ou parentes;
- Casamento;
- Cumprimento de dever legal inadiável;
- Prestação de assistência à família, conforme estipulado na legislação;
- Falta justificada por motivos religiosos, desde que ocorram durante o período de formação e correspondam a práticas reconhecidas da religião do formando;
- Outras faltas por situações legais ou de força maior serão analisadas pela/o coordenador/a Pedagógico/a.

Qualquer ausência não justificada é classificada como falta injustificada.

Verificação de Assiduidade

A assiduidade dos/as formandos/as é verificada através do registo de presenças realizado pelo/a formador/a.

Consequências por Excesso de Faltas

Ultrapassado o limite de faltas estabelecido para o curso, o/a formando/a perde todos os direitos.

Pode ficar sujeito ao pagamento das taxas no caso de formação não financiada, ou à restituição de apoios recebidos em formação financiada, conforme explicado detalhadamente nas condições de Pagamentos e Devoluções.

O limite de faltas é definido no programa do curso.

Atrasos na Entrada

O/a formador/a pode recusar a entrada do/a formando/a na sala de formação se este/a estiver atrasado/a mais de 15 minutos, ou se o atraso for reiterado mesmo que inferior a esse período.

Se o/a formador/a autorizar a entrada do/a formando/a na sala, deverá registar uma hora de falta na folha de presenças, marcando o espaço correspondente à primeira hora de formação como ausente.

Justificação de Faltas

As ausências podem ser justificadas dentro de um prazo de três dias úteis.

O/A Coordenador/a Pedagógica pode, em algumas situações, solicitar evidências adicionais para validar a justificativa da falta.

Assiduidade Mínima Exigida

É requerida uma presença mínima de 90% do total de horas da formação.

Formação à Distância Assíncrona

Na modalidade de formação à distância assíncrona, a presença é avaliada individualmente para cada participante.

Qualquer falha na entrega das tarefas, a menos que seja corrigida, resultará na não emissão do certificado de formação profissional.

Durante as sessões assíncronas, o acompanhamento da frequência é realizado pelo formador, que monitora os acessos dos formandos e entregas das tarefas, a partir do moodle.

O formando deve aceder à plataforma nos dias designados e realizar as atividades conforme o planeado e o cronograma estabelecido.

Alerta e Consequências por Incumprimento

Compete ao/à Coordenador/a Pedagógica informar o/a formando/a caso ultrapasse ou esteja em risco de ultrapassar o limite de faltas.

O não cumprimento das obrigações de presença resulta na perda do direito à certificação da formação.

Avaliação

Avaliação da Aprendizagem

Definição dos Métodos de Avaliação

A definição dos métodos de avaliação dos formandos é deixada ao critério do formador.

No entanto, estes métodos devem estar alinhados com:

- Os conteúdos da ação de formação;
- As regras de funcionamento estabelecidas pela Inventa Melhor;
- Os critérios de qualidade da DGERT.

Crítérios de Avaliação

A avaliação deve considerar:

- Os conhecimentos adquiridos pelos formandos;
- O nível de assiduidade e participação;
- Aspectos comportamentais e de relacionamento interpessoal durante a ação de formação.
- O desempenho dos formandos será aferido de forma abrangente para garantir uma avaliação justa e completa do processo formativo.

Verificação pela Coordenação Pedagógica

Cabe ao coordenador pedagógico verificar a execução de uma avaliação justa por parte do formador.

Instrumentos de Avaliação

Os formadores podem fazer uso dos seguintes instrumentos de avaliação durante o processo formativo:

- Fichas/Testes Escritos;
- Trabalhos de aplicação de conhecimentos (individuais e/ou em grupo);
- Relatórios;
- Apresentações de temas específicos;
- Outros formatos de trabalhos/exercícios adequados aos objetivos da formação em questão.

Registo e Comprovativo da Avaliação

É imprescindível que, independentemente do método de avaliação utilizado, se proceda ao registo detalhado dos resultados obtidos pelos formandos. Além disso, deve ser emitido um comprovativo por escrito da avaliação realizada, garantindo assim a transparência e rigor do processo de avaliação.

Comunicação da Avaliação aos Formandos

Os formandos devem ser devidamente informados sobre o processo de avaliação e os critérios utilizados para a sua realização.

É fundamental que os formandos sejam notificados da sua nota no prazo máximo de 10 dias após a realização da avaliação, garantindo assim a transparência e celeridade no feedback do processo avaliativo.

Avaliação do processo formativo

A Inventa Melhor disponibiliza um formulário de avaliação onde os formandos podem fornecer feedback sobre diversos aspetos da formação:

1. **Organização dos Conteúdos:** Os formandos podem avaliar a relevância, clareza e abrangência dos conteúdos ministrados durante a formação.
2. **Organização do Cronograma e Duração da Ação Formativa:** É fundamental avaliar a estruturação do cronograma da formação, bem como a duração das sessões.
3. **Feedback em Relação à Equipa Pedagógica:** Os formandos têm a oportunidade de avaliar a qualidade do desempenho da equipa pedagógica, incluindo a sua competência técnica, capacidade de comunicação e disponibilidade para esclarecer dúvidas.
4. **Feedback em Relação à Entidade Formativa:** Os formandos podem fornecer feedback sobre a entidade formativa como um todo, incluindo a qualidade de recursos disponíveis e suporte administrativo.

Reclamações

No intuito de proporcionar um ambiente propício à comunicação e à resolução de problemas, disponibilizamos diversas plataformas onde os interessados podem fornecer feedback, relatar ocorrências ou apresentar reclamações:

1. **Fichas de Ocorrência ou Reclamações:** Os formandos, colaboradores e clientes têm à disposição fichas de ocorrência ou reclamações, que podem ser preenchidas para relatar qualquer incidente ou expressar preocupações relacionadas com os nossos serviços.
2. **Livro de Reclamações:** Oferecemos um livro de reclamações, disponível tanto de forma presencial como online, para que qualquer pessoa possa registar formalmente as suas reclamações e expectativas em relação aos nossos serviços.
3. **Website da Inventa Melhor:** O nosso website conta com um espaço dedicado para feedback, onde os utilizadores podem submeter as suas opiniões, sugestões ou reclamações de forma rápida e fácil.

A nossa equipa pedagógica está sempre ao dispor para ajudar em qualquer eventualidade. Os formandos podem contar com o apoio presencial no escritório, durante as ações formativas ou através dos seguintes canais de contacto:

- **Linha de Apoio no Website:** Dispomos de uma linha de apoio no nosso website, onde os formandos podem esclarecer dúvidas, apresentar sugestões ou relatar problemas de forma online.
- **Contacto Telefónico:** Estamos disponíveis por telefone para atender às necessidades dos nossos formandos, colaboradores e clientes, garantindo uma resposta rápida e eficaz a todas as questões levantadas

Após a receção da reclamação/ocorrência a resposta é fornecida no prazo máximo de 15 dias.

Disposições Finais

A equipa pedagógica da Inventa Melhor assume a responsabilidade pela revisão periódica deste documento, assegurando sua atualização e conformidade com as práticas e normas vigentes. Em caso de dúvidas sobre os tópicos abordados ou sobre eventuais faltas, os interessados devem contactar a Inventa Melhor através do seu website oficial, onde encontrarão os meios de contato adequados para esclarecer quaisquer questões pendentes