

FORMAR É MUDAR
A pensar na sua valorização



NORMAS REGULAMENTARES DA ATIVIDADE FORMATIVA PARA PÚBLICOS EXTERNOS

ÍNDICE

CAPITULO I-----	PÁG 3
MISSÃO COMPETÊNCIAS -----	PAG 3
CAPITULO II -----	PAG 7
REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO, CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELECÇÃO DE FORMANDOS-----	PAG 7
CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA-----	PAG 9
CAPITULO IV-----	PAG 11
DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA ATIVIDADE FORMATIVA-----	PAG 11
CAPITULO V-----	PAG 19
DA AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA -----	PAG19
CAPÍTULO VI -----	PAG 21
PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES--	PAG 21
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL -----	PAG 22

Preâmbulo

A Câmara Municipal de Lisboa é uma das maiores organizações nacionais em termos de estrutura e dimensão, com conseqüente complexidade e diversidade de realidades organizacionais. A formação profissional proporcionada pela autarquia é bastante significativa e considerada essencial para o desenvolvimento da organização.

CAPÍTULO I

MISSÃO, COMPETÊNCIAS

Artigo 1.º

(Missão)

1. A Câmara Municipal de Lisboa tem por missão definir e executar políticas que promovam o desenvolvimento do Concelho em diferentes áreas;
2. Cabe ao Departamento de Desenvolvimento e Formação da Direção Municipal de Recursos Humanos (doravante designado por DMRH/DDF) a missão de implementar estratégias e práticas de qualificação profissional que promovam o desenvolvimento individual e organizacional, com vista à melhoria do desempenho dos serviços municipais.

Artigo 2.º

(Competências)

No exercício da sua atividade, enquanto serviço municipal acreditado/certificado como entidade formadora, compete ao Departamento de Desenvolvimento e Formação:

1. Planear e coordenar as diversas modalidades da oferta formativa do Município de Lisboa, para os seus trabalhadores e para públicos externos, em parceria com todos os serviços municipais, em prol da articulação e consistência de conteúdos e canais, bem como da maximização de sinergias e racionalização de recursos, apresentando um documento de planeamento anual da atuação do Município neste âmbito para aprovação pelo pelouro dos recursos humanos;
2. Diagnosticar as necessidades de formação de trabalhadores, realizar o levantamento das propostas de formação para públicos externos e planear as

ações a implementar, em articulação com os serviços municipais, com vista ao desenvolvimento dos trabalhadores e à melhoria do desempenho organizacional e à formação, sensibilização e informação dos públicos externos, sem prejuízo das competências de outros serviços municipais;

3. Elaborar o plano anual de formação e gerir a sua execução, assegurando o controlo financeiro e a avaliação de resultados no que se refere à eficácia das ações, cumprimento dos objetivos definidos e grau de satisfação dos serviços e formandos;
4. Assegurar a conceção e desenvolvimento, bem como a gestão logística e administrativa da formação, em articulação com os serviços municipais;
5. Organizar e operacionalizar as iniciativas de acolhimento e integração de trabalhadores, de acordo com o definido pelo Departamento de Gestão de Recursos Humanos e em articulação com os serviços municipais;
6. Gerir a bolsa de formadores numa perspetiva de dinamização do conhecimento organizacional, promovendo a partilha de experiências e boas práticas de trabalho;
7. Coordenar estágios curriculares e profissionais ou outros programas de desenvolvimento dos trabalhadores, a fim da promoção e partilha de conhecimento e boas práticas;
8. Dinamizar um cluster de aprendizagem ao longo da vida, apoiando iniciativas de aprendizagem formal, não formal e informal e assegurando as ações de reconhecimento, validação e certificação de competências;
9. Promover a comunicação das atividades de desenvolvimento e formação junto dos destinatários;
10. Planear e garantir a oferta formativa das Escolas de Jardinagem e Calceteiros;
11. Participar na definição de perfis de competências, em articulação com o Departamento de Gestão de Recursos Humanos, e construir os instrumentos de diagnóstico e os planos de desenvolvimento adequados às necessidades;

12. Contribuir para o reforço da dimensão internacional da formação e desenvolvimento, através da adesão a programas, nomeadamente, de carácter europeu e da gestão dos intercâmbios deles decorrentes;
13. Assegurar a cooperação técnica com entidades e instituições congéneres, nacionais e internacionais, no domínio da formação e desenvolvimento de competências.

Artigo 3º

(Âmbito de aplicação)

O presente documento define as normas de funcionamento aplicável à atividade formativa promovida pela DMRH/DDF para públicos externos à autarquia de Lisboa.

Artigo 4º

(Plano de Formação para Públicos Externos)

Anualmente é aprovado o Plano de Formação para Públicos Externos de acordo com os objetivos definidos no artigo 5º.

Artigo 5º

(Objetivos)

A formação profissional promovida pela Autarquia de Lisboa dirigida a públicos externos tem como principais objetivos:

1. Incrementar a competitividade do Município de Lisboa, fomentando o empreendedorismo e a empregabilidade;
2. Qualificar públicos externos em temáticas em que a autarquia detém especial conhecimento e competências para tal;
3. Disseminar conhecimentos mediante a divulgação de estudos e projetos que as diversas Unidades Orgânicas do Município realizam e que cujos conteúdos se revestem de especial interesse;
4. Trocar experiências com outras entidades (nacionais e/ou internacionais) que trabalhem em áreas específicas, análogas às desempenhadas pelas diversas Unidades Orgânicas do Município;
5. Antecipar necessidades de formação decorrentes de eventos de grande impacto previsto para a Cidade de Lisboa e/ou preparar os agentes intervenientes na cidade para novos desafios;
6. Apoiar a execução do Plano de Atividade das várias Unidades Orgânicas através da conceção, desenvolvimento e implementação de ações de formação de acordo com as necessidades identificadas nos respetivos Planos de Atividades;
7. Formar parceiros que colaboram ou possam vir a colaborar com a autarquia na concretização de projetos relevantes para a cidade;
8. Dar resposta aos pedidos que são solicitados por entidades externas em sede de LNF;
9. Potenciar a criação do próprio emprego e preparar para a procura ativa de emprego.

Artigo 6º
(Divulgação)

1. O Plano de Formação para Públicos Externos é divulgado, com a indicação das áreas de formação, da designação do curso, do número de ações previstas e do número de participantes previstos;
2. Na divulgação dos cursos e ações que integram o Plano de Formação para Públicos Externos, promovidos pela DMRH/DDF, deve constar a Ficha de Caracterização do Curso e/ou outra informação considerada relevante;
3. A divulgação da atividade formativa é realizada através dos suportes de comunicação, designadamente o portal do Município - <http://www.cm-lisboa.pt/>, página de facebook <https://www.facebook.com/camaradelisboa> e no *site* da Agenda Cultural <http://www.agendalx.pt/> e outros suportes de comunicação social.

CAPÍTULO II

REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO, CRITÉRIOS E MÉTODOS DE SELEÇÃO DE FORMANDOS

Artigo 7º

(Condições de Inscrição)

1. Os candidatos para participar em ações de formação devem preencher os requisitos definidos para a sua frequência constantes no anúncio de divulgação do curso;
2. Para a frequência dos cursos de formação os interessados devem formalizar a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição disponibilizada no *site* da Câmara Municipal de Lisboa: www.cm-lisboa.pt e remeter a mesma para o endereço de e-mail dmrh.ddf@cm-lisboa.pt.

Artigo 8º

(Critérios de Seleção)

1. Para cada curso de formação promovido são definidos os critérios de seleção gerais e específicos:
 - a) Critérios de seleção gerais – análise da Ficha de Inscrição, com base nos requisitos formais exigidos (características dos formandos, tais como formação académica, formação profissional, local de residência, motivações pessoais ou outros);
 - b) Critérios de seleção específicos – no caso em que se preveja requisitos específicos, para a frequência do curso, estes devem constar no anúncio da divulgação;
2. Em caso de igualdade de inscrições, será dada preferência à inscrição que foi rececionada em primeiro lugar.

Artigo 9º

(Competência para a Seleção Final)

1. Compete à DMRH/DDF fazer a seleção dos candidatos. O Coordenador Pedagógico do curso procede à seleção final com base nos critérios definidos nos números anteriores;
2. Após a seleção, é obrigatório o envio de uma convocatória para o curso dirigido ao candidato e/ou para a entidade externa a que pertence;
3. Constam da convocatória do curso um texto de enquadramento e os seguintes elementos: Ficha de Caracterização do Curso e as Normas Regulamentares da Atividade Formativa, devendo esta ser enviada até 48 horas antes do início da formação.

Artigo10º

(Proteção de Dados)

1. Os dados recolhidos, através das fichas de inscrição, destinam-se à gestão administrativa de cada curso de formação e serão utilizados para emissão de Certificado de Formação.
2. A DMRH/DDF compromete-se a garantir a confidencialidade dos dados pessoais dos formandos de acordo com a legislação em vigor.

CAPITULO III

CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA

Artigo 11º

(Alterações e Cancelamentos)

1. Sem prejuízo da salvaguarda dos objetivos e da estratégia formativa da ação, a DMRH/DDF pode:
 - a) Substituir o formador inicialmente indicado;
 - b) Alterar o local da realização da ação;
 - c) Alterar o número de participantes em cada ação;
 - d) Alterar a data e/ou o horário da formação;
 - e) Proceder ao cancelamento da ação;
2. As situações elencadas no número anterior têm carácter excecional;
3. A ocorrência das alterações referidas é comunicada com a antecedência que for possível, aos formadores e formandos, atendendo ao motivo que determinou a alteração.

Artigo 12º

(Interrupções e Possibilidade de Repetição de Cursos ou Ações de Formação)

1. Sempre que uma ação de formação se inicie e seja interrompida, por motivo imputável quer à DMRH/DDF quer ao formador, estes independentemente do motivo da interrupção, devem intervir desenvolvendo todos os esforços possíveis para que os obstáculos sejam ultrapassados em prol da continuidade da formação;
2. Assim que for possível dar continuidade a ação de formação já iniciada, deverá ser efetuada uma nova calendarização, ficando a DMRH/DDF obrigada a contactar todos os intervenientes envolvidos;
3. A DMRH/DDF, atendendo ao número máximo de participantes, avaliará a possibilidade de repetir o mesmo curso, caso haja dotação orçamental, para dar resposta às inscrições suplementares.

Artigo 13º

(Pagamentos)

1. Os cursos de formação promovidos pela DMRH/DDF são tendencialmente gratuitos. Nas situações excepcionais em que haja lugar a pagamento, deve ser expressamente indicado no anúncio de divulgação dessas ações, as condições e formas de pagamento;
2. No caso em que haja lugar a pagamento de uma ação de formação, este rege-se pelas disposições do Regulamento Geral de Taxas, Preços e Outras Receitas Municipais.

Artigo 14º

(Devoluções)

No caso de cancelamento de uma ação de formação a CML procederá ao reembolso e/ou devolução do pagamento, de acordo com o Regulamento referido no número anterior.

CAPÍTULO IV

**DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DA ATIVIDADE
FORMATIVA**

Artigo 15º
(Entidade Formadora)

Compete à Entidade Formadora:

1. Gerir e coordenar o desenvolvimento das ações de formação;
2. Zelar pela boa realização da formação, visando o alcance dos objetivos propostos e implementar medidas de melhoria contínua, com vista a assegurar a qualidade do serviço prestado;
3. Aceitar eventuais reclamações, bem como proceder à sua análise e resposta ao queixoso, de acordo disposto no artigo 23º;
4. A DMRH/DDF reserva-se o direito de solicitar aos formandos e formadores informações adicionais e necessárias que permitam o adequado desenvolvimento, gestão e avaliação das ações promovidas;
5. Emitir gratuitamente aos formandos, no final da ação/curso, um Certificado de Formação Profissional/Certificado de Qualificações caso se verifique o cumprimento das regras de assiduidade, nos termos do artigo 20º;
6. Dar resposta a todas as reclamações, dúvidas e sugestões colocadas pelos formandos e formadores, de forma a garantir o sucesso da formação;
7. Cumprir a legislação relativa ao Regulamento Geral de Proteção de dados;
8. Assegurar as condições de saúde, segurança e higiene no local de realização da formação.

Artigo 16º

(Coordenador Pedagógico)

1. Entende-se por Coordenador Pedagógico aquele que possui habilitação superior e detenha experiência na função de pelo menos 3 anos ou formação mínima de 150 horas de formação na área pedagógica ou profissionalização no ensino. Compete-lhe planejar, organizar, promover, acompanhar e avaliar as atividades do processo formativo, no apoio à ação pedagógica dos formadores e no acompanhamento da progressão dos formandos.

2. São funções do Coordenador Pedagógico:
 - a) Elaborar diagnósticos de necessidades de formação;
 - b) Elaborar propostas de planos de intervenção formativa, identificando as metas e apresentando orçamento e os recursos necessários;
 - c) Planificar a atividade formativa, calendarizando as intervenções, prevendo os meios físicos, os recursos humanos e financeiros a afetar;
 - d) Elaborar propostas de formação, identificando os destinatários, objetivos, conteúdos de formação e orientações metodológicas;
 - e) Recrutar e selecionar os formadores que integram a Bolsa de Formadores da CMLisboa ou outros considerados competentes, para assegurar as ações, nos termos definidos pelo artigo 18º;
 - f) Conceber e estruturar o programa de formação, em conjunto com o formador, garantindo a articulação entre os referenciais estabelecidos e as várias componentes formativas e definindo a estrutura curricular a nível de conteúdos programáticos, cargas horárias, metodologias, modelos e instrumentos de avaliação de conhecimentos;
 - g) Promover a atividade formativa junto dos destinatários;
 - h) Providenciar todos os equipamentos e espaços necessários à boa realização das intervenções formativas;
 - i) Promover as condições e apoio aos formandos para tornar a ação acessível, dentro dos recursos disponíveis na CMLisboa;

- j) Acompanhar a conceção e elaboração dos suportes didáticos para a formação em conjunto com os formadores de forma a assegurar a sua adequação aos objetivos estabelecidos;
- k) Disponibilizar aos formandos os manuais e/ou textos de apoio, bem como outros elementos complementares de consulta;
- l) Disponibilizar ao formador a Declaração de Cedência de Direitos de Autor, relativamente aos materiais pedagógicos por ele produzidos para efeitos da formação;
- m) Acompanhar a formação no seu decurso e verificar a concretização dos objetivos, conteúdos, orientações metodológicas e o cumprimento das normas regulamentares;
- n) Prestar todos os esclarecimentos sobre o processo formativo a todos os intervenientes;
- o) Acompanhar e avaliar o processo de formação e a sua satisfação junto dos formadores e formandos, nos termos do artigo 21º;
- p) Controlar a assiduidade dos formandos e formadores, através dos registos da folha de presenças;
- q) Recolher, organizar e arquivar toda a informação referente ao processo formativo, para a construção do Dossier Técnico-pedagógico;
- r) Preencher o Questionário de Avaliação de Satisfação do Coordenador;
- s) Realizar todos os atos preparatórios com vista à emissão de um Certificado de Formação Profissional/Certificado de Qualificações para os formandos com aproveitamento que frequentarem com assiduidade o curso.
- t) Elaborar o relatório de avaliação de cada ação de formação, nos termos do artigo 21º.
- u) Preencher a grelha “Listagem formandos para o acompanhamento pós formação” com os contactos dos participantes, com o objetivo de se enviar o questionário de acompanhamento pós-formação online.

Artigo 17º

(Formador)

1. Entende-se por formador aquele que, reunindo os necessários requisitos científicos, técnicos, profissionais e pedagógicos, está apto a monitorar ações de formação conducentes à melhoria dos conhecimentos e nível técnico dos formandos, de acordo com os objetivos e conteúdos programáticos previamente definidos;
2. Os formadores podem ser internos ou externos em relação à entidade formadora;
 - a) Os formadores internos integram a Bolsa de Formadores prevista no artigo 18º;
 - b) O recrutamento dos formadores externos será realizado de acordo com as regras da Contratação Pública;
3. São direitos do formador:
 - a) Ser devidamente informado quanto aos conteúdos programáticos e demais informação técnico-pedagógico referente aos cursos que ministre;
 - b) Ser informado acerca das presentes regras regulamentares, bem como de outras normas internas que regulamentem a atividade formativa;
 - c) No caso de ações cofinanciadas pelos fundos comunitários, ser devidamente informado acerca de todas as exigências específicas em termos técnico-pedagógico e regulamentares;
 - d) Ser informado acerca de qualquer alteração sobre as regras de funcionamento das ações;
 - e) Ser remunerado dos honorários devidos pela monitoria, de acordo com o estabelecido nas tabelas remuneratórias constantes no Despacho Nº 296/P/2003.

4. São deveres do formador:

- a) Colaborar ativamente com o Coordenador Pedagógico do curso;
- b) Realizar os planos de sessão da ação de formação e disponibilizá-los ao Coordenador do curso;
- c) Elaborar o manual de formação e disponibilizá-lo ao Coordenador dentro do prazo acordado entre ambas as partes, de acordo com as regras para a elaboração de manuais;
- d) Preencher e entregar ao coordenador, antes do início da formação, a Declaração de Cedência de Direitos de Autor, relativamente aos materiais pedagógicos por ele produzidos para efeitos da formação;
- e) Adotar os métodos e adequar ao grupo alvo as dinâmicas de cada ação de formação, de acordo com os conteúdos programáticos definidos para o curso, de modo a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem e a aquisição de competências definidas nos objetivos do curso;
- f) Desenvolver ativamente as suas funções, disponibilizando aos formandos todo o material didático mais adequado;
- g) Respeitar rigorosamente os horários da formação;
- h) Em caso de falta o formador deverá comunicar à entidade formadora, com a máxima antecedência possível, salvo situações manifestamente imprevisíveis;
- i) Preencher o registo de sumários e verificar o correto registo das presenças dos formandos em cada sessão;
- j) Responsabilizar-se pelo correto uso dos recursos audiovisuais e materiais utilizados na formação;
- k) Avaliar os resultados das ações em que assegurou a monitoria através do preenchimento do Questionário de Avaliação de Satisfação;
- l) Aplicar avaliação de conhecimentos e preencher a Grelha de Avaliação dos Conhecimentos do Grupo em vigor;
- m) Respeitar as presentes normas regulamentares, bem como de todas as regras aplicáveis à atividade formativa.

Artigo 18º

(Seleção dos Formadores)

1. A Câmara Municipal de Lisboa dispõe de uma Bolsa de Formadores, que integra dois tipos de formadores: os formadores internos, que poderão ser permanentes ou eventuais e os formadores externos.
2. Qualquer trabalhador da Câmara Municipal de Lisboa poderá candidatar-se à Bolsa de Formadores desde que detenha qualificações profissionais na área a que se candidata e possua competências pedagógicas comprovadas com o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP) emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional.
3. As candidaturas obedecem a um processo de seleção com base nos seguintes critérios: formação específica na área, experiência profissional, ser formador creditado, experiência como formador na área e avaliações obtidas em formações anteriores.

Artigo 19º

(Direitos e Deveres dos Formandos)

1. Entende-se por formando todos os inscritos que frequentem um curso de formação;
2. O formando tem direito a:
 - a) Participar na formação e recebê-la de acordo com o programa e metodologia previamente definidos;
 - b) Receber toda a documentação relativa à ação/curso frequentado, designadamente os textos de apoio, manuais, e caso exista, informação em suporte digital;
 - c) Apresentar, por escrito, à coordenação do curso, pedidos de esclarecimentos e/ou reclamações relativamente ao desenrolar da ação de formação;

- d) Obter gratuitamente, no final da ação/curso, um Certificado de Formação Profissional/ Certificado de Qualificações, se tiver obtido aproveitamento e cumprido as regras de assiduidade, previsto no artigo seguinte;
- e) Ter conhecimento prévio e atempado das eventuais alterações à ação/curso referidas do nº1 do artº 11;
- f) Tomar conhecimento da(s) modalidade(s) de avaliação(ões) a aplicar pelo formador, que lhe serão comunicadas quer verbalmente, quer por escrito, se assim o desejar;
- g) Obter resposta objetiva às suas reclamações ou pedidos de esclarecimento;
- h) Ser antecipadamente informado das Normas Regulamentares da Atividade Formativa da CMLisboa;
- i) Aceder e consultar o dossiê de sala relativo à ação/curso que frequenta e que deverá estar disponível no local de realização da formação;
- j) À confidencialidade dos dados pessoais fornecidos.

3. O formando tem o dever de:

- a) Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação/curso, participando das sessões conforme divulgado;
- b) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar descrédito da ação de formação ou prejuízo para a entidade formadora;
- c) Respeitar a Entidade Formadora e demais representantes;
- d) Prestar as provas de avaliação de conhecimento que venham a ser solicitadas pelo respetivo formador, colaborando de forma ativa no processo de avaliação da formação;
- e) Cumprir as regras de funcionamento e de bom relacionamento que forem definidos com o grupo de formação;
- f) Utilizar cuidadosamente e zelar pela boa conservação dos equipamentos e das instalações onde decorre a formação;
- g) Justificar as faltas, invocando os motivos que lhe deram origem;

- h) Comunicar à coordenação do curso os fatores dificultadores da aprendizagem;
- i) Transmitir por escrito quaisquer alterações dos dados fornecidos e constantes da sua ficha de inscrição;
- j) Em caso de desistência da ação de formação proceder imediatamente à sua justificação, ficando inibido de frequentar futuras ações de formação se assim não o fizer;

Artigo 20º

(Deveres de Assiduidade)

1. A assiduidade é verificada através da assinatura, bem como a indicação da hora de entrada e hora de saída da sessão de formação.
2. Para efeitos de certificação o formando deverá assegurar a assiduidade mínima de 90% do total de horas de formação;
 - a) No caso de se tratar de ações/cursos plurimodulares esta regra aplica-se a cada módulo *per si*.
3. A desistência da ação/ curso ou a frequência inferior ao limite mínimo indicado, implicam a não emissão do certificado de Formação Profissional/ Certificado de Qualificações;

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE FORMATIVA

Artigo 21º

(Métodos de avaliação da formação)

1. A avaliação é uma etapa integrada no processo de formação, presente em todas as etapas do ciclo formativo, contribuindo para encontrar meios para alcançar as melhorias necessárias; permite identificar o grau de satisfação com a formação e com os conhecimentos/competências adquiridos; perceber a qualidade do ambiente de aprendizagem; determinar em que medida os objetivos da aprendizagem foram alcançados; medir o grau em que essa aprendizagem é transferida para o local de trabalho; verificar a mudança pretendida para o serviço envolvido e identificar a oportunidade de aplicação dos conhecimentos/ competências adquiridas no contexto profissional e pessoal;
2. Nas ações de formação são aplicados os seguintes momentos de avaliação da formação:

2.1 Avaliação da satisfação

- a) É competência do coordenador realizar o acompanhamento da formação antes, durante e após a sua realização, por forma a garantir que as intervenções e atividades formativas decorrem de acordo com o planeado, assentando em conteúdos e suportes de qualidade, através da promoção de uma cultura colaborativa entre as várias partes envolvidas no desenvolvimento da formação;
- b) É aplicado, no final da ação de formação um questionário de avaliação de satisfação, ao formando, ao formador e ao coordenador.

2.2 Avaliação das aprendizagens

- a) Neste nível pretende-se avaliar os conhecimentos e aprendizagens dos formandos. Cabe ao formador, em conjunto com o coordenador, definir os critérios de avaliação das aprendizagens efetuadas pelos formandos no decurso de cada formação, tendo como referência os novos conhecimentos, capacidades ou comportamentos adquiridos pelos formandos;
- b) A DMRH/DDF dispõe de uma Ficha de Avaliação de Conhecimentos do Grupo onde o formador regista o resultado das avaliações de conhecimentos.

2.3 Acompanhamento Pós-Formação

- a) Este acompanhamento pretende avaliar a eficácia e a eficiência do processo formativo.
- b) Os resultados apurados advêm de um questionário enviado, por email, a todos os participantes, 6 meses a 1 ano, após o término do curso.

3. Resultante da análise dos instrumentos de avaliação aplicados, cujas respostas são registadas e analisadas estatisticamente, é elaborado um Relatório Global de Avaliação Final que determina a implementação de eventuais medidas corretivas, com vista à melhoria dos serviços prestados.

Artigo 22º

(Certificados)

1. No final de cada ação de formação, a DMRH/DDF emite um certificado através do Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO).
 - a) Certificado de Formação Profissional caso seja de uma formação não prevista no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)
 - b) Certificado de Qualificações caso se trate de uma formação prevista no CNQ

2. A emissão e atribuição do Certificado de Formação Profissional está condicionada ao aproveitamento e à frequência do curso, de acordo com as regras de assiduidade, previstos no artigo 20.º;

CAPÍTULO VI

PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 23º

(Reclamações Sugestões)

1. Os intervenientes na formação (formandos e formadores) podem, a qualquer momento, apresentar junto da DMRH/DDF as suas sugestões de melhoria ou reclamações;
2. A DMRH/DDF prevê o tratamento de todas as reclamações e sugestões que possam surgir no âmbito da frequência das ações de formação;
3. As reclamações devem ser dirigidas ao Diretor de Departamento de Desenvolvimento e Formação, preferencialmente por correio eletrónico, para o endereço: dmrh.ddf@cm-lisboa.pt;
4. Todas as reclamações são registadas e objeto de resposta ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis;
5. Nos termos da legislação em vigor encontra-se também à disposição dos formandos o "Livro de Reclamações".

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro
- Regulamento Geral de Taxas, Preços e outras receitas do Município de Lisboa (Regulamento 569-A/2014 | DR 2ª Série nº251, 30 dezembro 2014) - Alterado pelo Aviso 10263/2015
- Decreto-lei nº 396/2007, de 31 dezembro
- Despacho n.º57/P/2016, de 16 de junho
- Despacho n.º 8499/2018 de 23 de agosto
- Portaria nº 851/2010, de 6 de Setembro, alterada e republicada pela Portaria nº 208/2013, de 26 de Junho
- Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho
- Portaria n.º 201-A/2017
- Despacho 296/P/2003