



MediQuest

Regras de funcionamento da atividade formativa

2025

EDIÇÃO	REV.	DATA	RESPONSÁVEL
1	1	05 de agosto de 2025	Gestor Formação
1	2	13 de março de 2025	Gestor Formação

Capítulo I - Disposições Gerais	3
Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes	4
Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa	6
Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação	7
Capítulo IV - Funções e responsabilidades no âmbito da formação	8
Capítulo V - Ocorrências, reclamações e sugestões	11
Capítulo VI - Disposições finais	11

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1.º - Âmbito

- a) O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela MediQuest pelo que formandos/as, formadores/as e empresas clientes encontram-se abrangidos pelo seu conteúdo. A participação nas ações desenvolvidas pela MediQuest pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento.
- b) Toda a atividade formativa da responsabilidade da gerência da MediQuest e é desenvolvida em estrita conformidade com a legislação aplicável em vigor.

Artigo 2.º - Missão, visão, valores

- a) São a missão, visão e valores da MediQuest:
 - 1. Missão: formar e qualificar profissionais de saúde e contribuir para o desenvolvimento de equipas de saúde;
 - 2. Visão: a MediQuest visa ser uma entidade formadora certificada de referência para profissionais de saúde que pretendam aumentar e atualizar o seu conhecimento no âmbito da medicina de urgência e emergência;
 - 3. Valores: a MediQuest rege-se por valores de Profissionalismo, Integridade, Inovação, Rigor, Competência, Empatia, Atitude e Conhecimento técnico e científico.
- b) Para concretizar a sua missão, visão e valores a MediQuest conta com profissionais experientes nas diferentes áreas de intervenção e formação, que trabalham em conjunto para garantir a prestação de serviços de qualidade, em prole da satisfação de todos os nossos clientes.

Artigo 3.º - Identificação da entidade

- a) A MediQuest é um entidade que assume as seguintes designações:
 - 1. Designação Jurídica: MediQuest FORMAÇÃO MÉDICA, Lda
 - 2. Designação Comercial: MediQuest

Artigo 4.º - Formas de organização da formação

- a) A atividade formativa da MediQuest é desenvolvida de forma presencial em congruência com as necessidades e especificidades de cada público-alvo ou entidades que se constituam como nossas clientes e/ou parceiras.

Artigo 5.º - Local de realização da formação

- a) As atividades de formação da MediQuest podem ocorrer na sede, equipada com sala de reuniões com capacidade até 25 pessoas, bem como em vários pontos do país, ao abrigo de parcerias estabelecidas ou aluguer de salas de formação, sempre com especial preocupação com o rigor e qualidade dos profissionais envolvidos, equipamentos e recursos, bem como de todos os materiais pedagógicos colocados ao dispor dos formandos.

Artigo 6.º - Destinatários da formação

- a) São destinatários da formação:
 - 1. Participantes individuais externos – médicos e enfermeiros que procurem atualizações profissionais e científicas no contexto de urgência;
 - 2. Participantes empresariais - entidades coletivas diferentes (inter-empresa) ou na mesma entidade (intra-empresa) que trabalhem com médicos e enfermeiros em contexto de urgência.

Artigo 7.º - Áreas de educação e formação

- a) De acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março, a MediQuest desenvolve ações formativas nas áreas:
 - 1. 721 – Medicina

Artigo 8.º - Modalidades de formação

- a) A MediQuest fornece como modalidade de formação, formação inicial ou contínua de adultos não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (ONQ) para aperfeiçoamento de competências ou renovação de conhecimentos.

Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes

Artigo 9.º - Requisitos de acesso

- a) Pode inscrever-se nos cursos da MediQuest qualquer pessoa que seja licenciada em Medicina ou Enfermagem e se enquadre nos destinatários definidos no programa de formação, nomeadamente médicos ou enfermeiros que procurem atualizações profissionais e científicas em contexto de urgência/emergência.
- b) São definidos pré-requisitos e condições especiais de acesso a determinadas ações formativas, devendo o/a participante ter em consideração a informação constante no programa de formação divulgado pela MediQuest nomeadamente os objetivos gerais e específicos da formação e o perfil dos destinatários.
- c) O/A participante deverá comprovar o cumprimento dos requisitos de acesso, com o envio de toda a documentação solicitada pela MediQuest após o preenchimento do formulário de inscrição.

Artigo 10.º - Inscrição nas ações formativas

- a) A inscrição nas ações formativas pode ser feita pelo próprio interessado ou pelo respetivo organismo, serviço ou entidade, através do preenchimento do formulário de inscrição disponível no site da MediQuest, com a indicação dos respetivos dados pessoais dos participantes e, se aplicável, dos elementos necessários para a faturação.
- b) A documentação, que eventualmente esteja em falta, referente ao processo de inscrição poderá ser enviada por email pelo interessado/a, para o email institucional da Mediquest, ou seja geral@mediquest.pt.
- c) A inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem de e-mail de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g., contacto telefónico, envio de SMS, envio de carta, entre outros.), sempre que se considere relevante.
- d) A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa, implica obrigatoriamente a aceitação das cláusulas deste documento, disponibilizado no site da MediQuest. Este contrato tem como principal objetivo, garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres, inerentes à participação numa ação de formação da MediQuest.

Artigo 11.º - Proteção dos dados pessoais

- a) A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos/as participantes, pertence à MediQuest Formação Médica, Lda, doravante designada por MediQuest.
- b) Os dados são disponibilizados diretamente pelo seu titular, com conhecimento prévio da sua finalidade, dos direitos de acesso, portabilidade, retificação, oposição e cancelamento dos mesmos e consentimento para o seu tratamento.
- c) Podem ser solicitados dados pessoais, tais como a identificação civil e fiscal, morada, contactos de telefone e/ou e-mail, enquadrados na finalidade do serviço prestado.

- d) No tratamento de informação sobre os intervenientes no processo formativo, a MediQuest respeita a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, destinando-se os dados pessoais recolhidos:
 - 1. à organização e funcionamento da ação formativa, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;
 - 2. ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;
 - 3. à utilização para efeitos de auditoria pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) no âmbito do sistema de certificação de entidades formadoras.
- e) A política de privacidade da MediQuest, tem em consideração o respeito pelas diretrizes nacionais e internacionais, no que concerne à proteção de dados, sendo o cumprimento da legislação, monitorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).
- f) Os dados fornecidos online, serão mantidos em segurança, numa base de dados em formato digital, à qual apenas acedem os profissionais autorizados pela gerência da MediQuest.
- g) No que se refere aos dados recolhidos em formato de papel, os mesmos serão mantidos num arquivo, ao qual apenas poderão aceder os profissionais devidamente identificados e autorizados pela gerência da MediQuest.
- h) Os dados serão conservados apenas durante o tempo necessário à prestação do serviço ou à finalidade para que foram requeridos.

Artigo 12.º - Pagamentos

- a) Após a validação da inscrição por parte da MediQuest, será enviada uma mensagem de e-mail, para o futuro participante com indicação do valor a liquidar relativo à ação formativa em que se inscreve.
- b) Este pagamento deverá ser efetuado nas 48h seguintes à receção do e-mail, como forma de finalizar a inscrição. O não pagamento neste período obriga a nova inscrição no site da MediQuest.
- c) No caso das formações às empresas, o pagamento será acordado conforme contrato de prestação assinado.

Artigo 13.º - Devoluções

- a) Após a inscrição, o/a Formando/a pode cancelar a sua frequência no curso e pedir a devolução, nas seguintes condições:
 - 1. até 14 dias de calendário contados a partir da data de pagamento da inscrição no curso, e desde que o/a Formando/a não tenha recebido ou tido acesso aos conteúdos do curso e/ou à plataforma de formação à distância - será efetuada a devolução da totalidade dos montantes pagos. Alternativamente, os valores pagos podem ficar em crédito para serem aplicados em futuras inscrições, no prazo de um ano;
 - 2. após o prazo de 14 dias de calendário contados a partir da data de pagamento da inscrição no curso, faz-se o cancelamento da inscrição se o formando assim o desejar, mas não se realizam devoluções.
- b) Apenas se aceita a transferência de inscrição para outra pessoa, no prazo máximo de até 7 (sete) dias antes do início do curso, ficando sujeito a uma taxa administrativa de 20€ (vinte euros).
- c) No caso de cancelamento da inscrição por motivos pessoais (saúde, disponibilidade, por exemplo) o/a Formando/a terá direito à reserva de vaga na edição imediatamente posterior do mesmo curso e um desconto de 50% no pagamento da nova inscrição do mesmo curso da ação seguinte aquela em que esteve inscrito/a, mas não frequentou ou concluiu.
- d) A devolução total do valor tem lugar se a formação não se realizar, por qualquer constrangimento da responsabilidade da MediQuest.
- e) O valor pago será devolvido por transferência bancária ou em numerário no prazo máximo de 5 dias úteis, após a data prevista para o início da formação.

Artigo 14.º - Seleção de participação e constituição dos grupos de formação

- a) Todo o processo de seleção dos formandos é acompanhado pela gerência da MediQuest, no sentido de assegurar o cumprimento de todos os critérios estabelecidos para a participação nas formações.
- b) A MediQuest considera que são elegíveis todos os/as participantes que correspondam ao perfil dos destinatários estabelecidos no programa da ação formativa.
- c) No caso da formação presencial para o público em geral ou inter-empresa respeitamos os seguintes critérios:
 - 1. aceitação do regulamento da atividade formativa da MediQuest;
 - 2. a ordem cronológica da inscrição;
 - 3. entrega da documentação necessária para inscrição;
 - 4. pagamento da taxa de inscrição (quando aplicável);
 - 5. afinidade entre as funções desempenhadas e os conteúdos definidos para a ação formativa.
- d) No caso da formação intra-empresa é da responsabilidade das entidades selecionar e listar os formandos de acordo com as suas prioridades internas.
- e) Consideramos o número máximo de 15 como referência de participantes por ação (reservando-se a MediQuest o direito de aumentar ou diminuir este número, desde que não prejudique pedagogicamente a ação formativa).
- f) Em caso de excesso de número de inscrições, será definida uma nova data para a ação, sendo que a realização dos novos grupos ficará sempre dependente do cumprimento do valor de referência de participantes definido. Os/as participantes serão informados/as em caso de alguma desistência até 24 horas antes.
- g) Quando um/a Formando/a cumpre os requisitos de seleção, é integrado/a num grupo de formação.
- h) Quando um/a Formando/a não cumpre um ou mais requisitos de seleção não é integrado no grupo de formação.

Artigo 15.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas

- a) A MediQuest pode proceder ao adiamento ou cancelamento da realização de ações formativas inter-empresas e para participantes externos, por não reunir o número suficiente de inscrições (mínimo 12 participantes), por motivos de gestão, ou por quaisquer outros motivos imprevistos.
- b) 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.
- c) 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.
- d) O agendamento de novas datas para a realização de ação formativa intra-empresa que tenha sido adiada, deverá ser acordada entre a MediQuest e a entidade cliente, cabendo a esta informar os respetivos participantes das novas datas de realização.
- e) 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 16.º - Horários, locais e cronograma

- a) As condições de funcionamento das ações formativas, designadamente, o horário, datas e local de realização, são indicadas no programa do curso e/ ou comunicadas aos/às participantes com a devida antecedência relativamente ao início da respetiva ação de formação.
- b) 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/às participantes no mais curto espaço de tempo possível.

Artigo 17.º - Interrupções e repetição de cursos

- a) Uma ação formativa pode ser interrompida sempre que, por motivos imprevistos ou de força maior, seja temporariamente inviabilizada a sua prossecução.
- b) Caso se verifique a impossibilidade de reinício ou repetição da ação de formação, serão devolvidos os valores pagos pelos participantes ou pela entidade cliente, consoante o caso, salvo se a interrupções e dever a ação ou omissão dos mesmos.
- c) Se houver a possibilidade de repetir o curso, o/a participante terá prioridade, não havendo necessidade de se inscrever novamente.

Artigo 18.º - Assiduidade

- a) A assiduidade da formação presencial é verificada através da assinatura da folha de presenças.
- b) O formando só terá aproveitamento e direito a certificado quando a sua participação for superior a 90% da duração total da formação.
- c) O formando poderá justificar a sua ausência, mas só serão consideradas justificadas quando as faltas dadas sejam motivadas por factos não imputáveis ao formando, designadamente:
 1. Doença do próprio ou de ascendente/descendente;
 2. Falecimento de familiar de primeiro grau ou pessoa significativa;
 3. Por isolamento profilático determinado por doença infecto-contagiosa de pessoa que coabite com o/a formando/a, comprovada através de declaração de autoridade sanitária;
 4. Para realização de tratamento ambulatorio, em virtude de doença ou deficiência, que não possa efetuar-se fora do período das atividades formativas;
 5. Por facto não imputável ao formando, designadamente determinados motivos imprevistos ou por cumprimento de deveres legais; nomeadamente ser trabalhador-estudante;
 6. Podem ainda ser consideradas justificadas, faltas dadas por outro motivo para além dos enumerados, competindo a aceitação da sua justificação à gestão e coordenação pedagógica.

Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação

Artigo 19.º - Avaliação da formação

- a) A MediQuest orienta o seu processo de avaliação de acordo com o modelo de Donald Kirkpatrick, pelo que considera quatro níveis de avaliação:
 1. Nível 1: Avalia a reação dos participantes à formação;
 2. Nível 2: Avalia as aprendizagens adquiridas;
 3. Nível 3: Avalia os comportamentos no contexto real de trabalho;
 4. Nível 4: Avalia os resultados da formação.
- b) A avaliação da reação dos participantes considera as suas expectativas iniciais; os objetivos de aprendizagem; o desempenho do/a formador, coordenador pedagógico e gestor de formação; os conteúdos programáticos; os recursos técnico-pedagógicos utilizados; as infra-estruturas e equipamentos de apoio à ação formativa; e, o apoio técnico, administrativo e logístico por parte da entidade formadora.
- c) A avaliação das aprendizagens permite aferir os saberes adquiridos durante a ação formativa que, quando conjugados numa determinada situação profissional, permitem aos participantes demonstrar se dominam ou não determinadas competências. Considera-se a avaliação diagnóstica (para determinar em que ponto de partida se situa o/a formando/a), a avaliação formativa (desenvolve-se durante toda a ação formativa para possibilitar a regulação do progresso do/a formando/a e do processo formativo) e a avaliação sumativa (permitindo ao/a formando/a adquirir uma classificação final e como tal a emissão (ou não) de um Certificado de Formação Profissional).
- d) A avaliação do comportamento em contexto de trabalho, realizada após 6 meses da participação na ação formativa, permite aferir se os conhecimentos adquiridos foram aplicados. A MediQuest utiliza para medição um questionário de auto-avaliação.

- e) A avaliação dos resultados ou impacto da ação formativa, é realizada anualmente e permite obter informações importantes sobre a valorização pessoal e profissional, a aplicação dos conhecimentos adquiridos, a utilização de novas técnicas/materiais/equipamentos, a aquisição de capacidades de desempenho, o melhoramento do desempenho, a recomendação a outros da formação frequentada e a facilidade de transferência dos conhecimentos adquiridos para a vida profissional.
- f) As avaliações acima referidas são aplicadas à formação presencial.

Capítulo IV - Funções e responsabilidades no âmbito da formação

Artigo 20.º - Responsabilidades do gestor da formação e coordenador pedagógico

- a) São responsabilidades do gestor da formação e do coordenador pedagógico:
 1. Gerir toda a atividade formativa da MediQuest de forma a garantir uma eficiente execução de todos os processos subjacentes, designadamente no que se refere ao planeamento, desenvolvimento e avaliação;
 2. Definir os objetivos estratégicos e orientadores de toda a atividade formativa, nomeadamente no que se refere às áreas de formação/educação abrangidas e respetivos destinatários;
 3. Estabelecer a Política de Qualidade para a formação profissional, num modelo claro, congruente e que seja do conhecimento de todos os intervenientes no processo formativo;
 4. Promover sinergias externas, nomeadamente através do estabelecimento de parcerias com outras entidades, de forma a contribuir para o crescimento e contínua melhoria de qualidade do setor da formação profissional da MediQuest;
 5. Elaborar e validar o plano e o balanço anual para a atividade formativa, assegurando o planeamento, execução, monitorização e avaliação do cumprimento do plano de atividades para a formação;
 6. Promover a adequada articulação e comunicação entre todos os intervenientes do processo formativo (gerência, atendimento diário, formadores e formandos);
 7. Zelar pelo adequado cumprimento da política de qualidade definida pela entidade, bem como pelo cumprimento dos critérios de acreditação da entidade formadora junto da DGERT;
 8. Implementar medidas de revisão e melhoria contínua de todos os processos inerentes à atividade formativa, em congruência com a política de qualidade estabelecida pela empresa;
 9. Gerir pedagogicamente todo o processo formativo, coordenando e comunicando de forma integrada com formandos, equipa de formadores e restantes intervenientes nas ações formativas;
 10. Coordenar e monitorizar a elaboração do diagnóstico de necessidades de formação;
 11. Acompanhar pedagogicamente todas as fases das atividades formativas, desde a conceção dos programas de formação, à sua execução e respetiva avaliação da ação;
 12. Responsabilizar-se pela monitorização do registo de reclamações e outras ocorrências, no decurso da realização das ações;
 13. Validar os relatórios de avaliação dos formandos, bem como do impacto da formação, após cada ação formativa;
 14. Recolher as opiniões de formandos e formadores relativamente à qualidade de cada ação através da aplicação de um questionário de satisfação quando a mesma termina;
 15. Participar na elaboração, implementação e avaliação do plano de formação e respetivo balanço anual do seu cumprimento.

Artigo 21.º - Direitos e responsabilidades do/a formador(a)

- a) Os/as formadores/as são parte fundamental de todo o processo formativo, sendo os mesmos responsáveis por preparar e desenvolver as ações formativas para as quais são recrutados, respeitando o regulamento interno da MediQuest e respetiva política de qualidade.

- b) De entre as principais funções dos/as formadores/as, constam as seguintes:
1. Participar no desenvolvimento do programa de formação, sendo responsáveis pela elaboração de recursos pedagógicos como, planos de sessão, manuais, exercícios, apresentações e fichas de avaliação;
 2. Animar e dinamizar as ações de formação, aplicando os métodos e técnicas pedagógicas adequados ao público-alvo e objetivos da formação;
 3. Gerir todos os recursos disponíveis e necessários à adequada conceção e implementação das atividades formativas;
 4. Orientar todos os/as participantes durante o processo formativo, funcionando como facilitador da aprendizagem, mediando todo o processo em conjunto com o coordenador pedagógico;
 5. Avaliar os/as participantes de acordo com os objetivos gerais e específicos, estabelecidos para cada ação de formação, bem como considerando os conhecimentos e competências, que os/as participantes devem promover.
- c) Constituem direitos do formador
1. Ter o apoio técnico, material ou documental, dentro das possibilidades da MediQuest, que se revele necessário para o cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação;
 2. Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função;
 3. Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
 4. Obter, previamente à realização da formação, informações sobre as condições de realização da ação formativa, nomeadamente as características do grupo de formação, os conteúdos a abordar, os objetivos pedagógicos a atingir e os recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
 5. Obter, no final da formação, documento comprovativo, emitido pela entidade formadora ou beneficiária da formação, da sua atividade enquanto formador em ações por ela desenvolvidas, do qual conste especificamente o domínio, a duração e a qualidade da sua intervenção.

Artigo 22.º - Direitos e responsabilidades dos/as participantes

- a) São direitos dos/as participantes:
1. Frequentar a ação formativa na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;
 2. Receber o adequado apoio pedagógico e documentação da ação que está a frequentar;
 3. Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
 4. Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais, quando aplicável, a celebrar pela MediQuest ao abrigo da legislação em vigor;
 5. Aceder ao seu processo individual, que contém todas as informações relevantes, relacionadas com o percurso formativo de cada formando, numa determinada formação;
 6. Ver assegurada a proteção dos dados individuais disponibilizados à MediQuest para efeitos de participação em ações de formação, em congruência com as diretrizes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e restante legislação aplicável;
 7. Receber, no final da formação, um Certificado de Formação Profissional ou Declaração de Frequência, desde que realize as metodologias de avaliação, caso se aplique, e cumpra com as regras de assiduidade e de aproveitamento previamente definidas;
 8. Apresentar aos formadores, à coordenação pedagógica ou a outro elemento da equipa formativa, qualquer sugestão de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito do processo formativo.
- b) Constituem responsabilidades dos formandos:
1. Conhecer o regulamento da atividade formativa da MediQuest, assim como obter todas as informações ou esclarecimentos que considerar pertinentes;
 2. Proceder à entrega de toda a documentação necessária à formalização da inscrição numa ação formativa;
 3. Informar sobre qualquer alteração que possa vir a ocorrer aos dados fornecidos, no ato da inscrição numa formação;

4. Tratar com urbanidade, respeito e tolerância todos os intervenientes no processo formativo (i.e., formadores e restantes profissionais da entidade; formandos, entre outros);
5. Participar, pontual e diligentemente, nas ações formativas destinadas;
6. Cuidar e zelar pelos recursos materiais, equipamentos e espaços da formação;
7. Avaliar a ação de formação e o desempenho dos formadores;
8. Dar conhecimento, com a necessária antecedência, de eventuais faltas ou desistências;
9. Colaborar em tudo o que promova e garanta o normal funcionamento da atividade formativa.
10. Assumir a responsabilidade por qualquer dano provocado deliberadamente nos espaços físicos, estruturas, equipamentos e outros recursos que possam vir a ser utilizados numa dada ação de formação;
11. Assumir a responsabilidade por eventuais situações de plágio, relacionadas com os materiais pedagógicos disponibilizados pela MediQuest, em conformidade com a legislação aplicável;
12. Responder com celeridade às mensagens e contactos realizados pelos formadores, gestor de formação, coordenadores pedagógicos ou outros profissionais da entidade, envolvidos no ciclo formativo, durante a frequência de uma dada ação de formação;
13. Respeitar os prazos definidos nos cronogramas, para a realização das avaliações e outras atividades inerentes a uma determinada ação formativa;
14. Cumprir com as demais diretrizes, estabelecidas no presente documento;
15. Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões presenciais, nas datas e nos horários agendados;
16. Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso.

Artigo 23.º - Direitos do cliente (intra-empresa)

- a) No âmbito do processo formativo, o Cliente (ações formativas intra-empresa) tem o direito de:
 1. Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da MediQuest e o Regulamento da atividade formativa;
 2. Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação formativa que os colaboradores frequentaram.
- b) No âmbito do processo formativo o Cliente (ações formativas intra-empresa) tem, em especial, o dever de:
 1. Prestar informação correta e completa sobre a organização ou sobre os formandos, que se revele necessária para a inscrição e/ou realização de ação formativa e, sempre que se justifique, comunicar quaisquer alterações ao inicialmente proposto;
 2. 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 participantes e ao/à formador(a);
 3. Proceder ao pagamento dos serviços de formação, nas condições previamente acordadas.

Artigo 24.º - Deveres da entidade formadora MediQuest

- a) Dar a conhecer aos formandos e restantes intervenientes nas ações formativas o regulamento da atividade formativa da MediQuest assim como outros regulamentos específicos aplicáveis;
- b) Zelar pelo cumprimento do presente regulamento, em estrita congruência com os direitos e deveres de todas as partes envolvidas no ciclo formativo;
- c) Garantir o cumprimento das normas de higiene e segurança aplicáveis, de acordo com a legislação em vigor;
- d) Responsabilizar-se pelo respeito por todas as condições estabelecidas nos contratos de formação, garantindo o cumprimento da estrutura de formação apresentada e respetivos cronogramas;
- e) Garantir o acesso dos formandos, a todos os recursos e equipamentos necessários à participação numa dada ação de formação;
- f) Disponibilizar todos os materiais didáticos (i.e., powerpoints, manuais, documentação de apoio) aos formandos, previstos nas condições de participação numa determinada formação;
- g) Responder atempadamente a todas as queixas e reclamações dos formandos, no sentido de contribuir para a garantia da qualidade dos serviços prestados;

- h) Ter o cuidado de garantir urbanidade e respeito na interação com os formandos, contribuindo para um ambiente equitativo entre todos os intervenientes do processo formativo;
- i) Emitir, no final de cada ação de formação, o certificado de formação profissional ou declaração de frequência de formação aos/às participantes, incluindo a menção ao número de horas de formação frequentadas, aproveitamento e classificações obtidas ou outros dados que possam ser considerados relevantes, em congruência com a legislação em vigor.

Capítulo V - Ocorrências, reclamações e sugestões

Artigo 25.º - Ocorrências, reclamações e sugestões

- a) Qualquer interveniente na atividade formativa poderá proceder à realização de uma reclamação junto da MediQuest por intermédio de dois meios que lhe são disponibilizados:
 - 1. Preenchimento do Livro de Reclamações – disponível no espaço de atendimento e online através do site institucional;
 - 2. Preenchimento do Registo de Ocorrências – disponível no Dossier Técnico-Pedagógico durante a realização da ação formativa presencial. O tratamento das ocorrências faz parte da política de orientação para a melhoria contínua e para a satisfação das necessidades e das expectativas dos que participam nas ações formativas ministradas pela MediQuest.
- b) Assim, são respeitadas as seguintes etapas:
 - 1. Qualquer colaborador que rececione uma reclamação deverá encaminhar a mesma para a gerência da MediQuest;
 - 2. Deverá sempre ser disponibilizado ao cliente o preenchimento do Registo de Ocorrências ou do Livro de reclamações;
 - 3. A reclamação deverá ser sempre registada no Registo de Reclamações;
 - 4. Após a receção da reclamação esta deverá ser analisada de forma a determinar o seu fundamento, assim como a análise das suas causas;
 - 5. Todas as reclamações deverão ser registadas, analisadas e respondidas por escrito ou por e-mail no prazo máximo de 15 dias;
 - 6. Concluído o tratamento da reclamação, o cliente é sempre informado da resolução.
- c) Depois de ouvidas as partes envolvidas, a apreciação das reclamações será efetuada pelo Gestor de Formação, sendo emitido o respetivo parecer, por escrito, no prazo máximo de 15 dias a contar da data de receção da participação.
- d) A recolha de reclamações e sugestões das partes interessadas são processadas e tratadas com vista à melhoria contínua da atividade formativa.

Capítulo VI - Disposições finais

Artigo 26º - Dúvidas e omissões

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

Artigo 27.º - Legislação Aplicável

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