



Regulamento da formação

IT 40.2.1

Revisão: 4.0 – 01/2016

Homologações

ÍNDICE

1 - Caracterização geral da ZONAVERDE	3
1.1 - Horário de atendimento ao público e contactos da ZONAVERDE	4
1.2 - Organigrama geral da empresa	5
1.3 - Política estratégica da ZONAVERDE.....	5
2 - Processo de inscrição e seleção de formandos/as	5
2.1 - Inscrição.....	5
2.2 - Seleção	6
3 - Condições particulares de frequência	6
3.1 - Obrigações, interdições, requisitos e assiduidades	6
3.2 - Direitos e deveres do/a formando/a	6
3.2.1 Constituem direitos do/a formando/a:	6
3.2.2 Constituem obrigações do/a formando/a:	7
3.2.3 Outras obrigações do/a formando/a aplicáveis à formação a distância:	7
3.2.4 Violação grave ou reiterada das obrigações do/a formando/a.....	7
4 - Regime de pagamentos e política de devoluções e isenções	7
4.1 - Pagamentos, devoluções e isenções (aplicável à “Formação não Financiada”).....	7
4.2 - Pagamentos, devoluções e isenções (aplicável à “Formação Financiada”).....	8
4.3 - Reduções sobre o valor dos cursos	8
5 - Condições de funcionamento da formação.....	8
5.1 - Definição e eventual alteração de datas, horários e locais	8
5.2 - Condições de funcionamento da formação a distância.....	8
5.3 - Requisitos específicos de utilização de formação a distância.....	8
6 - Interrupções e possibilidade de repetição do curso	8
7 - Critérios e métodos de avaliação da formação.....	8
7.1 - Avaliação de conhecimentos	9
7.2 - Avaliação da reação.....	9
8 - Proteção de dados pessoais.....	9
9 - Procedimentos relativos a queixas/reclamações e sugestões	9
9.1 - Preenchimento do livro de reclamações	10
9.2 - Preenchimento do pedido de ação corretiva/preventiva/sugestões de melhoria	10
10 - Normas de funcionamento das instalações	10
11 - Descrição genérica das responsabilidades/deveres de formadores/as, coordenadores/as e gestores/as de formação e outros/as agentes envolvidos	10
11.1 - Gestor/a de formação:	10
11.2 - Coordenador/a pedagógico:	11
11.3 - Formador/a	11
11.4 - Tutor/a	12
11.5 - Coordenador/a da plataforma	12
11.6 - Responsabilidades/deveres de outros agentes	12

1 - Caracterização geral da ZONAVERDE

Fundada em 1996, acreditada desde 1998 como entidade formadora e certificada pela DGERT desde 2015, a ZONAVERDE aposta na prestação de um serviço diferenciado, profissional e orientado para o cliente seguindo elevados padrões de qualidade.

A ZONAVERDE definiu como áreas de negócio a formação e a consultoria, e desenvolve formação à medida e consultoria para o mercado empresarial e formação para o mercado particulares sob a marca “Academia ZONAVERDE “

A equipa de trabalho é pluridisciplinar e composta por quadros altamente habilitados/as e especializados/as.

Todo o processo formativo e de consultoria é dirigido por colaboradores/as com habilitações de nível superior. Tal como os/as responsáveis dos projetos, toda a equipa que ministra formação e consultoria tem um nível de habilitações superior ou com competências técnicas reconhecidas.

A ZONAVERDE centra a sua missão primordial e *cultura* de empresa na prestação de serviços de qualidade superior, diversificados e, suportados por um nível de atendimento personalizado conducente à plena satisfação do/a cliente.

É uma entidade **formadora certificada** pela DGERT (Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) nas seguintes áreas:

Áreas
010 - Programas de base
090 - Desenvolvimento pessoal
146 - Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas
222 - Línguas e literaturas estrangeiras
312 - Sociologia e outros estudos
341 - Comércio
342 - Marketing e publicidade
344 - Contabilidade e fiscalidade
345 - Gestão e administração
346 - Secretariado e trabalho administrativo
347 - Enquadramento na organização/empresa
481 - Ciências informáticas
482 - Informática na ótica do utilizador
521 - Metalurgia e metalomecânica
522 - Eletricidade e energia
523 - Eletrónica e automação
541 - Indústrias alimentares
582 - Construção civil e engenharia civil
621 - Produção agrícola e animal
622 - Floricultura e jardinagem
623 - Silvicultura e caça
640 - Ciências veterinárias
761 - Serviços de apoio a crianças e jovens
762 - Trabalho social e orientação
811 - Hotelaria e restauração
812 - Turismo e lazer
840 - Serviços de transporte
851 - Tecnologia de protecção do ambiente
862 - Segurança e higiene no trabalho

É igualmente uma **entidade certificada**, desde 2004, em todas as áreas de negócio, segundo a norma ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

Detém ainda várias **homologações** (IEFP, ACT, ...), em diversas áreas formativas onde intervém.

Salientamos, com orgulho, a distinção da empresa e dos seus dirigentes, jovens empresários/as, com o prémio **Empresas e Jovens Empresários de Sucesso**” respetivamente em 2000, 2001, 2002 e 2004 e, em 2005, Prémio **Cliente Aplauso**” **entre 2006 e 2013** atribuído conjuntamente pelo Millennium BCP e Escola de Gestão do Porto, pela solidez financeira da empresa.

O IAPMEI (Programa FINCRESCER) atribuiu o estatuto de PME Líder à ZONAVERDE nos anos de 2008, 2010 e 2011. O conceito PME Líder distingue empresas que, pelas suas qualidades de desempenho e perfil de risco, se posicionem como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade, prosseguindo estratégias de crescimento e liderança competitiva.

Distinguida pela Heidrick & Struggles em parceria com o Diário Económico e o ISCTE Business School, a ZONAVERDE foi classificada como uma das dez melhores pequenas empresas nacionais onde os/as colaboradores/as mais gostam de trabalhar, após ter conquistado o 7º lugar em 2011, 4º lugar em 2012, o 3º lugar em 2013 e o 9º lugar em 2014, no prémio Excelência no Trabalho.

A ZONAVERDE foi ainda distinguida pela Revista Exame e a Accenture como uma das melhores empresas para trabalhar em Portugal em 2013 e 2014. A ZONAVERDE obteve o 21º lugar em 2013 e o 42.º lugar em 2014, entre as 100 melhores empresas anunciadas nos estudos realizados por estas duas entidades.

Desde a sua fundação, a ZONAVERDE aposta na prestação de um serviço diferenciado, profissional, orientado para o/a cliente, sempre com preocupações a nível da qualidade do seu desempenho interno.

A equipa de trabalho é pluridisciplinar, composta por quadros especializados e com formação superior nas diversas áreas de atuação. A ZONAVERDE recorre ainda a uma bolsa interna de colaboradores habituais, entre formadores/as e consultores/as, que preenchem regularmente as equipas nos diferentes projetos desenvolvidos pela empresa.

Desde 2008 que a ZONAVERDE decidiu diversificar os seus serviços e, com o objetivo de dar uma resposta direta e inovadora às reais necessidades do mercado, propôs-se a ampliar a sua oferta formativa, contemplando formação para particulares e empresas em formato presencial e a distância (e-learning e b-learning).

Missão:

Valorizar pessoas, encontrar soluções e criar valor nas empresas, nos domínios da formação e consultoria, desenvolvendo relações fortes e de longo prazo com os nossos/as clientes.

Valores:

Integridade; Disponibilidade; Inovação; Comprometimento; Eficiência.

Visão:

Ser referência no mercado da consultoria de negócios e formação profissional, seguindo práticas de diferenciação e inovação

Pilares:

Prestígio, Credibilidade e Confiança

Política da Qualidade:

A Direção bem como todos/as os/as colaboradores/as da ZONAVERDE, comprometem-se a consolidar o posicionamento de **Prestígio Credibilidade e Confiança**, através de:

- **Enfoque no/a Cliente** – Colocamos as expectativas dos/as nossos/as clientes internos/as e externos como ponto central da nossa atuação. A satisfação de clientes e colaboradores/as e o estabelecimento de relações estáveis e duradouras são premissa fundamental para medir o nosso sucesso.
- **Melhoria contínua** – Trabalhamos com especial enfoque nas melhores práticas e sempre pela Qualidade, de acordo com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado. Proporcionamos aos/às colaboradores/as informação, formação contínua e treino para desenvolvimento das suas competências.
- **Orientação para resultados** – Atuamos de forma planeada e sistemática, com resultados diferenciados e de qualidade superior à concorrência, de modo a permitir a realização dos melhores negócios a longo prazo proporcionando excelentes resultados a fornecedores/as, colaboradores/as e sócios/as.
- **Responsabilidade Social** – Utilizamos métodos de gestão e organização que respeitam o ambiente e os valores sociais.

A Política da Qualidade assume-se como elemento estruturante de todo o Sistema de Gestão da Qualidade. A sua formulação e configuração permitem a adequação contínua e suporte efetivo para o estabelecimento dos objetivos da Qualidade.

1.1 - Horário de atendimento ao público e contactos da ZONAVERDE**Horário de Atendimento**

Segunda a Sexta: 09h00-13h00 e das 14h00-19h30 (exceto nos feriados)

Sábados: 09h00-13h00 (exceto nos feriados)

Contactos**Morada:**

ZONAVERDE, Consultoria e Estudos Avançados, Lda.
Centro de Conhecimento, Competências e Empresas (3CE)
Zona Industrial do Roligo, Rua 25 de Abril, nº 313
4520 -115 Santa Maria da Feira

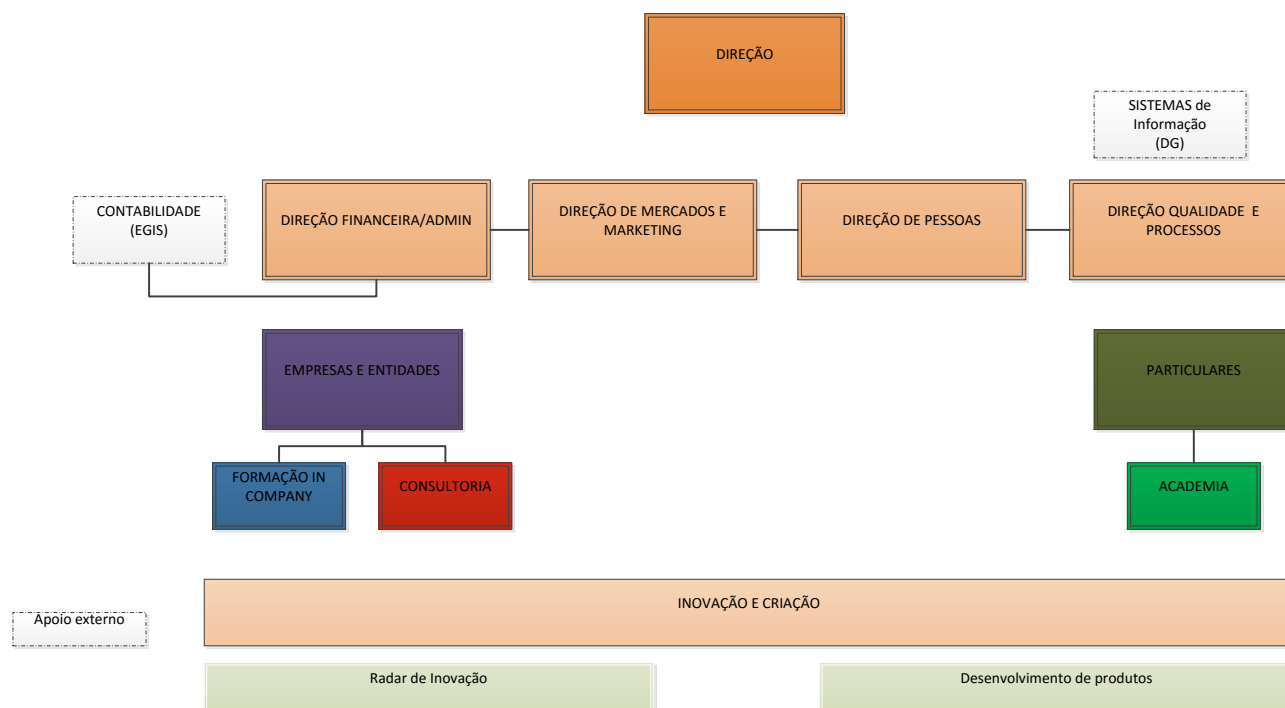
Telfs: 256 364 544 ou 961 323 323

Fax: 256 378 467

Site: www.zonaverde.pt

E-mail da Unidade/Formação: academia@zonaverde.pt

1.2 - Organigrama geral da empresa



1.3 - Política estratégica da ZONAVERDE

A ZONAVERDE define como uma das estratégias primordiais, a aposta na idoneidade, rigor, eficiência e qualidade dos/as seus/suas colaboradores/as e serviços a prestar; o/a formando/a é também parte da estratégia e imagem da organização e, deve, por isso, agir sempre em consonância com as regras, diretrizes e princípios definidos neste regulamento.

A ZONAVERDE, no âmbito da formação profissional, tem intervenção nas componentes **formação PARTICULARES e formação EMPRESAS**, ou seja, formação dirigida ao público em geral e formação à medida dirigida a empresas, respetivamente, atuando desde a fase do diagnóstico até à fase da avaliação.

Através dos seus meios e equipamentos, atualizados em função das novas exigências da formação/mercado de trabalho as suas equipas de formação pluridisciplinares e com competências evidenciadas, nas suas mais diversas áreas de intervenção, a ZONAVERDE tem vindo a conquistar, especificamente na área da formação, um lugar de destaque junto de diferentes organizações públicas e privadas bem como o público em geral, tendo como **principais objetivos**:

- **Fomentar** o aumento de índices de qualidade e produtividade através de ações concebidas em função das necessidades específicas detetadas;
- **Dotar** os/as participantes de (novas) competências técnicas, interpessoais e/ou estratégicas capazes de melhorar desempenhos nos atuais/futuros exercícios das suas funções;
- **Sensibilizar** para áreas de futuro como o Ambiente, Qualidade ou Segurança, certificando nalguns casos técnicos/as qualificados/as de áreas específicas;
- **Fomentar** o espírito de inovação, dirigido ao contexto empresarial, sempre que tal se afigura possível e decorrendo do trabalho formativo a desenvolver na/s organização/ões cliente/s.

2 - Processo de inscrição e seleção de formandos/as

2.1 - Inscrição

O processo de inscrição pode ser concretizado de dois modos, através do site (www.zonaverde.pt) ou presencialmente nos espaços de atendimento das instalações da ZONAVERDE.

No caso da inscrição ser realizada através do site da ZONAVERDE, o/a candidato/a deverá selecionar o curso pretendido, indicando um conjunto de dados obrigatórios e confirmando a sua intenção. A partir desse momento, o/a candidato/a receberá um e-mail com a informação de que a sua pré-inscrição foi realizada com sucesso e com os dados para pagamento do mesmo (quando aplicável). Num prazo máximo de 24 horas (exceto fins-de-semana), o/a candidato/a receberá um contacto telefónico de um/a técnico/a da ZONAVERDE, que procederá ao esclarecimento de dúvidas ou questões sobre o curso e irá verificar o cumprimento de requisitos obrigatórios, identificados nos critérios de seleção do mesmo. Após o telefonema e a verificação dos principais requisitos de acesso, o/a técnico/a da ZONAVERDE irá enviar um

e-mail com a ficha de inscrição (Mod.077), contrato de formação (Mod.136) e programa de formação (Mod.083), além de informar acerca de outra documentação necessária para o respetivo processo (CC ou BI+NIF, Certificado de Habilitações, CV,...). De modo a formalizar e assegurar a sua inscrição, o/a candidato/a deverá efetuar o pagamento (quando aplicável) e imprimir, assinar e digitalizar os documentos recebidos (e outros documentos solicitados) e reenviar em resposta para o e-mail do/a técnico/a, ou entregar presencialmente nas instalações da ZONAVERDE, até 24 horas antes do início previsto da ação.

Em alternativa, o/a candidato/a poderá realizar a sua inscrição presencialmente nas instalações da ZONAVERDE. Nesta situação, o/a candidato/a será atendido por um/a técnico/a da ZONAVERDE, que procederá ao esclarecimento de dúvidas ou questões sobre o curso pretendido e irá verificar o cumprimento de requisitos obrigatórios, identificados nos critérios de seleção do mesmo. Caso o/a candidato/a cumpra os requisitos obrigatórios de acesso (quando aplicável) e manifeste interesse em realizar a sua inscrição, o/a técnico/a da ZONAVERDE irá facultar para preenchimento a ficha de inscrição (Mod.077), contrato de formação (Mod.136) e programa de formação (Mod.083), além de serem comunicados os pontos principais do Regulamento de formação.

2.2 - Seleção

O processo de seleção é efetuado de acordo com os seguintes critérios:

- Existência de todos os elementos solicitados;
- Verificação da coerência da candidatura com o público-alvo e os objetivos do curso;
- Verificação dos critérios de seleção e elegibilidade específicos do curso;
- Data de entrada da candidatura.

Os candidatos/as que cumprirem os critérios indicados serão selecionados de acordo com o n.º de vagas previstas para o respetivo curso. Caso um/a candidato/a elegível não possa ser selecionado/a pelo facto do n.º máximo de formandos/as ter sido atingido, deverá ser informado/a do motivo e será dada prioridade numa próxima ação do curso, caso o/a candidato/a pretenda manter a sua inscrição.

A ZONAVERDE reserva-se o direito de interditar a frequência no curso de determinado/a candidato/a caso revele conduta pouco própria ou inadequada aos princípios de respeito ou quaisquer outras perturbações fundamentadas, que destabilizem total ou parcialmente o decurso da formação.

3 - Condições particulares de frequência

3.1 - Obrigações, interdições, requisitos e assiduidades

- a) O/a formando/a, após o preenchimento da Ficha de inscrição, assinada por si e com a aposição da respetiva data, assume a sua vontade expressa em reservar lugar para a frequência desse curso de formação, o que sucederá após verificação do cumprimento de pré-requisitos determinados para o mesmo;
- b) O/a formando/a toma conhecimento expresso e aceita o início desse curso, quando reunido um número mínimo de formandos/as (ver "Contrato de Prestação de Serviços de Formação");
- c) O/a formando/a toma conhecimento e aceita que a emissão do seu Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Frequência de Formação, conforme existência ou não de avaliação de conhecimentos, está dependente da sua presença/assiduidade e da obtenção de aproveitamento, em função do descrito no Programa de formação;
- d) O/a formando/a toma conhecimento de que, no caso das sessões presenciais e síncronas, a pontualidade representa um dever a que se obriga sendo que o período válido de tolerância são os 15 minutos imediatamente seguintes à hora de início definida para o curso – aceita ainda que os seus atrasos poderão ser contabilizados e somados para efeitos de aferição de assiduidade.

3.2 - Direitos e deveres do/a formando/a

3.2.1 *Constituem direitos do/a formando/a:*

- a) Participar no curso em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- b) Ter acesso às instalações, equipamentos e materiais compatíveis com a tipologia do curso em questão;
- c) Ter disponível um manual do/a e-formando/a onde consta informação de acesso e utilização da plataforma de formação a distância¹;
- d) Aceder, via internet, a todo o material necessário para o desenvolvimento do curso, composto por sequências de aprendizagem, exercícios e testes²;
- e) Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos;
- f) Receber gratuitamente, no final do curso, um certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento obtido;

¹ Aplicável somente à formação a distância

- g) Receber os apoios financeiros a que tem direito, no âmbito da formação financiada, de acordo com os valores constantes no respetivo contrato de formação.

3.2.2 Constituem obrigações do/a formando/a:

- a) Ser assíduo/a e pontual;
- b) Não perturbar o normal decurso das sessões de trabalho;
- c) Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido/a;
- d) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo ou descrédito para a ZONAVERDE;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e instalações utilizadas;
- f) Suportar os custos de substituição ou reparação de equipamentos e materiais no curso de formação, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso, ou negligente;
- g) Informar com verdade a ZONAVERDE de todas as ocorrências anómalas ao desenrolar do curso de formação, quer relativamente aos/as colegas, formadores/as e demais colaboradores/as da ZONAVERDE;
- h) Prestar todas as informações que lhe forem solicitadas pela ZONAVERDE com verdade;
- i) Comportar-se de forma educada e ordeira nas relações com formandos/as, formadores/se demais colaboradores/as da ZONAVERDE;
- j) Abster-se do uso de quaisquer equipamentos eletrónicos e informáticos durante as sessões de formação, exceto se os mesmos forem recursos necessários à formação a decorrer.

3.2.3 Outras obrigações do/a formando/a aplicáveis à formação a distância:

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

3.2.4 Violação grave ou reiterada das obrigações do/a formando/a

A violação grave ou reiterada dos deveres do/a formando/a confere à Entidade Formadora o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.

4 - Regime de pagamentos e política de devoluções e isenções

4.1 - Pagamentos, devoluções e isenções (aplicável à “Formação não Financiada”)

- a) O/a formando/a toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que não lhe será restituído qualquer valor entregue no ato da inscrição exceto se ocorrer apenas algum eventual adiamento da formação imputado à responsabilidade da ZONAVERDE;
- b) Para os cursos com 2 prestações, a 1ª é liquidada no dia em que inicia o curso e a segunda até meio da formação. Para cursos com mais de 2 prestações previstas, a 1ª é liquidada no dia em que inicia o curso, a 2ª no final do mês de início do curso e as restantes são liquidadas mensalmente. Em qualquer dos casos as prestações terão impreterivelmente de estar liquidadas antes do curso terminar;
- c) O pagamento poderá ser efetuado pelo/a formando/a ou pela entidade patronal através de numerário, cheque, multibanco, autorização de débito em conta ou transferência bancária; a ZONAVERDE emitirá venda a dinheiro ou fatura/recibo;
- d) Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o/a formando/a não puder iniciar a frequência do curso no qual está inscrito, a ZONAVERDE possibilita-lhe, a frequência num dos cursos que

decorra nos dois meses seguintes ou no primeiro curso a iniciar, caso não se realize nenhum curso no período de dois meses;

- e) Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o/a formando/a não puder continuar a frequentar o curso, a ZONAVERDE possibilita-lhe, a frequência num dos cursos que decorra nos dois meses seguintes ou no primeiro curso a iniciar, caso não se realize nenhum curso no período de dois meses, tendo que pagar apenas uma taxa de 15% para despesas administrativas referentes à sua reintegração.

4.2 - Pagamentos, devoluções e isenções (aplicável à “Formação Financiada”)

O/a formando/a toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que poderá ser obrigado/a a restituir todos os montantes recebidos e a ressarcir a entidade promotora de todas as despesas consigo efetuadas no âmbito da frequência do curso de formação, no montante mencionado no contrato de formação, em caso de desistência do curso sem motivo justificado ou rescisão do Contrato de Formação com base no incumprimento pelo/a formando/a das regras nele estabelecidas.

4.3 - Reduções sobre o valor dos cursos

Poderá a ZONAVERDE, a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., divulgando as mesmas no seu site, por e-mail, em jornais ou outros canais julgados mais convenientes.

5 - Condições de funcionamento da formação

5.1 - Definição e eventual alteração de datas, horários e locais

Por motivos operacionais a ZONAVERDE reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de datas, horários e locais de realização do curso. Tal decisão respeitará a distância geográfica que esteve na origem de tomada de decisão do/a candidato/a, ao escolher determinado local de realização do curso de formação.

5.2 - Condições de funcionamento da formação a distância

- a) A formação a distância pode ser realizada em dois modos, num formato totalmente a distância (e-Learning), ou num formato misto, onde existem sessões a distância, síncronas (comunicação simultânea entre os/as participantes) ou assíncronas (comunicação não coincidente no tempo em horários flexíveis) e sessões presenciais (b-Learning). As sessões síncronas ocorrem através da chat ou de videoconferência.
- b) A formação terá início conforme cronograma disponibilizado na plataforma e cujas datas foram previamente transmitidas a cada um dos/as formandos/as inscritos/as.
- c) Na sessão de abertura, exceto em cursos específicos, é testado o login com cada formando/a, é feita uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma;
- d) Aquando da entrega da senha de acesso à plataforma de formação a distância o/a formando/a tem acesso ao Manual do e-formando, bem como aos conteúdos programáticos da primeira sequência de aprendizagem.
- e) No decurso da formação os/as participantes têm acesso a toda a informação que os/as formadores/as disponibilizarem.

5.3 - Requisitos específicos de utilização de formação a distância

- a) A utilização da plataforma de formação a distância apenas é possível se o formando/a dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço.
- b) O/a formando/a é responsável por todos os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet.
- c) A Entidade Formadora não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem o/a formando/a da frequência de qualquer curso ou utilização de qualquer funcionalidade, conteúdo ou informação disponibilizada na plataforma de formação a distância, caso os motivos causadores dessa impossibilidade sejam do lado do/a formando/a, como por exemplo, problemas respeitantes ao computador pessoal.

6 - Interrupções e possibilidade de repetição do curso

Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos/as formadores/as, a ZONAVERDE reserva-se o direito de efetuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais serão devidamente comunicados e justificados a todos os/as participantes. Caso surjam situações incontornáveis de continuidade de frequência do curso, por parte de algum/a formando/a, devido às alterações efetuadas, a ZONAVERDE possibilita a integração em futura turma, sem custos acrescidos, sempre que exista uma nova edição da mesma ação.

7 - Critérios e métodos de avaliação da formação

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

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

7.1 - Avaliação de conhecimentos

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

- *Avaliação diagnóstica*: ocorre antes do curso de formação ou logo no início e permite verificar o nível de conhecimentos prévios dos/as candidatos/as ou formandos/as relativamente aos conteúdos da formação;
- *Avaliação formativa*: ocorre no decurso da formação, possibilita informação sobre o percurso do formando face aos objetivos da formação e permite igualmente diagnosticar dificuldades de aprendizagem e introduzir ações corretivas;
- *Avaliação sumativa*: de um modo geral realiza-se no final da formação, embora possa ocorrer de forma parcial em vários momentos, e tem como principal objetivo testar o resultado final da aprendizagem..

De um modo geral são utilizadas as seguintes técnicas de avaliação de conhecimentos; observação, lista de perguntas, testes, questionários, trabalhos individuais ou de grupo, execução prática de tarefas, em ambiente simulado ou em contexto real de trabalho.

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

7.2 - Avaliação da reacção

Este nível de avaliação permite analisar a reacção dos/as participantes bem como aferir o seu grau de satisfação em relação à formação e às condições em que a mesma decorreu, visando eventuais ações de melhoria na forma como a ZONAVERDE prestou esse serviço.

Esta avaliação é realizada pelos/as formandos/as e formadores/as, através do preenchimento dos seguintes questionários:

- Avaliação de reacção final – preenchida pelos/as formandos/as;
- Avaliação do desempenho do/a formador/a pelo/a formando/a – preenchida pelos/as formandos/as;
- Relatório do/a formador/a – preenchida pelos/as formadores/as;

O momento de aplicação destes questionários, encontra-se descrita no Programa de formação, podendo ocorrer durante ou apenas no final do curso.

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

Os dados obtidos através da aplicação dos referidos questionários, são analisados e apresentados pelo coordenador/a no Relatório de execução do curso.

8 - Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais constantes da ficha de inscrição ou outros documentos relativos à formação, serão processados informaticamente pela ZONAVERDE, garantindo-se a estrita confidencialidade no seu tratamento. Nos termos legais, assegurar-se-á que a informação constante desses dados não seja partilhada com terceiros e seja utilizada apenas, e mediante autorização do/a formando/a no ato de inscrição. Para os fins diretamente relacionados com o(s) curso(s) em que o/a formando/a se inscreve, respeitando o direito dos/as formandos/as à proteção dos seus dados pessoais.

9 - Procedimentos relativos a queixas/reclamações e sugestões

A figura da queixa/reclamação/sugestão de melhoria está prevista no sistema de gestão da qualidade da ZONAVERDE como forma saudável, construtiva e aberta de se atentar sobre eventuais falhas e contribuir com sugestões de melhoria, devidamente fundamentadas, no sentido de incrementar os índices da qualidade dos serviços a prestar. Assim, o/a formando/a tem ao seu dispor os seguintes instrumentos:

- Livro de reclamações;
- Mod.055 - Avaliação de reacção disponibilizadas no fim de cada módulo/ação para registo de sugestão de melhoria;
- Mod.028 - Sugestões de Melhoria, solicitando-o a qualquer colaborador/a da ZONAVERDE;
- Mod.016 – Pedido de ação corretiva/preventiva (PAC/P) (Queixas e Reclamações), solicitando-o a qualquer colaborador/a da ZONAVERDE;

Não querendo utilizar estes meios, o/a formando/a pode ainda fazer uma explanação do sucedido, por escrito.

9.1 - Preenchimento do livro de reclamações

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

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

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

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

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

9.2 - Preenchimento do pedido de ação corretiva/preventiva/sugestões de melhoria

De modo a permitir uma melhoria contínua dos seus serviços, a ZONAVERDE tem disponível o Mod.055 - Avaliação de reação final disponibilizada no fim de cada módulo/curso para registo de sugestão de melhoria, o Mod.016 – PAC/P e o Mod.028 - Sugestões de melhoria, que se encontram disponíveis no local de atendimento, além de poder ser solicitada em qualquer altura ao/a coordenador/a de formação. Os modelos 016 e 028 deverão ser devidamente preenchidos e assinados, de modo a serem entregues a um responsável da ZONAVERDE, que deverá assinar no local indicado e entregar uma cópia da mesma ao/à formando/a ou cliente. A partir deste momento, será desencadeado o processo de resposta à reclamação/sugestão, através da análise do documento pela Direção da Qualidade juntamente com o Gestor/a de formação e pela Direção da ZONAVERDE, devendo ser dada uma resposta ao/à formando/a, no prazo máximo de 30 dias. Na resposta, que poderá ser enviada por e-mail ou carta, deverá ser referida a posição da ZONAVERDE face à situação e as medidas e prazos a adoptar na sequência da mesma.

10 - Normas de funcionamento das instalações

Cumprir as normas de funcionamento constantes no Regulamento geral das instalações, afixado em local visível e disponível no site da ZONAVERDE.

11 - Descrição genérica das responsabilidades/deveres de formadores/as, coordenadores/as e gestores/as de formação e outros/as agentes envolvidos

11.1 - Gestor/a de formação:

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

Interlocutor/a privilegiado com o Sistema de Certificação - garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação.

- a) Elaboração de diagnósticos de necessidades de formação, analisando e caracterizando o meio, as organizações e as atividades profissionais;
- b) Elaboração de propostas de planos de intervenção formativa, identificando perfis profissionais e de formação, negociando prioridades, metas e apresentando o orçamento de acordo com o respetivo enquadramento financeiro;
- c) Elaboração da planificação da atividade formativa, calendarizando as intervenções, prevendo os meios físicos, os recursos humanos e financeiros a afetar e criando regulamentos de funcionamento.
- d) Gestão das relações externas respeitantes à atividade formativa.
- e) Desenvolvimento das atividades de promoção da formação, através do contacto direto e dos meios de divulgação adequados;
- f) Avaliação do processo e da eficácia da formação;
- g) Definição e revisão de mecanismos de melhoria contínua;
- h) Implementação de mecanismos de qualidade da formação;
- i) Acompanhamento, monitorização e controlo das atividades dos/as coordenadores/as pedagógicos/as;

- j) Cumprimento dos requisitos da DGERT;
- k) Aplicação da legislação comunitária e nacional em vigor relativa à função;
- l) Contacto com as entidades oficiais competentes;
- m) Cumpre e faz cumprir os procedimentos e instruções do manual de qualidade.

11.2 - Coordenador/a pedagógico:

Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o/a gestor/a de formação; articulação com a equipa de formadores/as na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos/as formandos/as e dos/as formadores/as na fase de execução da formação; resolução de questões pedagógicas e organizativas da formação, entre outras. Elaboração de diagnósticos de necessidades de formação, analisando e caracterizando o meio, as organizações e as atividades profissionais.

- a) Elaboração de referenciais de formação identificando destinatários/as, objectivos gerais, conteúdos de formação e orientações metodológicas gerais;
- b) Definição de necessidades de recrutamento e selecção dos/as formadores/as, assegurando a adequação das respectivas competências aos referenciais de formação a desenvolver;
- c) Concepção e estruturação dos programas de formação, definindo conteúdos programáticos, cargas horárias, metodologias, modelos e instrumentos de avaliação;
- d) Realização do recrutamento e selecção de formando/as;
- e) Assegurar condições de execução física tendo em conta os meios previstos;
- f) Acompanhamento da concepção e elaboração dos suportes didácticos para a formação, assegurando a sua adequação aos objectivos estabelecidos.
- g) Acompanhamento da realização da formação e verificação dos objectivos, conteúdos e orientações metodológicas e o cumprimento de regulamentos;
- h) Enquadramento e orientação técnica dos recursos humanos afectos a cada curso;
- i) Gestão dos meios físicos necessários à realização da formação.
- j) Concepção e aplicação dos modelos e instrumentos de avaliação da formação.

11.3 - Formador/a

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

- a) Analisa e adequa o programa ao contexto específico das sessões;
- b) Concebe os planos de sessão e os planos do módulo;
- c) Define objetivos pedagógicos;
- d) Analisa e estrutura conteúdos da formação;
- e) Seleciona adequadamente métodos e técnicas pedagógicas adequados ao perfil sociocultural do grupo;
- f) Concebe e elabora suportes didácticos;
- g) Concebe e elabora metodologias e instrumentos de avaliação;
- h) Desenvolve conteúdos de formação;
- i) Motiva os/as formandos/as;
- j) Gere os fenómenos de relacionamento interpessoal e de dinâmica de grupo;
- k) Gere os tempos e os meios materiais necessários à formação;
- l) Detecta e estabelece prioridades de acordo com necessidades de formação percebida;
- m) Analisa, seleciona modelos e traça as estratégias adequadas ao grupo de formação;
- n) Formula, classifica e hierarquiza objetivos de formação;
- o) Seleciona, desenha e avalia recursos didácticos;
- p) Desenha o sistema e concebe os instrumentos de avaliação da aprendizagem;
- q) Participa no diagnóstico de necessidades de formação;
- r) Participa no desenho e conceção da formação;
- s) Participa nas reuniões, eventos sociais e de trabalho;
- t) Avalia o processo formativo;
- u) Reflecte sobre o processo formativo.

11.4 - Tutor/a

Responsável pelo desenvolvimento de atividades de orientação e acompanhamento dos/as formandos/as em contexto de trabalho.

- a) Planificar e organizar a formação em contexto de trabalho;
- b) Informar-se previamente acerca da cultura organizacional;
- c) Integrar o/a formando/a no contexto organizacional, no qual a formação em contexto de trabalho irá decorrer;
- d) Mobilizar todos recursos necessários ao desenvolvimento da formação;
- e) Motivar os/as formandos/as e ajustar as suas expectativas;
- f) Elaborar e aplicar metodologias de avaliação adequadas à formação em contexto de trabalho.

11.5 - Coordenador/a da plataforma

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

- a) Informar e esclarecer os formandos sobre o programa, objetivos e actividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico;
- b) Introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração;
- c) Apoiar e motivar os/as formandos/as na organização do seu percurso formativo;
- d) Gerir a participação e esclarecer dúvidas;
- e) Orientar e dinamizar as actividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- f) Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- g) Avaliar os/as formandos/as.

11.6 - Responsabilidades/deveres de outros agentes

Todos/as os/as colaboradores/as do processo formativo deverão pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade de tratamento de todos/as os/as agentes envolvidos/as na organização, abstendo-se da prática de discriminação em questões do género, pertença étnico - religiosa ou qualquer outra característica, passível de colocar em causa a imagem da ZONAVERDE.