

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

1. FORMAÇÃO INTER-EMPRESAS

1.1 REQUISITOS DE ACESSO E FORMAS DE INSCRIÇÃO

1.1.1. Os cursos da ESPAÇO VISUAL são normalmente realizados em regime Interempresas, ou seja, podem ser frequentados por qualquer pessoa (inscrita por intermédio da entidade empregadora ou como particular).

1.1.2. Os cursos Interempresas são divulgados através do Plano de Formação Anual, de brochuras periódicas e do site (www.espaco-visual.pt, mais especificamente em <http://formacao.espaco-visual.pt>), sendo que as ações poderão ser canceladas ou ter as datas alteradas em função da suficiência de número de formandos.

1.1.3. Na Formação à Distância, a ESPAÇO VISUAL utiliza como canal de distribuição a Internet, nomeadamente através de plataforma em <http://espaco-visual.moc.pt>. Os requisitos técnicos necessários são:

• Software:

a) Para aceder aos conteúdos basta possuir, além de acesso à internet, um browser, preferencialmente Chrome, Internet Explorer, Firefox ou Safari.

b) Microsoft Office ou outro software compatível para ver os documentos em anexo (DOC, PPT, XLS)

c) Adobe Acrobat Reader.

• Hardware:

d) PC equipado com um processador 450 MHz ou superior (233 MHz processador mínimo)

e) Memória RAM 256 Mb mínimo recomendado

f) Uma placa gráfica Super VGA com uma resolução de ecrã mínima de 1024 × 768

g) Placa de som

h) Para as sessões síncronas deverá possuir camara e microfone para melhor aproveitamento das potencialidades da plataforma.

1.1.4. O custo por participante é descrito no anúncio do programa de cada curso. Todos os preços são isentos de IVA. O custo de cada participação inclui a frequência na ação de formação, a documentação de apoio e o certificado de formação.

1.1.5. No que respeita à componente à Distância, o custo de cada inscrição inclui o acesso ao ambiente de aprendizagem online e todo o acompanhamento técnico-pedagógico necessário para realizar a formação com sucesso.

1.1.6. Os formandos são selecionados em função de critérios que assegurem o alcance dos objetivos previstos para cada ação de formação:

- Ajustamento ao público-alvo definido
- Análise curricular;
- Cumprimentos de requisitos específicos (quando aplicável);
- Entrevista presencial (quando aplicável).

Nas situações em que não são aplicados requisitos, a seleção dos formandos é efetuada respeitando a ordem de inscrição registada no sistema de gestão da formação.

Independentemente de a inscrição ser presencial, por via telefónica ou pela Internet, o critério de desempate será a data/hora registada da inscrição no sistema de gestão da formação.

1.1.7. Caso seja necessário algum esclarecimento ou aconselhamento sobre a oferta da ESPAÇO VISUAL tem à sua disposição os nossos serviços através dos seguintes contactos: email dep.formacao@espaco-visual.pt ou tel. 224509047 (9h00 às 18h00 de segunda a sexta).

1.1.8. Para efetuar uma inscrição, pode:

a. Efetuar uma inscrição provisória, garantindo a reserva de lugar; Cerca de 2 semanas antes do início do curso, será solicitada pelos serviços ESPAÇO VISUAL a confirmação do interesse e, em caso afirmativo, a formalização da inscrição definitiva.

b. Efetuar a inscrição definitiva utilizando a ficha de inscrição (enviar por e-mail, fax ou correio) ou o formulário existente para inscrição no site.

c. Caso pretenda efetuar inscrições agrupadas, beneficiará de condições especiais para várias inscrições no mesmo curso, a acordar com o responsável do departamento de formação profissional.

1.1.9. O acompanhamento da inscrição é assegurado pelos serviços que prestam as informações necessárias para que cada curso decorra nas melhores condições.

1.1.10. A inscrição só se encontra válida a partir do momento em que existe um pagamento de parte ou da totalidade do valor da inscrição, conforme indicado nas condições de inscrição de cada curso.

1.1.11. O pagamento poderá ser realizado por cheque (à ordem de Espaço Visual, Lda), por transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição), por Referência Multibanco emitida para o efeito ou em numerário junto dos serviços de apoio da Espaço Visual, Lda.

1.1.12. Todo o curso iniciado é devido por inteiro, sendo que, caso a formação se inicie com a componente online, tal considera-se a partir do momento em que é fornecido ao participante o login e a password de acesso à plataforma.

1.2 CONFIRMAÇÃO, ADIAMENTO E CANCELAMENTO DOS CURSOS

1.2.1. Até cinco dias antes da data de início do curso, será comunicada ao responsável pela inscrição/participante a decisão sobre a realização do curso.

1.2.2. A confirmação do curso será formalizada com o cliente/participante através do envio de uma informação com os seguintes elementos: Curso; Data; Horário; Local de realização.

1.2.3. Todos os formandos que não tenham lugar numa determinada ação de formação, caso se verifique um número de inscrições superior ao aceitável, a ESPAÇO VISUAL compromete-se a criar nova ação de formação tão breve quanto possível para um novo grupo de formação.

1.2.4. A partir da confirmação, salvo caso de força maior, a ESPAÇO VISUAL garante a realização do curso na data prevista.

1.2.5. Excecionalmente, em caso de insuficiência do número de formandos relativamente ao previsto, a ESPAÇO VISUAL poderá ainda propor aos participantes o adiamento do curso (alteração de datas). Neste caso os participantes inscritos confirmarão o seu interesse/disponibilidade para as novas datas, ficando a decisão de realização a cargo da ESPAÇO VISUAL.

1.2.6. No caso de cancelamento ou adiamento do curso, a ESPAÇO VISUAL compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição.

1.2.7. A ESPAÇO VISUAL aceita o cancelamento de inscrições até 15 dias antes da data de início do curso, reembolsando então a totalidade dos valores eventualmente pagos.

1.2.8. As anulações de inscrições verificadas posteriormente darão origem à retenção de 50% do valor total da inscrição, em compensação das despesas administrativas efetuadas e prejuízos sofridos por cancelamento de última hora.

1.2.9. São permitidas as substituições de formandos, devendo o cliente comunicá-las por escrito à ESPAÇO VISUAL preferencialmente 24h antes do início da formação.

1.2.10. A desistência após o início da ação ou após a receção do login e password implica a retenção do valor já recebido e a cobrança de 100% do valor do curso.

2. FORMAÇÃO INTRA EMPRESA

2.1. A formação intra empresa é a formação que é realizada segundo as necessidades de cada empresa em particular.

- 2.2.** Os objetivos, conteúdos e metodologia dos cursos, bem como as condições de prestação do serviço são definidos em propostas comerciais e acordados previamente com os clientes.
- 2.3.** Os requisitos de acesso à formação, bem com as convocatórias dos formandos são efetuados pelo cliente.
- 2.4.** As condições de funcionamento da formação poderão divergir das referidas no presente Regulamento sempre que tal seja previamente acordado com o cliente.

3. FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO

3.1. Os horários de formação e outras condições poderão ser ajustadas quando destinadas a melhorar a qualidade de desempenho dos grupos de formação, desde que haja um acordo explícito por parte dos formandos/cliente e seja garantida a qualidade do processo pedagógico.

3.2. No caso de ocorrerem circunstâncias imperativas podem ser efetuadas alterações ao cronograma, local ou horário, o que a acontecer, será comunicado atempadamente pelo formador ou pela ESPAÇO VISUAL aos formandos/cliente.

3.3. No caso da formação interempresas, as desistências dos formandos ocorridas durante a ação de formação devem ser comunicadas por escrito à ESPAÇO VISUAL. Nestas situações não haverá lugar para a devolução da importância paga, sendo o formando convidado a frequentar outra edição do curso.

3.4. DEVERES DE ASSIDUIDADE

3.4.1. A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura nos registos de sumário e de presença.

3.4.2. Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado a participação do formando na ação deve ser superior a 75% da duração total da formação. Caso a formação, por imperativos normativos e legais preveja outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos/cliente.

3.5. FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

3.5.1. Na data de início de cada curso, os formandos recebem por email toda a informação necessária para aceder ao ambiente de aprendizagem online.

3.5.2. Após a criação do registo online, os formandos têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online desde o primeiro dia do curso até ao último.

3.5.3. O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por email e por telemóvel fornecido para o efeito.

3.5.4. Durante todo o percurso formativo os participantes são acompanhados por uma equipa de tutoria. Esta equipa irá intervir de forma proactiva com os seguintes objetivos:

a. No início da formação:

Dar as boas-vindas aos participantes;

Incorajar a frequências nos módulos;

Esclarecer dúvidas.

b. Durante a formação:

Dar feedback sobre o processo individual e/ou coletivo;

Intervir em caso de atraso na realização das atividades;

Apoiar e esclarecer dúvidas a nível técnico ou ao nível dos conteúdos;

Incentivar para a progressão nos conteúdos e promovendo a sua relação com a realidade profissional;

Desenvolver sessões síncronas com os formandos em caso de necessidade ou de acordo com o estipulado para cada curso.

c. No final da formação:

Realizar um balanço da formação;

Recolher o feedback com vista à melhoria contínua.

3.5.5. Princípios Pedagógicos da Formação à Distância da ESPAÇO VISUAL:

a. Consistência:

Guião pedagógico, validado por especialistas, que assegura a consistência dos conteúdos;

Conteúdo bem estruturado: sequências bem organizadas para facilitar a navegação, o controlo do progresso e favorecer a retenção de conceitos;

b. Previsibilidade:

Os formandos sabem o que têm para fazer (ambiente e interações intuitivas);
Os formandos sabem o que se espera deles (instruções e objetivos claros);
Os formandos sabem os objetivos que devem atingir (sínteses e reforço das ideias-chave de cada módulo);

c. Participação:

Todas as sequências desafiam a participação ativa dos formandos (alternância dos métodos pedagógicos, exercícios, vídeos, etc.);

d. Interação:

Ambiente de aprendizagem cativante, de forma a evitar a monotonia;
Possibilidade de progressão pedagógica em etapas;
Estímulo à análise e pensamento crítico (resolução de problemas, identificação de conceitos, etc.);

e. Envolvimento:

Apresentação de casos práticos com exemplos reais para promover a memorização e ajudar na compreensão e na aprendizagem;
Apoio na transferência da aprendizagem;

f. Progressão focada no formando:

O formando pode controlar e definir o seu ritmo de aprendizagem;
O formando controla o aparecimento do conteúdo no ecrã;
O formando tem a possibilidade de consultar outras fontes para reforçar a aprendizagem.

4. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

4.1. Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a ESPAÇO VISUAL atua respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais (Lei nº 67/1998, de 26 de Outubro).

4.2. Os dados pessoais cedidos pelos respetivos titulares destinam-se:

a. À organização e funcionamento da ação de formação, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação;

b. Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos;

c. À utilização para efeitos de auditoria, nomeadamente pelas entidades certificadoras do sistema de qualidade das entidades formadoras (Direção Geral das Relações de Emprego e do Trabalho), da entidade certificadora setorial (Ministério da Agricultura e do Mar) e do sistema de gestão da qualidade – ISO 9001);

d. A eventuais ações comerciais por parte da ESPAÇO VISUAL junto dos formandos e das respetivas entidades empregadoras, se devidamente autorizadas.

4.3. A cedência de dados a outras entidades, para além das mencionadas, está sujeito à aprovação do titular mediante autorização específica.

4.4. A ESPAÇO VISUAL garante ao titular dos dados a confidencialidade dos dados pessoais cedidos e reserva-lhe o direito de acesso, retificação ou cancelamento dos mesmos nos termos estabelecidos na legislação em vigor.

5. CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

5.1. A ESPAÇO VISUAL promove em todas as suas ações de formação a avaliação da reação/satisfação dos formandos com o objetivo de aferir o seu grau de satisfação em relação à ação de formação e às condições em que a mesma decorreu. No final de cada ação de formação é solicitado aos formandos o preenchimento de um Questionário de Avaliação de Reação, cuja análise proporcionará à ESPAÇO VISUAL informação sobre a perceção dos formandos relativamente à forma

como decorreu a ação de formação, constituindo-se como um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das suas prestações.

5.2. A ESPAÇO VISUAL pode ainda promover, caso o programa de formação o preveja, a avaliação de aprendizagem com o objetivo de avaliar em que medida os formandos adquiriram os conhecimentos e as competências que concretizam os objetivos do programa.

Com base na aplicação dos instrumentos (testes, provas, exercícios de simulação, etc.) e nas respetivas ponderações definidas no sistema de avaliação do curso, é atribuída ao formando uma classificação.

Regra geral, para que se considere que o formando teve aproveitamento é indispensável que obtenha uma classificação igual ou superior a 50%. Caso existam outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos (interempresas) ou acordadas com o cliente (intraempresa).

6. EMISSÃO DE DOCUMENTOS

6.1. CERTIFICADOS DE FORMAÇÃO

6.1.1. No final da formação os participantes terão direito a um certificado de formação emitido de acordo com os requisitos legais em vigor, bem como respeitando as regras internas da ESPAÇO VISUAL.

6.1.2. Para a emissão dos certificados devem ser fornecidos à ESPAÇO VISUAL todos os dados pessoais dos formandos constantes da ficha de inscrição.

6.1.3. Para a obtenção do certificado de formação os participantes deverão cumprir as seguintes regras:

a. Frequentar um mínimo de 75% do número total de horas da componente presencial da formação, caso aplicável e salvo regulamentação que se sobreponha a este regulamento;

b. Realizar todas as atividades previstas no programa do curso da componente eLearning (módulos e respetivas avaliações), caso aplicável;

c. Obter mais de 50% na avaliação final, caso a formação tenha avaliação sumativa/de aprendizagens.

6.1.4. No caso de o formando não ter obtido aprovação, terá direito a um certificado de frequência.

7. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A procura constante de um nível cada vez mais elevado de satisfação dos nossos Clientes é o desafio que se coloca quotidianamente à ESPAÇO VISUAL. Deste modo, o retorno de informação que contribua para melhorar os nossos desempenhos é essencial para a empresa. No final de cada ação de formação cada formando tem a oportunidade de se pronunciar sobre a experiência formativa que acabou de viver através do Questionário de Avaliação de Reação onde pode registar a sua opinião sobre a ação, incluindo sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações.

O formando pode ainda comunicar a sua (in)satisfação ao formador que a deverá registar (dossier técnico-pedagógico da ação de formação) e reportar internamente, através do Registo de Ocorrências.

Poderá ainda o formando dirigir-se aos serviços administrativos a fim de registar uma reclamação formal no Livro de Reclamações.

Para além do momento da formação, o formando/cliente poderá enviar à ESPAÇO VISUAL, em qualquer ocasião, as suas sugestões/oportunidades de melhoria e/ou reclamações utilizando os seguintes meios:

Pedro Silva (Coordenador do Departamento de Formação Profissional):

pedro.silva@espaco-visual.pt

Departamento de Formação Profissional:

dep.formacao@espaco-visual.pt ou telefone 224 509 047 (das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira).

A apresentação da sugestão/oportunidade de melhoria e/ou reclamações deve conter a identificação do formando, da ação de formação e a exposição da situação o mais completa possível com eventuais documentos ou evidências do motivo.

Qualquer sugestão/oportunidade de melhoria ou reclamação recebida é analisada pelo responsável do departamento juntamente com a direção geral e com a gerência.

No caso de reclamação expressa, que deve ser formalizada através dos contactos indicados acima, a resposta será dada num prazo de 48 horas após receção da mesma.

As informações dadas pelos formandos/clientes são para a ESPAÇO VISUAL fundamentais e constituem um precioso auxiliar na procura permanente da melhoria das nossas prestações.

8. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO

8.1. ESPAÇO VISUAL (RESPONSÁVEIS E COLABORADORES DO SERVIÇOS DE

FORMAÇÃO)

Direitos:

Cancelar, adiar ou reagendar, por motivos alheios à sua vontade, as ações de formação registadas no Plano de Formação, comunicando aos clientes com a devida antecedência;

Reter 50% do valor da inscrição sempre que o cliente cancelar uma inscrição com menos de 15 dias antes da data de início do curso;

Reter 100% do valor da inscrição sempre que o cliente desistir da formação após o início do curso.

Deveres:

Estabelecer formas de comunicação eficazes com os clientes/formandos, nomeadamente no que respeita a informação sobre a oferta e à organização da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação Profissional), incluindo o procedimento para o tratamento de reclamações;

Garantir o bom funcionamento das ações de formação interempresas que promove, prestando o adequado apoio pedagógico e logístico aos formandos, bem como respondendo a eventuais solicitações de carácter administrativo;

Criar e manter atualizados os Dossier Técnico/Pedagógicos dos Cursos (programa de formação, planos de sessão, identificação dos equipamentos e materiais pedagógicos necessários, recursos pedagógicos, instrumentos de avaliação, se aplicável);

Assegurar a confidencialidade, garantindo que informações de natureza confidencial ou informações sobre processos, metodologias e instrumentos da ESPAÇO VISUAL e recursos pedagógicos utilizados são mantidos com o máximo sigilo;

Assegurar a proteção dos dados pessoais e respeitar a legislação em vigor neste âmbito;

Assegurar a emissão dos certificados de formação respeitando os requisitos legais aplicáveis;

Manter completos e atualizados os Dossier Técnico-Pedagógicos das ações de formação, respeitando os requisitos do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras;

Entregar os Certificados de formação;

Assegurar o tratamento adequado e no prazo estipulado das reclamações recebidas.

8.2 CLIENTE (ENTIDADE OU PARTICULAR RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA FORMAÇÃO)

Direitos:

Ter acesso a informação clara e completa acerca da oferta formativa da ESPAÇO VISUAL, das regras de funcionamento da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação Profissional), incluindo do procedimento para o tratamento de reclamações;

Substituir um formando inscrito num curso, comunicando antecipadamente o facto à ESPAÇO VISUAL preferencialmente até 24h antes do início da formação;

Ser reembolsado pelo valor pago ou ter direito à transferência da inscrição (para data alternativa ou para outro curso com temática à escolha do cliente) no caso de o curso ser cancelado ou adiado pela ESPAÇO VISUAL (formação interempresas);

Ter acesso ao Dossier Técnico Pedagógico da ação de formação.

Deveres:

Prestar à ESPAÇO VISUAL informação correta e completa sobre a organização ou os formandos, nomeadamente para efeitos de inscrição definitiva do(s) participante(s), e comunicar eventuais alterações aos elementos fornecidos;

Garantir o bom funcionamento das ações de formação que organiza, assegurando um adequado apoio logístico a formandos e formador (formação intraempresa);

Efetuar o pagamento da formação nas condições acordadas.

8.3 FORMADOR

Direitos:

Dispor de espaço, equipamentos, materiais pedagógicos e apoio administrativo e logístico necessários para realizar a ação de formação conforme planeado;

Ter acesso aos resultados da sua avaliação de desempenho realizada pelos formandos e pelo Coordenador;

Responder e/ou contrapor a qualquer informação, avaliação ou reclamação que decorra do seu desempenho ou de ação praticada por si.

Deveres:

Preparar a formação considerando os objetivos da formação, os seus destinatários, os conteúdos programáticos, os recursos pedagógicos preparados, o plano de sessão/guião do curso, a metodologia proposta e o esquema de avaliação;

Antes de iniciar a ação, verificar as condições físicas da sala de formação, ou as condições tecnológicas da plataforma de formação para o caso de formação à distância, bem como o bom funcionamento do equipamento, informando de imediato sobre qualquer anomalia detetada;

Realizar a formação facultando os conhecimentos e meios necessários à facilitação da aprendizagem e adaptando os aspetos da metodologia/pedagogia que, no seu entender, facilitem o alcance das expectativas e objetivos dos participantes e/ou tenham em conta as características do grupo;

Garantir o bom funcionamento da formação e o cumprimento deste Regulamento;

Assegurar que os elementos necessários para o Dossier Técnico/Pedagógico (sumários, presenças, avaliações, etc.) estão preenchidos, completos e corretos e entregar o processo ao secretariado de apoio à formação;

Assegurar a avaliação de reação pelos participantes, através da entrega dos questionários de avaliação de reação e da realização de uma volta de mesa após concluída a avaliação formal;

Assegurar a confidencialidade, garantindo que tanto as informações de natureza confidencial fornecidas no decurso das ações de formação como as informações sobre processos, metodologias e instrumentos da SPAÇO VISUAL e documentos e materiais pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;

Reportar atempadamente ocorrências que possam prejudicar o bom aproveitamento da formação bem como outras situações (necessidades de alteração, sugestões de melhoria, eventuais sugestões / observações feitas pelos formandos) que considere pertinentes para melhorar as práticas formativas da ESPAÇO VISUAL.

8.4 FORMANDO

Direitos:

Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, com os objetivos e conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;

Ver esclarecidas as suas dúvidas e questões;

Receber a documentação relativa à ação de formação que está a frequentar (manuais, documentos de apoio, exercícios, etc) conforme o estipulado e no formando adequado;

Ficar na posse de trabalho efetuados no decorrer da formação;

Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou de frequência, conforme tenha respetivamente obtido ou não aprovação, desde que cumpra as regras de assiduidade definidas.

Gondomar, 1 de Março de 2017