



Regulamento de Funcionamento

Espaço Visual

UTILIZADOR



ÍNDICE

1.	Caracterização Geral da Espaço Visual.....	2
2.	Valências Diferenciadoras.....	2
3.	Serviços de Formação.....	2
4.	Atendimento Permanente	3
5.	Inscrição	4
6.	Processo de Seleção de Formandos	4
7.	Alteração, Confirmação, Cancelamento e Desistência de ações de formação	5
8.	Regime de Frequência	6
9.	Regime de Pagamentos, Política de Devoluções e Isenções	7
10.	Direitos dos Formandos.....	8
11.	Proteção de Dados Pessoais	8
12.	Critérios e Métodos de Avaliação da Formação.....	8
13.	Emissão de Certificados.....	9
14.	Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades no Âmbito da Formação.....	9
1.	Responsáveis e Colaboradores do Serviços de Formação	9
2.	Cliente (Entidade Ou Particular Responsável Pelo Pagamento Da Formação)	10
3.	Formador	11
4.	Formando.....	12
15.	Procedimento de Tratamento de Reclamações	12



1. Caracterização Geral da Espaço Visual

A Espaço Visual – Consultores de Engenharia Agronómica, Lda, fundada em 1996, com o objetivo de promover o Desenvolvimento Rural, está certificada como entidade formadora pela DGERT desde 2014, atuando essencialmente no setor agrícola. Desde 2014 tem apostado no desenvolvimento de formação profissional, na área agrícola, com serviço diferenciado, que se caracteriza pelo elevado caráter técnico e profissional, orientado para as necessidades dos empresários agrícolas mais exigentes.

Em 2017 a Espaço Visual criou e registou a marca comercial Espaço Visual, sob a qual divulga e comunica a realização de formação profissional acreditada e homologada pelas diversas entidades.

A Espaço Visual está sediada no concelho de Gondomar, distrito do Porto, no entanto, atividade desenvolvida tem uma abrangência global pela sua intervenção de largo espectro, nas diferentes fileiras agrícolas, ao longo de todo o território de Portugal. Dispõe de uma equipa técnica estruturada e multidisciplinar, especializada em diversas áreas de atuação agrícola. A atividade desenvolvida tem uma abrangência global pela sua intervenção de largo espectro, nas diferentes fileiras agrícolas, ao longo de todo o território nacional e com parcerias estabelecidas com várias entidades.

2. Valências Diferenciadoras

A Espaço Visual disponibiliza um conjunto de ações de formação, a realizar nas modalidades Intra e Inter empresas, com o cuidado de ajustar os conteúdos e metodologias de aprendizagem às necessidades dos formandos, dando resposta às necessidades efetivas dos clientes que nos procuram. Este facto, aliado à bolsa de formadores especializados nas mais diversas áreas, conferem à Espaço Visual uma posição diferenciadora, capaz de dar resposta às necessidades formativas do setor agrícola.

3. Serviços de Formação

FORMAÇÃO EM SALA

A realização de ações de formação em sala poderá ser realizada nas instalações da Espaço Visual ou noutras instalações cedidas para o efeito. O local de realização das ações de formação é comunicado previamente aos formandos antes do início de cada ação de formação, podendo estar prevista a realização de visitas de estudo, sempre que seja necessário.

FORMAÇÃO E-LEARNING

Neste processo de 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 para acesso e participação neste tipo de ações 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 visualizar os documentos em anexo (DOC, PPT, XLS)
- c) Adobe Acrobat Reader ou outro software compatível que permita a visualização de ficheiros em formato PDF.
- **Hardware:**
 - d) Computador 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 x768
 - g) Placa de som
 - h) Para as sessões síncronas deverá possuir câmara e microfone para melhor aproveitamento das potencialidades da plataforma.

FORMAÇÃO INTRA EMPRESA

Desenvolvimento de formação especializada para um grupo de formandos de uma mesma empresa, em áreas específicas, através de um trabalho de identificação de necessidades de formação em conjunto com as empresas nossas clientes. A Espaço Visual desenvolve conteúdos que colmatam as necessidades de formação, potenciam a eficiência dos empresários agrícolas, e simultaneamente asseguram as necessidades legais de formação dos ativos agrícolas.

FORMAÇÃO INTER EMPRESA

Desenvolvimento de formações para um grupo de formandos de várias empresas, em diversas áreas. Este tipo de formação pode ser frequentado por qualquer pessoa, inscrita por intermédio da entidade empregadora ou como particular, sendo que as ações de formação dispõem de um programa previamente definido e de carácter abrangente.

FORMAÇÃO AÇÃO

Esta metodologia formativa caracteriza-se pela utilização de diferentes metodologias, nomeadamente a formação em contexto de sala, alternada com sessões práticas em contexto real de trabalho.

WORKSHOPS E SEMINÁRIOS

Compreende a realização de sessões de formação focadas nos temas que marcam a atualidade. Este tipo de sessões convidam à partilha de experiências entre formandos e formadores.

4. Atendimento Permanente

Os serviços académicos da Espaço Visual estão disponíveis para prestar apoio e esclarecimentos aos formandos através dos seguintes meios:

Serviços Académicos

Horário de atendimento: dias úteis das 9h.00m às 13h.00m e das 14h.00m às 18h.00m

Telefone: +351 224 509 055

Email: dep.formacao@espaco-visual.pt



5. Inscrição

A participação nas ações de formação desenvolvidas pela Espaço Visual carece de inscrição, apresentação de documentos de suporte, e validação da inscrição.

- a) Para efetuar uma inscrição, pode:
 - i. Efetuar uma inscrição provisória, garantindo a reserva do acesso à formação. Cerca de 2 semanas antes do início previsto da ação, será solicitada pelos serviços Espaço Visual a confirmação do interesse e, em caso afirmativo, a formalização da inscrição definitiva.
 - ii. Efetuar a inscrição definitiva utilizando a ficha de inscrição (enviar por e-mail, fax ou correio) ou o formulário existente para inscrição no *site*.
 - iii. 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.
O acompanhamento da inscrição é assegurado pelos serviços que prestam as informações necessárias para que cada curso decorra nas melhores condições.
- b) Documentos de suporte:
 - i. Certificado de habilitações – cópia de documento comprovativo do certificado de habilitações do formando (quando aplicável);
 - ii. Cartão de cidadão – Declaração do formando com os dados de identificação do mesmo, ou declaração com cópia do cartão de cidadão trancada para efeitos de formação.
- c) Validação da inscrição:
 - i. A inscrição só se encontra válida a partir do momento em que são enviados os documentos de suporte bem como o pagamento de parte ou da totalidade do valor da inscrição, conforme indicado nas condições de inscrição de cada curso. Este pagamento poderá ser realizado por cheque (à ordem de Espaço Visual, Lda), por transferência bancária (NIB indicado na ficha de inscrição) ou por Referência Multibanco emitida para o efeito.
 - ii. A inscrição só é considerada definitiva após o respetivo pagamento.

6. Processo de Seleção de Formandos

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. Os candidatos que cumprirem os critérios serão selecionados de acordo com o número de vagas previstas para o respetivo curso. Caso um candidato

elegível não possa ser selecionado por ter sido atingido o número máximo de formandos de uma determinada ação, deverá se informado do motivo e será dada prioridade máxima numa próxima ação do curso, caso o candidato pretenda manter a sua inscrição.

7. Alteração, Confirmação, Cancelamento e Desistência de ações de formação

Os cursos divulgados no plano de formação, através de *site*, material publicitário, podem sofrer alterações de programa, formadores, duração, datas e preços.

CONFIRMAÇÃO

- a) Até cinco dias antes da data de início do curso, será comunicada ao responsável pela inscrição/participante a decisão sobre a realização do curso.
- b) 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.
- c) A partir da nossa confirmação, salvo caso de força maior, a Espaço Visual garante a realização do curso na data prevista.

ALTERAÇÕES

- a) Eventuais alterações ao programa de formação inicialmente previsto serão comunicadas ao formando / responsável pela formação até 5 dias antes do início da mesma.
- b) As alterações serão comunicadas por *email* ou telefone.
- c) 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, para um novo grupo de formação.
- d) São permitidas as substituições de formandos, devendo o cliente comunicá-las por escrito à Espaço Visual, preferencialmente 24h antes do início da formação.

CANCELAMENTO

- a) A Espaço Visual reserva-se no direito de cancelar ou adiar as ações de formação, caso o número de participantes não atinja o número mínimo requerido, ou qualquer outro motivo que inviabilize a realização da ação.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Os cancelamentos 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.

DESISTÊNCIA

- a) A desistência após o início da ação ou após a receção do login e *password* implica a retenção de 100% do valor do curso.

8. Regime de Frequência

FORMAÇÃO PRESENCIAL

- a) 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/clientes e seja garantida a qualidade do processo pedagógico.
- b) 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/clientes.
- c) No caso da formação inter-empresas, 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.
- d) A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura nos registos de sumário e de presença.
- e) 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 preveja outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos/clientes.

FORMAÇÃO À DISTÂNCIA

- a) Na data de início de cada curso, os formandos recebem por *email* toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online.
- b) 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.
- c) O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por *email*, por telemóvel fornecido para o efeito ou através do sistema de Mensagens disponibilizado pela plataforma.
- d) Durante todo o percurso formativo os participantes são acompanhados por uma equipa de e-tutoria. Esta equipa irá intervir de forma proactiva com os seguintes objetivos:
 - No início da formação:
 - Dar as boas-vindas aos participantes
 - Encorajar a entrada nos módulos
 - Esclarecer dúvidas técnicas
 - Durante a formação:
 - Dar feedback sobre o progresso individual e/ou coletivo
 - Intervir em caso de atraso na realização das atividades
 - Apoiar em caso de dúvida técnica ou de conteúdo
 - Motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens
 - Desenvolver sessões síncronas com os formandos
 - No final da formação:
 - Fazer um balanço da formação

- Recolher o feedback com vista à melhoria da formação
- e) A assiduidade dos formandos nas sessões síncronas é verificada através da plataforma eLearning.
- f) Para efeitos de aproveitamento e emissão de certificado, a participação e assistência do formando nas sessões síncronas deve ser superior a 75% da duração total da formação. Caso a formação preveja outras regras, estas serão antecipadamente comunicadas aos formandos/clientes.

9. Regime de Pagamentos, Política de Devoluções e Isenções

- a) 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 participação na ação de formação, a documentação de apoio e o certificado de formação.
- b) 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.
- c) 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.
- d) O formando toma conhecimento e aceita, no ato da assinatura e pagamento do valor da formação, que não lhe é restituído qualquer valor, exceto se ocorrer um eventual adiamento da ação de formação ou se a mesma não se realizar por motivos imputáveis à Espaço Visual.
- e) Para ações de formação em que está previsto o pagamento faseado do custo da formação, a primeira prestação deve ser paga até ao primeiro dia da formação e a última prestação liquidada até último dia da respetiva ação.
- f) O pagamento poderá ser efetuado pelo formando ou pela entidade patronal através de numerário, multibanco, transferência bancária ou referência multibanco.
- g) O valor total da ação de formação será comunicado ao mesmo, através dos meios publicitários e no ato de inscrição.
- h) A Espaço Visual poderá, a qualquer momento, definir reduções do custo de formação, resultantes de eventuais promoções, divulgando as mesmas no *site*, por *email* ou outras vias de comunicação.
- i) A frequência da ação de formação sem aproveitamento, não determina a devolução do valor já pago.
- j) Caso o formando não obtenha aproveitamento numa ação de formação, não terá direito ao Certificado de competências. Caso pretenda frequentar novamente a ação em que não teve aproveitamento terá de pagar novamente 50% do valor integral da mesma.
- k) A entrega do Certificado de Formação profissional acontece pessoalmente nas nossas instalações de Gondomar. Caso contrário, poderá ser cobrada uma taxa de envio por correio normal (5€) e de correio urgente (10€).



10. Direitos dos Formandos

- a) Participar na ação de formação em que se inscrevem e foram selecionados, receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
- b) Receber a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
- c) Obter, gratuitamente, no final da ação, um certificado de formação profissional, nos termos da legislação e normativos aplicáveis.
- d) Ver registadas na CIC (Caderneta Individual de Competências) as respetivas competências adquiridas e certificadas, nos termos da legislação aplicáveis, em virtude da emissão do certificado de formação da plataforma SIGO.
- e) Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda 75% do total de horas previsto na ação.
- f) Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.
- g) Ser coberto pela apólice de seguro de acidentes pessoais, qualquer acidente, durante e nas deslocações para as atividades de formação.

11. Proteção de Dados Pessoais

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).

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 da 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) As eventuais ações comerciais por parte da Espaço Visual junto dos formandos e das respetivas entidades empregadoras.

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

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.

12. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação



A Espaço Visual promove em todas as suas ações de formação a avaliação da reação/satisfação dos formandos com o objetivo 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 a 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 nossas prestações.

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).

13. Emissão de Certificados

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.

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

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, quando aplicável e salvo regulamentação que se sobreponha a este regulamento;
- b) Frequentar um mínimo de 75% do número total de horas das sessões síncronas quando aplicável;
- c) Realizar mais de 75% das atividades da componente eLearning (módulos e respetivas avaliações), quando aplicável;
- d) Obter mais de 50% na avaliação final, caso a formação tenha avaliação sumativa/de aprendizagens.

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

14. Descrição Genérica de Funções e Responsabilidades no Âmbito da Formação

I. Responsáveis e Colaboradores dos 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 eficazes de comunicação 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 inter-empresas 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 DTP's dos Cursos (programa de formação, plano de sessão, identificação dos equipamentos e materiais pedagógicos necessários, recursos pedagógicos, instrumentos de avaliação, se aplicável);
- 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 e recursos pedagógicos utilizados são guardadas com o máximo sigilo;
- Assegurar a proteção dos dados pessoais respeitando a legislação em vigor.
- 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, de acordo com as regras de assiduidade definidas;
- Assegurar o tratamento adequado e em tempo oportuno das reclamações recebidas.

II. Cliente (Entidade Ou Particular Responsável Pelo Pagamento Da Formação)

DIREITOS:

- Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da Espaço Visual, as regras de funcionamento da formação (Regulamento de Funcionamento da Formação Profissional), incluindo o procedimento para o tratamento de reclamações;
- Substituir um formando inscrito num curso, comunicando 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 (data alternativa ou outro curso de temática e valor equivalente) no caso de o curso ser cancelado ou adiado pela Espaço Visual (formação inter-empresas);
- Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação de formação que os colaboradores frequentaram.

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 intra empresa);
- Efetuar o pagamento da formação nas condições acordadas;

III. 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 realizada pelos formandos e pelo Coordenador;
- Responder/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 a disposição da sala, os documentos e material pedagógico e o 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 do 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 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.



IV. Formando

DIREITOS:

- Frequentar a ação de formação na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação definidos previamente;
- Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- Receber toda a documentação da ação de formação que está a frequentar (recursos pedagógicos como manuais, documentos de apoio, exercícios, etc.) conforme aplicável e em formato acordado;
- Ficar com os trabalhos efetuados no decorrer da formação;
- Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou de frequência conforme tenha obtido aprovação ou não, desde que cumpra as regras de assiduidade e aproveitamento definidas.

15. 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:

Dina Fernandes (Coordenador da Formação Profissional):

dep.formacao@espaco-visual.pt

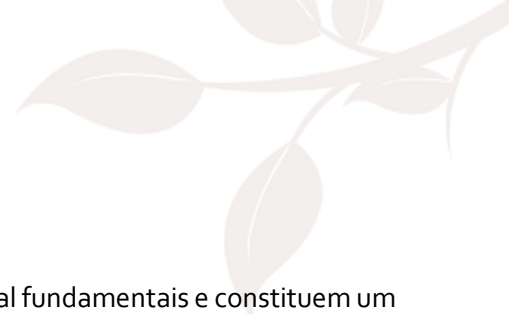
Departamento de Formação Profissional:

Ou telefone +351 224 509 055 (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.