



— DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E EMPRESAS DESDE 1996

# REGULAMENTO DA FORMAÇÃO

[zonaverde.pt](http://zonaverde.pt)



**zonaverde**<sup>®</sup>  
f o r m a ç ã o • c o n s u l t o r i a

## Índice

1. Caracterização geral da ZONAVERDE .....	3
1.1. Horário de atendimento ao público e contactos da ZONAVERDE .....	4
2. Processo de inscrição e seleção de formandos/as .....	5
2.1. Inscrição .....	5
2.2. Seleção .....	5
3. Condições particulares de frequência .....	6
3.1. Obrigações, interdições, requisitos e assiduidades .....	6
3.2. Direitos e deveres do/a formando/a .....	6
4. Condições de funcionamento da formação .....	8
4.1. Regime de pagamentos e política de devoluções e isenções .....	8
4.2. Alteração de datas, horários e locais .....	8
4.3. Interrupções e possibilidade de repetição do curso .....	9
5. Funcionamento da formação a distância .....	9
5.1. Condições gerais .....	9
5.2. Requisitos específicos de utilização .....	9
6. Critérios e métodos de avaliação da formação .....	10
6.1. Avaliação de conhecimentos .....	10
6.2. Avaliação da reação .....	10
7. Proteção de dados pessoais .....	11
8. Procedimentos relativos a queixas/reclamações e sugestões .....	11
8.1. Preenchimento do livro de reclamações .....	11
8.2. Preenchimento do pedido de ação corretiva/preventiva/sugestões de melhoria .....	12
9. Normas de funcionamento das instalações .....	13
10. Descrição genérica de funções e responsabilidades .....	13

## 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 principais áreas de negócio a formação a consultoria, desenvolvendo formação à medida e consultoria para o mercado empresarial e formação para o mercado particulares.

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 (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) nas seguintes áreas:

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

É igualmente **certificada**, desde 2004, para os serviços de formação profissional, consultoria de sistemas de gestão e candidaturas a sistemas de financiamento são certificados 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, o reconhecimento da empresa com diversos prémios e distinções que podem ser consultados no website da ZONAVERDE (<https://www.zonaverde.pt/site/premios-e-certificacoes/>).

#### 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 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



256 364 544  
961 323 323



<https://www.facebook.com/zonaverdept/>



256 378 467



<https://www.instagram.com/zonaverdept/>



[www.zonaverde.pt](http://www.zonaverde.pt)



<https://www.zonaverde.pt/site/>



[academia@zonaverde.pt](mailto:academia@zonaverde.pt)



<https://www.youtube.com/user/zonaverdecea>

## 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](http://www.zonaverde.pt)) ou presencialmente nos espaços de atendimento das instalações da ZONAVERDE.

No caso de a inscrição ser realizada através do site da ZONAVERDE, o/a candidato/a deverá selecionar o curso pretendido, onde consta toda a informação acerca do mesmo, incluído programa de formação, indicando um conjunto de dados obrigatórios para efetuar a pré-inscrição e/ou compra do curso, confirmando a sua intenção. Posteriormente recebe um e-mail com a confirmação da pré-inscrição ou compra e um link com acesso a uma base de dados onde terá que preencher toda a informação necessária (consoante o curso/tipo de formação).

Sempre que necessário, 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 é enviada a ficha de inscrição e o contrato de formação (quando aplicável) e eventualmente informar acerca de outra documentação necessária para o processo (Certificado de Habilitações, CV,...).

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, contrato de formação e programa de formação, além de serem comunicados os pontos principais do presente Regulamento de formação.

Em alguns casos específicos poderá proceder-se à realização de reuniões de seleção de candidatas.

### 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. Após o preenchimento da Ficha de inscrição, assinada por si e com a aposição da respetiva data, com entrega presencial ou envio por e-mail, o/a formando/a, 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 que o início desse curso ocorra quando reunido um número mínimo de formandos/as (de acordo com condições de cada curso);
- c. O/a formando/a toma conhecimento e aceita que a emissão do seu Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Qualificações, está dependente da sua presença/assiduidade e da obtenção de aproveitamento, em função do descrito no Programa de formação de cada curso;
- 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.
- e. Nas sessões de formação presencial, serão disponibilizadas pelo/a formador/a as folhas de presença, onde os/as formandos/as deverão colocar a sua assinatura, de modo a que seja possível proceder ao controlo da assiduidade.
- f. Na formação a distância, a assiduidade poderá ser validada através das sessões síncronas, pela participação em chats, videoconferência, etc., ou pelas sessões assíncronas, através do acesso à plataforma, realização de trabalhos, participação em fóruns, etc.
- g. Salvo indicação em contrário, por motivos de regulamentação legal ou por questões pedagógicas, devidamente indicadas no Programa de formação do curso, a percentagem máxima de faltas permitida aos/as formandos/as é de 10% da carga horária total da formação. Sempre que um/uma formando/a ultrapassar o limite máximo de faltas definido para a ação, será considerado desistente e deixará de ter direito ao Certificado de formação, previsto para o curso.

#### 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/tutorial do/a e-formando/a onde consta informação de acesso e utilização da plataforma de formação a distância;
- d. Na formação a distância, ter acesso via internet, a todo o material necessário para o desenvolvimento do curso, composto por sequências de aprendizagem, exercícios e testes<sup>2</sup>;
- e. Solicitar o apoio de que careça para o cumprimento dos objetivos;
- f. Receber, no final do curso, um certificado comprovativo da frequência e/ou aproveitamento (certificado de formação profissional ou certificado de qualificações);
- 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, sempre que aplicável.

##### 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 no desenrolar do curso de formação, quer relativamente aos/as colegas, formadores/as e demais colaboradores/as da ZONAVERDE;
- h. Prestar, com verdade, todas as informações que lhe forem solicitadas pela ZONAVERDE;
- 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 presenciais, exceto se os mesmos forem recursos necessários à formação a decorrer.
- k. Respeitar as regras de utilização das plataformas/meios de formação a distância, seguindo as orientações constantes no manual/tutorial do/a e-formando/a e indicações do coordenador ou formador.

##### 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 anomalias 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;
  - Reproduzir e 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 todas as atividades os chats e sessões síncronas;

<sup>1</sup> Aplicável somente à formação à distância

- 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. Condições de funcionamento da formação

### 4.1. Regime de pagamentos e política de devoluções e isenções

#### 4.1.1. Pagamentos, devoluções e isenções

- 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 algum eventual adiamento da formação imputado à responsabilidade da ZONAVERDE.
- b. Nota: No caso de a inscrição ser efetuada totalmente à distância, o/a formando/a dispõe de um prazo de 14 dias para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, a contar da data de celebração do contrato, desde que essa intenção seja devidamente comunicada através da expedição de carta registada com aviso de receção, antes do início da ação de formação;
- c. Pode haver lugar ao pagamento faseado, de acordo com condições combinadas entre as partes. Em qualquer dos casos as prestações terão impreterivelmente de estar liquidadas antes do curso terminar;
- d. 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 documento fiscal adequado;
- e. 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;
- f. 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.

#### 4.1.2. 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.

### 4.2. 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.

### 4.3. 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.

## 5. Funcionamento da formação a distância

### 5.1. Condições gerais

- a. A formação a distância pode ser realizada em dois modos, num formato totalmente a distância (e-Learning), ou num formato misto (b-Learning), com sessões de formação a distância e com sessões presenciais.
- b. As sessões de formação a distância podem ser síncronas (comunicação simultânea entre os/as participantes) ou assíncronas (comunicação não coincidente no tempo em horários flexíveis). As sessões assíncronas podem incluir a participação em fóruns, comunicação por e-mail ou através da plataforma Moodle, realização de atividades, trabalhos, etc. As sessões síncronas podem ocorrer através de diversos meios de comunicação, nomeadamente chats ou aplicações de videoconferência (Adobe Connect, Google Meet,...).
- c. A formação decorre de acordo com cronograma disponibilizado na plataforma e cujas datas foram previamente transmitidas e validadas junto dos/as formandos/as inscritos/as.
- d. De uma forma geral, na sessão de abertura, é testado o login com cada formando/a, e é realizada uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma;
- e. Aquando da entrega/envio da senha de acesso à plataforma de formação a distância o/a formando/a tem acesso ao Manual do e-formando, ao programa de formação, bem como aos conteúdos programáticos da primeira sequência de aprendizagem.
- f. No decurso da formação os/as participantes têm acesso a toda a informação e às sequências de aprendizagem que os/as formadores/as disponibilizarem.

### 5.2. Requisitos específicos de utilização

- a. A utilização da plataforma de formação a distância apenas é possível se o/a 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 ZONAVERDE 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 (versões de softwares/browser/firewalls, etc.)



## 6. 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 reação** - o momento em que se procura verificar em que medida os/as participantes estão satisfeitos com a formação frequentada.

### 6.1. 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.

### 6.2. Avaliação da reação

Este nível de avaliação permite analisar a reação 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 reação 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.

## 7. Proteção de dados pessoais

A ZONAVERDE garante a estrita confidencialidade no tratamento dos dados pessoais fornecidos pelos/as formandos/as, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD), Regulamento (UE) 2016/679 de 27 de Abril de 2016, tal como definido na sua política de privacidade. A informação disponibilizada não será partilhada com terceiros, exceto as entidades que, nos termos da lei, tenham competência para auditar e/ou fiscalizar a atividade da ZONAVERDE e será utilizada apenas para os fins diretamente relacionados com o curso em que os/as formandos/as se inscrevem.

Na formação a Distância, o/a formando/a dá consentimento da gravação das sessões síncronas, com captação e gravação de imagem e som, para efeito de auditoria pelas entidades supervisoras ou disponibilização na plataforma de formação a Distância, para visionamento posterior.

## 8. 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 físico;
- » Livro de reclamações eletrónico;
- » Inquérito de avaliação de reação, disponibilizado no fim de cada módulo/ação para registo de sugestões de melhoria;
- » Documento de Sugestões de Melhoria, 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, através de carta ou e-mail.

### 8.1. Preenchimento do livro de reclamações

A ZONAVERDE, de acordo com a legislação em vigor, enquanto entidade prestadora de serviços com contacto com o público em geral, dispõe de Livro de Reclamações em formato físico e em formato eletrónico.

O Livro de Reclamações, em formato físico, 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 formando deve apresentar a sua reclamação.

Sempre que seja solicitado, sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento, com respeito pelo regime de atendimento prioritário, será facultado de forma imediata e gratuita, ao formando/cliente, o Livro de reclamações.

A reclamação deve ser registada no livro em triplicado. O original é enviado, num prazo de 15 dias úteis, à entidade competente para apreciar a reclamação, sendo entregue o duplicado ao formando/cliente, permanecendo o triplicado no Livro de reclamações.

A remessa do original da folha de reclamação deve ser acompanhada dos seguintes elementos:

- » A resposta já enviada ao formando/cliente em virtude da reclamação formulada, quando aplicável;
- » O exemplar da mensagem publicitária, através de suporte físico ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade.

A remessa do original da folha de reclamação pode, ainda, ser acompanhada dos esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma.

O formando/cliente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade reguladora, devendo procurar juntar elementos comprovativos dos factos que motivaram a reclamação (faturas, nomes e moradas de testemunhas, etc.).

No caso do Livro de Reclamações, em formato eletrónico, a reclamação é efetuada pelo formando/cliente, através de formulário próprio na Plataforma Digital, sendo de preenchimento obrigatório, designadamente, os campos que identificam o consumidor ou utente, o sector objeto de reclamação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços visado e a reclamação.

Para o formando/cliente apresentar uma reclamação, necessita de ter um endereço de correio eletrónico, onde receberá uma mensagem com um link para prosseguir com a reclamação.

Com a submissão da reclamação é automaticamente enviado para o endereço de correio eletrónico indicado pelo formando/cliente, o comprovativo da sua apresentação e um exemplar da reclamação, assinado digitalmente, garantindo a sua proveniência e autenticidade.

A reclamação submetida é automaticamente enviada para a entidade reguladora competente, para conhecimento, e para a ZONAVERDE.

A ZONAVERDE deverá responder ao formando/cliente no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma.

A ZONAVERDE irá também remeter à entidade reguladora competente os seguintes elementos:

- » A resposta já enviada ao formando/cliente em virtude da reclamação formulada;
- » O exemplar da mensagem publicitária, através de suporte físico ou digital, quando o objeto da reclamação incidir sobre publicidade.

O organismo competente poderá solicitar a prestação de esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma, quando considere necessário.

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 contraordenação prevista no Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, ou em norma específica aplicável à matéria objeto da reclamação.

## 8.2. 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 inquérito de Avaliação de reação final disponibilizada no fim de cada módulo/curso para registo de sugestão de melhoria, e o Modelo de Sugestões de melhoria, que se encontra disponível no local de atendimento, além de poder ser solicitada em qualquer altura ao/à coordenador/a de formação. O Modelo de Sugestões de melhoria

deverá ser devidamente preenchido e assinado, de modo a ser entregue a um responsável da ZONAVERDE, que deverá assinar no local indicado e entregar uma cópia do mesmo 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/a 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.

## 9. Normas de funcionamento das instalações

O/a formando/a deverá cumprir as normas de funcionamento constantes no Regulamento geral das instalações, afixado em local visível.

## 10. Descrição genérica de funções e responsabilidades

### 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.

### Coordenador/a pedagógico/a:

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.

### Formador/a (ou e-Formador):

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, ao formato e objetivos da formação; a aplicação de métodos e instrumentos de avaliação.

### Tutor/a:

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

### Mediador/a:

A função de mediação é desempenhada por formadores e outros profissionais, designadamente os de orientação, detentores de habilitação de nível superior e possuidores de formação específica para o desempenho daquela função ou de experiência relevante em matéria de educação e formação de adultos.

O/A mediador/a é responsável pela orientação e desenvolvimento do diagnóstico dos formandos em colaboração com os formadores da equipa técnico-pedagógica, com vista à análise e avaliação do perfil de cada candidato e à identificação da oferta de educação e formação de adultos mais adequada.

**Coordenador/a de formação a distância (e-Coordenador):**

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.

**Tutor/a de formação a distância (e-Tutor):**

O/A tutor/a de formação a distância assegura o envolvimento ativo dos/as formandos/as no processo de aprendizagem, atuando mais como facilitador, criando um ambiente de trabalho aberto, incentivando os/as formandos/as a assumirem a responsabilidade para o processo de aprendizagem, orientando, aconselhando, questionando, dando feedback e fomentando a interação entre formandos/as e os conteúdos presentes na plataforma de formação a distância.

**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.

