



Regulamento da Formação

Vrs.04-Abr.2022

ÍNDICE

1. Breve apresentação da EMPRESA.....	3
1.1. Atividades.....	3
1.2. Missão, Visão e Valores	3
1.3. Instalações e recursos	3
1.4. Horário de atendimento ao público e contactos da FORMAVIANA	3
2. Descrição genérica de funções e responsabilidades	4
3. Inscrições e condições de acesso.....	5
3.1. Pré-Inscrição.....	5
3.2. Processo de selecção e inscrição	6
3.2.1. Formação Financiada.....	6
3.2.2. Formação Não Financiada.....	6
3.3. Critérios de selecção de formandos.....	6
4. Condições de funcionamento	6
4.1. Divulgação das Acções	6
4.2. Definição e alteração de horários, locais e cronograma	7
4.3. Condições de funcionamento da formação a distância	7
4.4. Requisitos específicos de utilização de formação a distância.....	7
4.5. Interrupções e possibilidade de repetição de cursos	7
4.6. Pagamentos e devoluções	7
4.6.1. Formação Financiada.....	7
4.6.2. Formação Não-Financiada.....	8
4.7. Reduções sobre o valor das acções.....	8
5. Assiduidade.....	8
6. Direitos e deveres dos formandos	8
6.1. Direitos dos formandos:.....	8
6.2. Deveres dos formandos:.....	8
6.3. Deveres dos formandos aplicáveis à formação a distância:	9
6.4. Incumprimento dos deveres do Formando	9
7. Critérios e métodos de avaliação da formação	9
7.1. Avaliação de conhecimentos.....	9
7.2. Avaliação de reacção	10
8. Tratamento de reclamações	10
8.1. Preenchimento do Livro de Reclamações.....	10
8.2. Preenchimento da Ficha de reclamações/sugestões de melhoria	11

1. BREVE APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A FORMAVIANA existe desde Setembro de 1997, data em que foi adquirida uma licença de Franchising da Futurekids, tendo em Fevereiro de 2004 sido constituída uma Sociedade Unipessoal por Quotas, denominada FORMAVIANA, Formação, Unipessoal, Lda. Em 2012 a empresa mudou a sua sede para Santa Maria da Feira.

A FORMAVIANA procedeu à acreditação enquanto entidade formadora em 1998, tendo já formado mais de 3.000 formandos ao longo da sua existência. Em 2013 foi notificada pela DGERT para apresentação do processo de certificação, encontrando-se certificada desde Junho de 2014.

Em 2016 a FORMAVIANA formalizou um acordo com a ZONAVERDE, Consultoria e Estudos Avançados Lda para a utilização da marca Academia ZONAVERDE na promoção de cursos de formação profissional.

A utilização da marca Academia ZONAVERDE permite à FORMAVIANA aproveitar sinergias relacionadas com o conhecimento de mercado e com boas práticas no desenvolvimento e promoção de cursos decorrentes da experiência e notoriedade da ZONAVERDE, pelo que, além do cumprimento dos requisitos, regras e exigências legais em vigor no desenvolvimento da sua atividade formativa, todos os cursos desenvolvidos seguem padrões de qualidade controlados pela ZONAVERDE.

1.1. Atividades

A FORMAVIANA tem como sua única atividade o desenvolvimento de formação profissional a particulares e empresas.

1.2. Missão, Visão e Valores

Missão: Formar e dotar pessoas de competências técnicas e comportamentais de modo a que possam acrescentar valor na sua atuação como profissionais independentes ou nas suas empresas, criando relações fortes e de longo prazo com os seus clientes.

Visão: Ser uma empresa de referência na formação profissional

Valores: Disponibilidade, Integridade, Comprometimento, Eficiência

1.3. Instalações e recursos

A FORMAVIANA está atualmente sedeadada em Santa Maria da Feira no primeiro piso do edifício 3CE – Rua 25 de Abril, nº 319, sala 305 – Zona Industrial do Roligo. Nesse mesmo piso existe ainda uma receção com 4 postos de atendimento, um centro de cópias e duas salas de reuniões. No segundo piso, estão disponíveis 6 salas de formação teórica, duas salas de informática, um auditório, uma sala de apoio a formadores e de convívio e um bar.

O seguinte mapa que se apresenta permite localizar e caracterizar a envolvente do espaço:



1.4. Horário de atendimento ao público e contactos da FORMAVIANA

Morada	3CE – Rua 25 de Abril, nº 313 – Zona Industrial do Roligo
Telefone	256333054
Fax	256378467
E-mail	formaviana@formaviana.pt
Página na Internet	http://www.formaviana.pt
Horário de Atendimento	Segunda a Sexta das 9.00h–13.00h / 14:00h–19.00h

2. DESCRIÇÃO GENÉRICA DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Gestor da formação
<p>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 destinatários da formação; a promoção das ações de revisão e melhoria contínua e a implementação dos mecanismos de qualidade da formação</p> <p>Interlocutor privilegiado com o Sistema de Certificação – garante que as práticas formativas implementadas na entidade estão em harmonia com os requisitos de certificação</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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 coordenadores pedagógicos; 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.
Coordenador pedagógico
<p>Responsável pelo apoio à gestão da formação e pela gestão pedagógica da mesma, assegurando: a articulação com o gestor de formação; articulação com a equipa de formadores na fase de conceção dos programas; acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de execução da Ação; resolução de questões pedagógicas e organizativas das ações, entre outras.</p>
<ul style="list-style-type: none"> a) Elaboração de referenciais de formação identificando destinatários, objectivos gerais, conteúdos de formação e orientações metodológicas gerais; b) Definição de necessidades de recrutamento e selecção dos formadores, 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 formandos; 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 acção; i) Gestão dos meios físicos necessários à realização da formação. j) Concepção e aplicação dos modelos e instrumentos de avaliação da formação.

Formadores

Responsáveis pela preparação e desenvolvimento pedagógico das ações de 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 das ações de 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 objectivos pedagógicos;
- d) Analisa e estrutura conteúdos da formação;
- e) Selecciona 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 formandos;
- 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, selecciona modelos e traça as estratégias adequadas ao grupo de formação;
- n) Formula, classifica e hierarquiza objectivos de formação;
- o) Selecciona, 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 concepção da formação;
- s) Participa nas reuniões, eventos sociais e de trabalho.
- t) Avalia o processo formativo;
- u) Reflecte sobre o processo formativo.

Coordenador da plataforma de formação a distância

Colaborador responsável pelo acompanhamento dos formandos/as na plataforma de formação a distância assegurando uma intervenção dinamizadora das actividades 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, objectivos 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 formandos 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 formandos.

3. INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE ACESSO

O processo de inscrição dos formandos nos cursos de formação da FORMAVIANA é realizado de acordo com as seguintes fases:

3.1. Pré-Inscrição

Existem quatro formas de pré-inscrição alternativas:

- Preenchimento da ficha de pré-inscrição que se encontra disponível no local de atendimento;
- Envio de ficha de pré-inscrição original via CTT;
- Envio de ficha de pré-inscrição por e-mail;
- Contacto por telefone.

3.2. Processo de selecção e inscrição

3.2.1. Formação Financiada

A primeira triagem segue o critério de ordem de chegada das fichas de pré-inscrição. São analisadas as fichas para averiguar a elegibilidade dos eventuais formandos de acordo com as tipologias em vigor. Cada processo prevê uma curta entrevista individual e tratando-se de formação de longa duração poderão efectuar-se reuniões de grupo, onde se esclarecerão eventuais dúvidas dos candidatos relativamente ao tipo de acções/cursos a ministrar e onde se recolherão mais elementos sobre, experiência profissional e pessoal dos eventuais formandos, as expectativas dos mesmos, as necessidades formativas e outros elementos de interesse. De modo a assegurar a homogeneidade do grupo de formação, poderá ser realizado um diagnóstico prévio dos conhecimentos dos candidatos relativamente às matérias a ministrar. Nesta fase são disponibilizados aos candidatos os documentos Programa de formação e Regulamento de formação e são solicitados os documentos de inscrição necessários para o respectivo curso.

Posteriormente, após a confirmação das datas e horário do curso, é estabelecido novo contacto com os candidatos inscritos que reúnam as condições requeridas para a formação em causa, para confirmar o interesse na frequência da acção.

Só após este contacto se fará a selecção e inscrição definitiva do formando, ficando o processo completo com a comunicação por carta, mail ou telefone.

No início da acção de formação são preenchidos e assinados pelos formandos a Ficha de inscrição e o Contrato de formação.

3.2.2. Formação Não Financiada

Após a formalização da pré-inscrição num curso, por parte do candidato, é posteriormente realizado um processo de selecção de acordo com os critérios definidos para a acção e procede-se à inscrição formal e consumação do pagamento parcial ou total da formação.

Durante a inscrição, que regra geral é realizada presencialmente, são esclarecidas todas as questões e são fornecidos os documentos Programa de formação e Regulamento de formação, ao candidato e são solicitados os documentos de inscrição necessários.

Com base na documentação entregue, são validados os requisitos de acesso do candidato e são aplicados os critérios de selecção estabelecidos para a acção. Se o candidato for seleccionado, é preenchida e assinada a Ficha de inscrição e o Contrato de formação entre ambas as partes e é efectuado o pagamento (sempre que aplicável), de acordo com as regras em vigor.

3.3. Critérios de seleção de formandos

O processo de seleção de formandos, tem em conta os critérios seguidamente apresentados:

- a) Perfil adequado/elegibilidade face ao curso em que se inscreve mediante preenchimento/satisfação dos requisitos gerais exigidos para cada Acção (experiência, idade, nível de formação, situação profissional, ...);
- b) Data de inscrição;
- c) Interesse e motivação;
- d) Expectativas e necessidades de formação;

De acordo com os requisitos de cada acção, poderão ainda ser analisados outros critérios específicos que estejam definidos no respetivo programa de formação.

4. CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

4.1. Divulgação das Acções

Todas as iniciativas de formação podem ser objecto de divulgação através dos seguintes meios:

- Media – Jornais e/ou Rádios;
- Colocação de cartazes em espaços publicitários;
- Envio de Newsletters;
- Publicitação na página da internet;
- Contacto via telefone;
- Contacto directo nas instalações e apresentação em empresas.

4.2. Definição e alteração de horários, locais e cronograma

As datas e horário das acções são divulgadas pelos diversos meios e canais de comunicação da FORMAVIANA, e são confirmadas no acto da inscrição.

Por motivos operacionais ou factores extrínsecos à entidade, a FORMAVIANA reserva-se no direito de efectuar ajustamentos pontuais em termos de datas, horários e locais de realização da acção, sendo os formandos previamente informados da respectiva alteração com a maior antecedência possível.

4.3. Condições de funcionamento da formação a distância

- 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 participantes e o formador), assíncronas (comunicação não coincidente no tempo em horários flexíveis) ou de autoestudo (horas dedicadas pelo formando ao estudo de informação disponibilizada na plataforma com realização de trabalhos ou avaliações formativas) e sessões presenciais (b-Learning). As sessões síncronas ocorrem através da chat ou de videoconferência.
- A formação terá início conforme cronograma disponibilizado na plataforma e cujas datas foram previamente transmitidas a cada um dos formandos inscritos.
- Na sessão de abertura, exceto em cursos específicos, é testado o login com cada formando, é feita uma apresentação da plataforma e das ferramentas disponíveis na mesma;
- Aquando da entrega da senha, de acesso à plataforma de formação a distância, o formando tem acesso ao manual de acolhimento, bem como aos conteúdos programáticos da primeira sequência de aprendizagem.
- No decurso da formação os participantes têm acesso a toda a informação que os formadores disponibilizarem.

4.4. Requisitos específicos de utilização de formação a distância

- A utilização da plataforma de formação a distância apenas é possível se o formando dispuser de uma ligação à Internet no momento de acesso ao serviço.
- O formando é responsável por todos os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet.
- A FORMAVIANA não se responsabiliza pela falta de requisitos técnicos, humanos ou de qualquer outra natureza, que impossibilitem o formando 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 formando, como por exemplo, problemas respeitantes ao computador pessoal.

4.5. Interrupções e possibilidade de repetição de cursos

Sempre que por motivos imprevistos e incontornáveis seja necessário interromper uma formação já iniciada, a FORMAVIANA, procederá ao reinício da formação com o máximo de brevidade, realizando os ajustamentos necessários em termos de horários, locais da formação e cronogramas, os quais deverão ser devidamente comunicados e justificados a todos os participantes. Caso as alterações efectuadas impeçam a continuidade de frequência da acção, por parte de algum formando, a FORMAVIANA possibilita a integração em futura turma, sem custos acrescidos, numa nova edição da mesma acção.

4.6. Pagamentos e devoluções

4.6.1. Formação Financiada

O formando toma conhecimento e aceita, no acto da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que o cancelamento ou a não comparência na formação poderá implicar uma indemnização à entidade promotora, relativa às despesas consigo efectuadas, no montante mencionado no contrato de formação da respectiva acção.

4.6.2. Formação Não-Financiada

- a) O formando toma conhecimento e aceita, no acto da assinatura do contrato de prestação de serviços de formação, que não lhe será restituído qualquer valor entregue no acto da inscrição excepto se ocorrer apenas algum eventual adiamento da formação imputado à responsabilidade da FORMAVIANA;
- b) Tendo optado por dividir o valor da frequência da acção em prestações, o mesmo é entregue na sua totalidade no acto de inscrição, sendo que as prestações terão impreterivelmente de estar liquidadas antes da acção terminar;
- c) Para as acções a pagar em prestações, estas são liquidadas de acordo com o estabelecido para cada curso em que esta situação ocorrer.
- d) O pagamento poderá ser efectuado pelo formando ou pela entidade patronal através de numerário, cheque, Multibanco, autorização de débito em conta ou transferência bancária; a FORMAVIANA emitirá venda a dinheiro ou factura/recibo;
- e) Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o formando não puder iniciar a frequência da acção na qual está inscrito, a FORMAVIANA possibilita-lhe, a frequência numa das acções que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira acção a iniciar, caso não se realize nenhuma acção no período de dois meses;
- f) Quando, por motivo de acidente grave ou doença, devidamente comprovados, o formando não puder continuar a frequentar a acção de formação, a FORMAVIANA possibilita-lhe, a frequência numa das acções que decorra nos dois meses seguintes ou na primeira acção a iniciar, caso não se realize nenhuma acção no período de dois meses, tendo que pagar apenas uma taxa de 15% para despesas administrativas referentes à sua reintegração.

4.7. Reduções sobre o valor das acções

Poderá a FORMAVIANA, a qualquer momento, entender definir reduções resultantes de eventuais promoções, sazonalidade, etc., difundindo as mesmas através dos seus meios de divulgação.

5. ASSIDUIDADE

Em todas as sessões de formação, serão disponibilizadas pelo formador as folhas de presença, onde os formandos deverão colocar a sua assinatura, de modo a que o coordenador possa proceder ao controlo da assiduidade. A percentagem máxima de faltas que cada formando poderá dar é de 10% da carga horária total da formação, excepto nas situações em que por motivos de regulamentação legal ou por questões pedagógicas, se necessite ou entenda alterar assiduidade indicada. Como tal, no programa de formação de cada curso a assiduidade específica encontra-se convenientemente definida. Sempre que um formando ultrapassar o limite máximo de faltas definido para a acção, será considerado desistente e deixará de ter direito ao Certificado de formação profissional, previsto para o curso.

6. DIREITOS E DEVERES DOS FORMANDOS

6.1. Direitos dos formandos:

- Receber a formação para a qual a sua inscrição foi feita, de acordo com os conteúdos e metodologias anunciadas;
- Receber o material de apoio à formação previsto para cada tipo de acção;
- Utilizar os espaços e serviços de apoio durante a formação;
- Receber, no final da formação, um certificado de formação/frequência (de acordo com a assiduidade e aproveitamento demonstrado);
- Recorrer à coordenação da formação sempre que seja necessário.

6.2. Deveres dos formandos:

- Participar com assiduidade nas formações;
- Participar activamente nas formações;
- Respeitar os colegas, o formador e demais intervenientes no processo formativo;
- Zelar pela boa conservação dos materiais e das instalações onde decorre a formação;
- Respeitar as regras de funcionamento do local onde decorre a acção;
- Prestar as provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido;

- Responder com honestidade aos questionários de avaliação da formação;
- Cumprir o presente regulamento e condições do contrato

6.3. Deveres dos formandos aplicáveis à formação a distância:

- O Nome do Utilizador e a Senha de Acesso correspondentes apenas podem ser utilizados por este, não se responsabilizando a FORMAVIANA por violações que decorram da má utilização ou divulgação indevida destes dados;
- Todas as mensagens enviadas para o endereço de e-mail constante no registo do utilizador destinam-se única e exclusivamente a este e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou usufruir a pessoas ou entidades terceiras;
- Agir de boa-fé na sua utilização da Plataforma, pelo que fica impedido de:
 - Recolher informações sobre os utilizadores do serviço incluindo, nome e endereço de e-mail, sem a prévia e expressa autorização dos utilizadores visados;
 - Transmitir qualquer material que possa estar protegido por patentes, direitos de autor 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.
- Realizar a formação nas datas previstas no cronograma e cumprir a agenda onde constam todos os chats e sessões presenciais;
- Participar ativamente em todos os chats e fóruns que venham a ter lugar no âmbito do curso.

6.4. Incumprimento dos deveres do Formando

O incumprimento dos deveres do formando confere à FORMAVIANA o direito de rescindir o contrato de formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergentes.

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 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 participantes estão satisfeitos com a acção de 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 da acção de formação ou logo no início e permite verificar o nível de conhecimentos prévios dos candidatos/formandos relativamente aos conteúdos da formação;
- *Avaliação formativa*: ocorre no decurso da formação, possibilita informação sobre o percurso do formando face aos objectivos da formação e permite igualmente diagnosticar dificuldades de aprendizagem e introduzir acções correctivas;
- *Avaliação sumativa*: realiza-se no final da formação e tem como principal objectivo 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 de reacção

Este nível de avaliação permite analisar a reacção dos participantes bem como aferir o seu grau de satisfação em relação às acções de formação e às condições em que as mesmas decorreram, visando eventuais acções de melhoria na forma como a FORMAVIANA prestou esse serviço.

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

- Avaliação de reacção da acção – preenchida pelos formandos
- Avaliação de desempenho dos formadores – preenchida pelos formandos
- Relatório do formador – preenchida pelos formadores

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

Sempre que o coordenador considere necessário, poderá proceder-se à utilização de outras técnicas e instrumentos, como: entrevista de grupo aos formandos, 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 no Relatório de execução da acção.

8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O formando/cliente poderá proceder à realização de uma reclamação junto da FORMAVIANA, por intermédio de dois meios que lhe são disponibilizados:

- Preenchimento do Livro de Reclamações.
- Preenchimento da Ficha de Ficha de reclamações/sugestões de melhoria.

8.1. Preenchimento do Livro de Reclamações

A FORMAVIANA, 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 FORMAVIANA 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) A resposta já enviada ao formando/cliente em virtude da reclamação formulada, quando aplicável;
- b) 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 FORMAVIANA.

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

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

- a) A resposta já enviada ao formando/cliente em virtude da reclamação formulada;
- b) 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 da Ficha de reclamações/sugestões de melhoria

De modo a permitir uma melhoria contínua dos seus serviços, a FORMAVIANA tem uma Ficha de reclamações/sugestões de melhoria, que se encontra disponível no local de atendimento, além de poder ser solicitada em qualquer altura ao coordenador de formação. A ficha deverá ser devidamente preenchida e assinada, de modo a ser entregue a um responsável da FORMAVIANA, que deverá assinar no local indicado e entregar uma cópia da mesma ao formando/cliente.

No caso de uma reclamação, o prazo de apresentação da mesma é de 10 dias úteis após a ocorrência da situação reportada. Após a entrega da ficha, será desencadeado o processo de resposta, através da análise do documento pelo Gestor de formação e pela gerência da FORMAVIANA, devendo ser dada uma resposta ao formando, no prazo máximo de 15 dias. Na resposta, que poderá ser enviada por e-mail ou carta, deverá ser referida a posição da FORMAVIANA face à situação e as medidas e prazos a adoptar na sequência da mesma.

No caso de apresentação de uma sugestão de melhoria, as situações indicadas serão analisadas pelo Gestor de formação e pela gerência da FORMAVIANA, de forma a verificar a pertinência das mesmas, no âmbito do processo de melhoria contínua.