



MANUAL

FUNCIONAMENTO

Revisão	Descrição da revisão
00	Criação do documento
01	Inclusão do mecanismo de avaliação da aprendizagem da formação dirigida especificamente à Administração Pública Local (SATDAP – Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública)
02	Incorporação de linguagem inclusiva

Alerta: A impressão deste documento, ou a sua consulta em ficheiro fora do Repositório das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, torna-o um documento Não Controlado, pelo que carece de confirmação da sua atualização. A atualização do documento produz alterações nos dois últimos dígitos do nome do ficheiro e do cabeçalho do documento (Ex: Mxx|00, Mxx|01, ...)



Índice

Natureza e conteúdo do Manual de Funcionamento.....	5
I - Quem somos	6
As empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal	7
A nossa Visão, Missão, Valores e Política da Qualidade	8
Visão.....	8
Missão	8
Valores	8
Política da Qualidade.....	8
O Código de ética e de conduta das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal	9
Princípios Éticos	9
Normas de conduta	10
Aplicação da Política de Ética e Conduta.....	13
Política de igualdade de género, igualdade de oportunidades e não discriminação	13
II - Formação dirigida a participantes individuais	14
Requisitos de acesso e formas de inscrição	14
Critérios e métodos de seleção de formandos/as	15
Condições de funcionamento	15
Formação com financiamento privado (vulgo formação privada)	15
Formação com financiamento nacional e/ou comunitário (vulgo formação financiada)	16
Sistema de faltas	17
III - Formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações	19
Condições de funcionamento	19
Formação interempresas.....	19
Formação intraempresas.....	19
IV - Formação a distância Especificidades.....	21
Formação síncrona.....	21
Formação assíncrona	22
Formação mista.....	23
Atividades desempenhadas pelos/as formadores/as e tutores.....	23
Plataforma Zoom	24
Plataforma Moodle	24
V - Critérios e métodos de avaliação da formação	25



Avaliação da aprendizagem	25
Formação Modular Certificada (UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração)	25
Outra Formação Profissional (formação não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações)	27
Formação Pedagógica Inicial de Formadores	30
Formação-ação	33
SATDAP - Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública (formação não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações)	35
Avaliação da formação/processo formativo	38
Avaliação do processo formativo pelo/a formando/a	38
Avaliação do processo formativo pelo/a formador/a	38
Avaliação do processo formativo pós-formação	38
Melhoria de nota	38
Revisão de nota	39
VI - Funções e responsabilidades	41
Formandos/as	41
Entidade Formadora	42
Formadores/as e Tutores/as	42
VII - Procedimento de reclamação	44
Enquadramento	44
Descrição do procedimento Apresentação de reclamação	44
Preenchimento da Ficha de Reclamação no local da formação	45
Preenchimento da Ficha de Reclamação nas instalações da entidade formadora	45
Telefonicamente ou por correio eletrónico	45
Oralmente junto do/a formador/a ou da equipa de coordenação da formação	45
Preenchimento do campo Observações da Ficha de Avaliação do Processo Formativo	45
Preenchimento da reclamação no Livro de reclamações (físico ou eletrónico)	46
Descrição do procedimento Tratamento da reclamação	46
Reclamação apresentada no Livro de reclamações	46
Restantes reclamações	46
VIII - Q&A Perguntas e Respostas	47
A. Questões gerais	47
B. Questões específicas da Formação Modular Certificada Financiada	48
C. Questões específicas de Outras Formações Profissionais	49
D. Questões específicas da Formação Pedagógica Inicial de Formadores	50
E. Questões específicas da Formação a Distância	51
F. Questões específicas da Formação-Ação	52
Os nossos contactos	54
Vertiriva, Lda.	54



Domínio Vivo - Formação e Consultoria, Lda. 54



NATUREZA E CONTEÚDO DO MANUAL DE FUNCIONAMENTO

O presente documento regula o funcionamento geral das ações de formação ministradas pelas empresas que utilizam as marcas Bestcenter e Biosphere Portugal, definindo também direitos e obrigações das partes envolvidas. Estabelece, assim, normas consideradas como fundamentais pelas empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal. É um documento público, de consulta livre, ainda que preferencialmente dirigido a formandos/as e candidatos/as à frequência da formação.

De modo a facilitar a sua consulta o manual está organizado em capítulos com os elementos agrupados por tipo de atividade formativa:

- No **Primeiro capítulo – Quem somos** – convidamo-lo a conhecer melhor as nossas empresas;
- Segue-se o **Segundo capítulo – Formação dirigida a participantes individuais** – onde todos/as os/as formandos/as que participem/pretendam participar na nossa oferta formativa a título individual podem encontrar informação sobre o seu funcionamento. Sempre que existam diferenças entre a formação desenvolvida com financiamento privado (vulgo formação privada) e a formação desenvolvida com financiamento nacional e/ou comunitário (vulgo formação financiada) os temas são apresentados com a respetiva separação temática.
- No **Terceiro capítulo** – Formação dirigida exclusivamente a empresas/organizações – encontra informação sobre as condições de funcionamento específicas a esta oferta.
- De seguida é apresentada informação específica relativa às intervenções formativas realizadas a distância – **Capítulo Quarto**
- O manual de funcionamento termina com quatro capítulos transversais a todos os tipos de atividade formativa, nomeadamente o **Capítulo quinto** – Critérios e métodos de avaliação da formação;
- O **Capítulo sexto** – Funções e responsabilidades – com a descrição das funções afetas à formação e as responsabilidades de todas as partes,
- O **Capítulo sétimo** com o Procedimento de reclamação
- E por último o **Capítulo oitavo** – FAQ Questões frequentes – onde poderá encontrar algumas das dúvidas mais comuns dos nossos clientes.

O Manual de Funcionamento é um documento que se encontra em permanente atualização decorrente da evolução do contexto de atuação das empresas que utilizam as marcas Bestcenter e Biosphere Portugal, pelo que se recomenda a sua consulta online para assegurar que dispõe sempre da última versão.



CAPÍTULO I

Quem somos

I – QUEM SOMOS

As empresas Vertiriva, Lda. e Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda. são sociedades por quotas, juridicamente distintas, ainda que sob a mesma Gerência. Ambas constituídas em 2007, atualmente, partilham a mesma identidade gráfica sob as marcas Bestcenter e Biosphere Portugal.

Registada em 2006, a Bestcenter assume-se como uma marca no mercado da formação profissional, partilhada pelas empresas Vertiriva, Lda. e Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda., que desenvolvem as suas intervenções formativas de acordo com as necessidades do tecido empresarial e do mercado de trabalho.

A Bestcenter é a marca da formação profissional sob a qual as empresas que adotam a sua insígnia começaram por desenvolver os seus projetos de formação profissional. Criada em 2006, na região da Beira Interior, procurou posicionar-se como a marca de referência na formação profissional com oferta formativa ajustadas às necessidades do tecido empresarial e organizações públicas da região e um forte pendor inovador. Numa altura em que estas entidades apenas tinham acesso a respostas formativas de qualidade nos grandes centros urbanos a Bestcenter foi a resposta de proximidade a estas necessidades. Hoje, presente em todo o território nacional continental, ainda que com maior expressão nas regiões Norte e Centro, mantém válidos os princípios que estiveram na base da sua criação.

A Biosphere é a marca da Sustentabilidade. Criada em 1995, A Biosphere é o sistema internacional de gestão e reconhecimento da sustentabilidade do Instituto de Turismo Responsável (RTI). O padrão de trabalho do sistema da Biosphere é a única metodologia no mundo criada como resultado das 4 Summits realizadas sob os auspícios da UNESCO e OMT durante o Ano Internacional do Turismo Sustentável, para trabalhar com base nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (17 ODS), e com indicadores desenvolvidos em conjunto com a SDSN-Espanha. O sistema Biosphere ajuda os diferentes stakeholders a definir, organizar e dar visibilidade aos seus objetivos e prioridades no domínio da sustentabilidade, fornecendo a informação, o conhecimento e as ferramentas necessárias para a tomada e implementação de decisões mais sustentáveis, ligadas à Agenda 2030 e aos 17 ODS. Pioneira no setor, a Biosphere foi o primeiro sistema de certificação de sustentabilidade a incorporar questões sociais e culturais (1998), o primeiro sistema capaz de reconhecer e valorizar os esforços sustentáveis de um destino no mundo (2009) e o primeiro a desenvolver um processo de certificação online (2015).



Com diferenças na sua orientação formativa, estas empresas trabalham em complementaridade e partilham a mesma Visão, Missão, Valores e Política da Qualidade e o mesmo propósito.

As sociedade comerciais Vertiriva, Lda. e Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda. são, atualmente, as únicas entidades com autorização para operar em Portugal sob a marca Biosphere e Bestcenter.

As empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal

Vertiriva, Lda., sociedade comercial por quotas constituída em 2007, com sede social na Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/C Esq. Viseu, com o NIPC 508 186 994 é a titular da marca nacional Bestcenter.

A Vertiriva, Lda. é uma entidade formadora certificada pela DGERT nas áreas 090 – Desenvolvimento Pessoal; 146 – Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas; 222 – Línguas e Literaturas Estrangeiras; 342 – Marketing e Publicidade; 344 – Contabilidade e Fiscalidade; 345 – Gestão e Administração; 346 – Secretariado e Trabalho Administrativo; 347 – Enquadramento na Organização/Empresa; 380 – Direito; 621 – Produção Agrícola e Animal; 761 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens; 762 – Trabalho Social e Orientação; 861 – Proteção de Pessoas e Bens; 862 – Segurança e Higiene no Trabalho.

Enquanto entidade formadora, a Vertiriva Lda. foca a sua atividade formativa preferencialmente no mercado individual – cursos de especialização profissional e pós-graduações -, formação interempresas e formação organizacional, com especial enfoque nas organizações da Administração Pública Central e Local e organizações do setor social, sob a marca Bestcenter, e na Sustentabilidade, com principal enfoque na implementação dos sistemas de gestão para a sustentabilidade, sob a marca Biosphere.

Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda., sociedade comercial por quotas constituída em 2007, com o NIPC 508 356 776, com sede social na Avenida da Boavista, 1167, 6º, 6.4 Porto e atendimento ao público na Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/C Esq. Viseu.

Em 2009, a Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda, em resultado de um contrato de cedência de marca celebrado com a sociedade comercial Vertiriva, Lda., passou a ser reconhecida no mercado pela marca Bestcenter – Formação e Consultoria, alterada em 2012 para Bestcenter. Atualmente dispõe de direitos de utilização da marca nacional Bestcenter.

A Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda. é uma entidade formadora certificada pela DGERT nas áreas 341 – Comércio, 345 – Gestão e Administração, 347 – Enquadramento na Organização/Empresa, 521 – Metalurgia e Metalomecânica, 522 – Eletricidade e Energia, 541 – Indústrias Alimentares, 582 – Construção Civil e Engenharia Civil, 621 – Produção Agrícola e Animal, 811 – Hotelaria e Restauração, 861 – Proteção de Pessoas e Bens e 862 – Segurança e Higiene no Trabalho.

A Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda. enquanto entidade formadora está mais orientada para a formação organizacional, com especial enfoque na



formação dirigida às empresas, ainda que promova igualmente formação dirigida a participantes individuais, sob a marca Bestcenter. Na Sustentabilidade o principal enfoque está na implementação dos sistemas de gestão para a sustentabilidade, sob a marca Biosphere.

A nossa Visão, Missão, Valores e Política da Qualidade

Visão

Estar um passo à frente do futuro no desenvolvimento de soluções de formação e consultoria

Missão

Prestação de serviços inovadores de formação e consultoria formativa, adaptados às necessidades e expectativas dos nossos clientes no mercado global.

Valores

Excelência nos serviços
Ética nos negócios
Credibilidade no mercado
Respeito pelas pessoas

Política da Qualidade

A política da qualidade compreende a Visão, Missão e Valores das empresas, determina o comprometimento de cumprir os requisitos e de melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade, por forma a que os interessados nos seus serviços vejam satisfeitas as suas necessidades, sendo este o garante da sustentabilidade das empresas



O Código de ética e de conduta das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal

O Código de Ética e Conduta das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal pretende ir para além da Missão, Visão e Valores, integrando um conjunto de princípios éticos e normas de conduta subjacentes a toda a atuação das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, quer no âmbito da prossecução da sua missão, quer no exercício das funções dos/as seus/uas colaboradores/as, visando fazer cumprir e difundir a cultura ética que nos norteia.

São objetivos fundamentais do Código de Ética e Conduta:

- a) Garantir e clarificar a harmonização dos padrões de referência e de atuação no exercício da atividade, auxiliando a tomada de decisão face a dilemas éticos;
- b) Formalizar e divulgar os valores, princípios, normas e regras de conduta que norteiam o relacionamento interpessoal e com as várias partes interessadas (individuais e coletivas);
- c) Contribuir para a promoção de uma cultura organizacional e individual de conformidade com os valores e princípios adotados, bem como para o desenvolvimento das melhores práticas de conduta ética, com vista à concretização dos nossos valores;
- d) Informar o público da conduta e atitude que pode esperar dos/as colaboradores/as das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal nas relações que com estes estabelece, reforçando a confiança pública na qualidade do desempenho individual dos/as colaboradores/as e, conseqüentemente, da marca Bestcenter e Biosphere Portugal como um todo.

Este Código de Ética e Conduta constitui uma referência na atuação das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, demonstrando a todos, e em especial àqueles com quem se relacionam interna e externamente, um ambiente geral de confiança e integridade.

A presente Política de Ética e Conduta aplica-se a todos/as os/as colaboradores/as das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, independentemente da sua função, vínculo ou posição hierárquica.

Princípios Éticos

Os/as colaboradores/as devem exercer a sua atividade pautando-se pelos Valores das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal e em obediência aos seguintes princípios:

Legalidade – devem atuar em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito, bem como com os referenciais, normas, manuais, procedimentos de trabalho, instruções e orientações das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal.

Justiça e Imparcialidade – no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os clientes, potenciais clientes e utentes, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade; devem abster-se de agir contra interesses legais ou legítimos dos clientes e utentes, garantindo a sua distância objetiva das mesmas, não se deixando influenciar por qualquer interesse pessoal ou pressão externa; devem abster-se de



participar em atividades ou estabelecer relações profissionais que possam comprometer a imparcialidade da sua atuação.

Igualdade – devem atuar de modo a não privilegiar, beneficiar, prejudicar, privar de qualquer direito ou isentar de dever, qualquer sujeito em razão de ascendência, raça, sexo, língua, território de origem, religião, convicções políticas e/ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual. Do mesmo modo, a atuação dos/as colaboradores/as não deve pautar-se por quaisquer critérios discriminatórios relativamente aos clientes e utentes no âmbito da sua intervenção.

Proporcionalidade – no exercício da sua atividade, os/as colaboradores/as só podem exigir àqueles com que se relacionam o indispensável à realização da atividade administrativa; devem facultar tratamento igual a situações que se revelem iguais e tratamento diferenciado a situações diferentes e agir de modo a que as suas ações ou solicitações sejam adequadas e proporcionais aos objetivos a realizar e às tarefas a desenvolver.

Colaboração e Boa Fé – devem colaborar com quaisquer pessoas ou entidades com as quais se relacionem por forma a alcançar o resultado mais adequado possível ao cumprimento da sua função e atuar por forma a não criar obstáculos ou dificuldades injustificáveis àquelas pessoas ou entidades.

Informação e Qualidade – devem prestar todas as informações e/ou esclarecimentos que sejam devidos da forma mais completa, clara, rigorosa, afável e rápida que lhes seja possível, tendo sempre em atenção o respeito pela lei, regulamentação vigentes, referenciais, normas, manuais, procedimentos de trabalho e instruções.

Lealdade – no exercício da sua atividade, os/as colaboradores/as devem agir de forma leal, solidaria e cooperante, quer entre si, quer com as pessoas e entidades com as quais se relacionam no contexto das funções que lhes estão cometidas; devem exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse público, agindo com respeito e verdade, gerando nos clientes, potenciais clientes e utentes, confiança na sua ação, em especial no que à sua integridade, rigor e credibilidade diz respeito.

Integridade – devem atuar, em qualquer circunstância, com retidão de caráter, honestidade pessoal e profissional e respeito pelos demais, não podendo adotar quaisquer atos que possam de algum modo prejudicar os/as restantes colaboradores/as ou as pessoas ou entidades com as quais se relacione e que desacreditem a sua função e a das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal.

Competência e Responsabilidade – devem executar as funções que lhes estão atribuídas de forma responsável e competente, com rigor, zelo e espírito crítico construtivo; devem assegurar que possuem os conhecimentos e a experiência necessários à execução dos trabalhos em que, de alguma forma, participem, desenvolvendo as suas competências com responsabilidade e inovação, através do aperfeiçoamento contínuo dos seus conhecimentos técnicos e da qualidade do trabalho prestado.

Normas de conduta

Deveres gerais de conduta

Os/as colaboradores/as devem desempenhar as suas funções no respeito pelos princípios anteriormente enunciados, por forma a gerar e manter a credibilidade e prestígio das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal.



Devem conhecer e agir segundo os padrões de competência requeridos e regras de desempenho definidas para o exercício das funções, de modo a aplicar continuamente os princípios, normas de conduta e boas práticas da sua atividade profissional.

Devem, ainda, adotar uma atitude proactiva a favor da qualidade do serviço, através da adaptação permanente à mudança. No desenvolvimento do espírito de iniciativa deverão, sempre que oportuno, propor iniciativas que contribuam para o cumprimento da Missão, Visão e Valores das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal.

Confidencialidade da informação

Os/as colaboradores/as não podem divulgar ou dar a conhecer informações obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho, mesmo após a cessação das mesmas, salvo se essa informação já tiver sido tornada pública ou se encontrar publicamente disponível. Estão excluídas desta obrigação a prestação de informações sem carácter de confidencialidade, necessárias ao correto desempenho das suas funções.

Durante o exercício de funções ou após a sua suspensão ou cessação, os/as colaboradores/as não podem disponibilizar nem utilizar, em proveito próprio ou de terceiros direta ou indiretamente, as informações a que têm ou tenham tido acesso, no exercício de funções ou por causa delas.

Os/as colaboradores/as que acedam a dados pessoais relativos a pessoas singulares ou coletivas ficam obrigados a respeitar as disposições legalmente previstas relativamente à proteção de tais dados, não os podendo utilizar senão para os efeitos impostos ou inerentes às funções que desempenham nos Programas.

Conflitos de Interesse

É vedada a prática de quaisquer atos suscetíveis de configurar, direta ou indiretamente, uma situação de conflitos de interesse.

Existe conflito de interesses sempre que os/as colaboradores/as tenham ou possam vir a ter interesses privados ou pessoais em determinada matéria que possa influenciar, direta ou indiretamente, ou aparentemente influenciar, o desempenho imparcial e objetivo das respetivas funções.

Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, seja por si, como representante ou como gestor de negócios de outra pessoa, bem como para os seus familiares, afins ou qualquer pessoa com quem viva em economia comum e ainda para o seu círculo de amigos próximos.

Os/as colaboradores/as ficam obrigados a informar sobre a sua situação em matéria de conflitos de interesse. Para tal, deverão preencher e assinar a Declaração de Conflitos de Interesse, devendo atualizá-la sempre que ocorra uma alteração que o determine. A informação contida nesta declaração é confidencial.

Deste modo, e sempre que estejamos perante uma situação passível de configurar um conflito de interesses, os/as colaboradores/as devem declarar-se impedidos, comprometendo-se a comunicar tal facto, de imediato, ao seu superior hierárquico.

Cabe à Gerência adotar as medidas consideradas necessárias para a resolução de eventuais conflitos de interesse.



Presentes e Convites Pessoais

Os/as colaboradores/as não devem aceitar, quer para si próprios, quer em nome de outrem, presentes ou outras ofertas que possam influenciar, que visem influenciar, ou que possam ser interpretadas como uma forma de influenciar o seu trabalho.

No entanto, é possível aceitar a hospitalidade ou pequenos presentes que, devido ao seu valor e à sua natureza, se considerem dentro dos limites normais da cortesia. Nestes casos, o/a colaborador/a deve de imediato ponderar se a aceitação do presente ou da oferta pode influenciar a sua imparcialidade ou prejudicar a confiança depositada nas empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, sendo que, em caso de dúvida, deve consultar o seu superior hierárquico.

Entende-se como presentes de mera cortesia os que apresentam um valor simbólico e comercialmente despidendo.

Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas

Todos/as os/as colaboradores/as têm o dever legal de reportar irregularidades, incluindo a denúncia dos casos de suspeita de fraude, de que tenham conhecimento.

A denúncia de casos de suspeita de fraude pode ser feita à Polícia Judiciária, ao Ministério Público ou a qualquer outra autoridade judiciária ou policial, verbalmente ou por escrito, não estando sujeita a qualquer formalidade especial.

Nos casos de suspeita de atos de corrupção praticados por colaboradores/as, a denúncia é obrigatoriamente reportada, por escrito, ao superior hierárquico ou diretamente à Gerência, que deverá instaurar o respetivo processo disciplinar, dando conhecimento ao Ministério Público dos atos passíveis de serem considerados infração penal. A infração é, nestes casos, passível de dupla responsabilidade – penal e disciplinar.

A Gerência assegurará que todos/as os/as colaboradores/as que denunciem casos de suspeita de fraude não serão objeto de represálias, de tratamento discriminatório ou não equitativo ou de eventuais sanções, por parte dos demais colaboradores/as, independentemente da sua posição hierárquica.

Relações Internas

As relações entre colaboradores/as devem basear-se na lealdade, honestidade, respeito mútuo e cordialidade, permitindo um ambiente sadio e de confiança, evitando-se a adoção de atitudes contrárias às regras de cortesia comumente aceites e de comportamentos que possam afetar negativamente aquelas relações.

Devem ter espírito de equipa, de colaboração e de entreatajuda e devem fomentar a partilha de informação e conhecimento entre si e as empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, facilitando a preservação do conhecimento adquirido ou criado no âmbito das atividades que desempenham.

Os/as colaboradores/as devem ter capacidade para ouvir e interagir, mostrando abertura às críticas e pontos de vista alheios, bem como assumir uma postura construtiva na resolução de problemas.

Devem, ainda, ser assíduos e pontuais na participação em reuniões e noutros momentos de trabalho em equipa.



Relações externas

No exercício das suas funções, os/as colaboradores/as devem propiciar o bom relacionamento com terceiros, adotando uma atitude urbana e atuando com isenção, equidade e segundo critérios de objetividade, sendo diligentes e cooperantes.

Devem prestar aos clientes, potenciais clientes e utentes as informações ou outros esclarecimentos de interesse justificado que lhes sejam solicitados, de forma clara e compreensível, salvaguardando o dever de sigilo.

Devem, ainda, colaborar, no âmbito das suas competências, nos trabalhos levados a cabo pelos organismos competentes, nacionais e europeus, bem como com outros organismos competentes em matéria de investigação criminal (Pólice Judiciária e Ministério Público).

Em matéria que se prenda com a atividade e imagem pública das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, os/as colaboradores/as não podem conceder entrevistas, publicar artigos de opinião, fornecer informações de qualquer natureza, que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social.

Aplicação da Política de Ética e Conduta

Os/as colaboradores/as comprometem-se a cumprir com o disposto no presente Código, propondo, sempre que oportuno, iniciativas que contribuam, designadamente, para o reforço dos objetivos de confiança e probidade.

A Gerência assegurará que, periodicamente, é renovado o compromisso de adesão ao presente Código por parte de todos/as os/as colaboradores/as.

O desrespeito ou incumprimento por parte de qualquer colaborador/a das normas de conduta constantes deste Código deve ser reportado superiormente e pode fazer correr o/a infrator/a em responsabilidade disciplinar ou outra.

A presente Política de Ética e Conduta é baseada no Código de Ética e de Conduta da Autoridade de Gestão do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), versão de maio de 2016, adaptado às empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal, e na Circular Normativa n.º 22/UC-UAC/2016 do POISE.

Política de igualdade de género, igualdade de oportunidades e não discriminação

Conforme vertido na Política de Ética e Conduta todos os/as colaboradores/as devem atuar de modo a não privilegiar, beneficiar, prejudicar, privar de qualquer direito ou isentar de dever, qualquer sujeito em razão de ascendência, raça, sexo, língua, território de origem, religião, convicções políticas e/ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

Do mesmo modo, a atuação dos/as colaboradores/as não deve pautar-se por critérios discriminatórios relativamente aos clientes e utentes no âmbito da sua intervenção.



CAPÍTULO II

Formação dirigida a participantes individuais

II – FORMAÇÃO DIRIGIDA A PARTICIPANTES INDIVIDUAIS

Nota: a formação dirigida a participantes individuais é realizada exclusivamente sob a insígnia Bestcenter.

Requisitos de acesso e formas de inscrição

A divulgação da oferta formativa das empresas que adotam a insígnia Bestcenter, dirigida aos participantes individuais externos, os requisitos de acesso e inscrição, é conduzida através da adoção de uma ou mais das seguintes metodologias:

- Publicação de anúncios na imprensa nacional, regional e/ou local para divulgação da(s) ação(ões) de formação prevista(s);
- Distribuição de panfletos, brochuras ou outro material de divulgação com informação sobre as ações de formação a desenvolver;
- Distribuição do plano de formação entre as organizações locais e regionais;
- Envio de material de divulgação para os centros de emprego locais e/ou contato direto com os técnicos, no sentido de facultar informação sobre o curso a realizar e o eventual recrutamento de formandos/as em situação de desemprego aí inscritos;
- Publicitação da(s) ação(ões) de formação prevista(s) nas redes sociais;
- Envio de newsletter para formandos/as que tenham autorizado a utilização dos seus contactos para efeitos de divulgação da oferta formativa;
- Para além das metodologias descritas anteriormente, é disponibilizada informação sobre os objetivos, estrutura programática, destinatários (com indicação de requisitos de acesso se aplicáveis), condições de frequência, local, datas de realização e informação sobre as condições desistência da inscrição e, se aplicável, do pagamento, no site da Bestcenter – www.bestcenter.pt -. As inscrições deverão ser preferencialmente realizadas através do site, através do preenchimento de uma ficha de inscrição aí disponível;
- Para além das informações sobre o curso consta informação sobre a entidade formadora responsável pela execução da ação;
- Quando, através dos mecanismos de divulgação implementados, os/as candidatos/as se deslocam às nossas instalações ou solicitam informação complementar, a formalização da sua inscrição é feita através do preenchimento



de uma ficha de inscrição, com a identificação dos seus dados pessoais e situação profissional;

- Quando aplicável, o pagamento da inscrição no curso deve ser feito em numerário, cheque, multibanco ou utilizando as referências bancárias que lhe são fornecidas aquando da submissão da inscrição.

Critérios e métodos de seleção de formandos/as

Após a identificação de todos os/as candidatos/as e sempre que reúnam os critérios de frequência, poderão, nas situações em que seja considerado necessário por parte da coordenação de formação, ser convocados para uma entrevista, individual ou em grupo. Sempre que um/a formando/a se inscreva numa ação de formação, mas não possua os requisitos exigidos para a sua frequência, é informado/a de que a sua inscrição só poderá ser considerada válida caso apresente os documentos necessários para a comprovar a sua elegibilidade.

Quando, por razões de organização da formação, for considerada desnecessária qualquer entrevista de seleção, o critério de seleção é a ordem cronológica de receção das inscrições válidas dos/as formandos/as. São consideradas como inscrições válidas aquelas que são instruídas com todos os elementos solicitados para efeitos de inscrição válidos.

Nos casos em que o número de candidatos/as seja superior ao número de vagas disponível, e quando a seleção não possa ser feita seguindo o critério preferencial da ordem de inscrição, centraremos a seleção na identificação das competências e experiências pessoais e profissionais, das aptidões e capacidades para a frequência da ação, bem assim no critério da mais valia da formação no desenvolvimento pessoal e profissional do/a candidato/a, potenciador da melhoria do seu desempenho profissional.

Condições de funcionamento

Formação com financiamento privado (vulgo formação privada)

Aquando da divulgação das ações de formação são indicadas as datas, horários e local de realização juntamente com a restante informação sobre o curso. Porém, a entidade formadora reserva o direito de não realizar a ação de formação sempre que não existir um número mínimo de formandos/as que justifique a sua realização ou, sempre que esse número seja inferior ao mínimo permitido pelas condições de homologação do curso.

Caso o curso não se realize pelos motivos indicados, uma semana antes da data de início, no caso dos cursos com duração superior a 100 horas ou 3 dias antes no caso dos cursos com duração igual ou inferior a 100 horas, será comunicada a decisão sobre a sua não realização, sendo proposto aos participantes o adiamento ou o cancelamento do curso. No caso de cancelamento ou adiamento do curso, a entidade formadora compromete-se a devolver todas as importâncias já pagas ou, se for essa a vontade do participante, aplicá-las em outras inscrições.

O cancelamento da inscrição por parte do participante só dispensará o pagamento da ação se o mesmo for efetuado até 3 dias úteis antes do início da ação. O cancelamento



da inscrição deve ser formalizado presencialmente ou na sua impossibilidade por qualquer meio escrito passível de confirmação (fax, correio ou e-mail). Cumprido este prazo todos os pagamentos até à data são devolvidos, incluindo os valores de inscrição.

A alteração aos horários, interrupção da formação ou local de realização, após o início da ação, só é possível desde que esta resulte da concordância de TODOS/AS os/as formandos/as, formador/a e coordenação. Nas situações de impedimento do/a formador/a ou do espaço onde decorre a formação, por motivos alheios à sua vontade, e não se verificando a concordância de todos quanto à alteração da data, o final do curso é adiado para a sessão seguinte do calendário habitual da formação.

Nas ações com duração igual ou inferior a 100 horas, a desistência levada a cabo pelo/a formando/a implica o pagamento das prestações vencidas à data dos efeitos e de 50% das prestações vincendas. Nas ações com duração superior a 100 horas, a desistência levada a cabo pelo/a formando/a implica o pagamento das prestações vencidas à data dos efeitos e de 50% das prestações vincendas, se a mesma ocorrer a partir do 6º mês da vigência do contrato e de 75% se ocorrer até ao 5º mês.

Quando, por razões alheias à sua vontade e a si não imputáveis não puder cumprir integralmente o plano de formação previsto, a entidade formadora poderá proceder aos necessários ajustamentos, devendo sempre comunicar por escrito tal fato ao/a formando/a. A alteração do plano de formação pelos motivos referidos não confere ao/a formando/a direito a indemnização.

Formação com financiamento nacional e/ou comunitário (vulgo formação financiada)

As ações de formação desenvolvidas com o apoio de financiamentos públicos (Fundo Social Europeu e Estado Português) são de frequência gratuita para os/as formandos/as, não implicando quaisquer encargos financeiros.

Poderão ainda ter direito a receber apoios financeiros pela frequência da formação desde que previstos para essa ação de formação e comprovada a elegibilidade para a sua atribuição. Fazemos notar que o facto de um/a formando/a ser elegível para frequentar a ação de formação não significa que a atribuição do apoio seja igualmente elegível (ex: um ativo empregado que frequente uma ação de formação dirigida a ativos empregados em horário laboral poderá ser elegível para frequentá-la por preencher os requisitos, mas não ter direito à atribuição do subsídio de refeição por frequentá-la em horário laboral).

A atribuição de eventuais apoios financeiros à frequência da ação de formação pode variar de ação para ação. Assim, sempre que para uma ação de formação está prevista a atribuição de apoios financeiros pela sua frequência essa informação é incluída em todos os suportes comunicacionais e contratualizada no contrato de formação.

Os principais apoios financeiros pela frequência da ação de formação poderão ser:

- Subsídio diário de refeição no valor máximo equivalente ao atribuído aos funcionários da administração pública, por cada dia cuja frequência seja superior ou igual a 3 horas em horário pós-laboral. No caso dos ativos desempregados não é feita a divisão entre horário laboral e laboral pelo que é apenas aferida a frequência igual ou superior a 3 horas;



- Bolsa de formação de acordo com o regulamento específico da Tipologia de Intervenção para formandos/as em situação de desemprego;
- Seguro de acidentes pessoais.

O abandono ou expulsão da ação de formação ou o ultrapassar do número de faltas estabelecido, pode implicar a perda de todos os direitos ou benefícios, podendo ainda ficar obrigado à restituição dos benefícios eventualmente já recebidos.

Nas ações com duração igual ou superior a 150 horas, sempre que o/a formando/a tenha direito a receber de apoios pela frequência da ação, os pagamentos serão realizados mensalmente por transferência bancária, em regra, até ao dia 10 de cada mês no caso das ações desenvolvidas em horário laboral. Nas restantes o pagamento é feito até 60 dias após o final da ação, ainda que condicionado aos fluxos financeiros da entidade financiadora.

A alteração aos horários, interrupção da formação ou local de realização, após o início da ação, só é possível desde que esta resulte da concordância de TODOS/AS os/as formandos/as, formador/a e coordenação. Nas situações de impedimento do/a formador/a ou do espaço onde decorre a formação, por motivos alheios à sua vontade, e não se verificando a concordância de todos quanto à alteração da data, o final do curso é adiado para a sessão seguinte do calendário habitual da formação.

Sistema de faltas

Em relação ao regime de faltas estão previstas as seguintes definições e procedimentos:

- Entende-se por falta a ausência do/a formando/a a uma sessão de formação;
- As faltas podem ser justificadas ou injustificadas;
- A falta justificada é toda a falta que se enquadre nos seguintes motivos, mediante apresentação de documento comprovativo:
 - o Doença ou acidente;
 - o Proteção na maternidade ou paternidade;
 - o Falecimento de cônjuge ou parentes, nos termos da legislação aplicável ao Contrato Individual de Trabalho;
 - o Casamento;
 - o Cumprimento de dever legal inadiável que não admita substituição e pelo tempo estritamente necessário ao seu cumprimento;
 - o Prestação de assistência à família nos termos da legislação aplicável ao Contrato Individual de Trabalho.
- A falta injustificada é toda aquela que não se enquadra nos motivos anteriores;
- A assiduidade dos/as formandos/as é comprovada através da assinatura da folha de presenças no caso das formações presenciais, no registo de presenças feito pelo/a formador/a no caso das sessões síncronas e pela realização das atividades no caso das formações assíncronas;
- Ultrapassado o limite de faltas definido para o curso o/a formando/a perde todos os direitos, podendo ficar obrigado ao pagamento do valor em dívida no caso da formação não financiada ou restituição de eventuais apoios recebidos pela frequência da ação no caso da formação financiada, ambas conforme mais bem



explicado nas condições de funcionamento. O limite de faltas é o que está estabelecido no programa do curso;

- O/a formador/a pode recusar a entrada do/a formando/a na sala de formação sempre que exista um atraso superior a 15 minutos ou, ainda que inferior, seja reiterado. Caso o/a formador/a autorize a entrada do/a formando/a na sala de formação deverá registar 1 hora de falta, trancando na folha de presenças o espaço correspondente à primeira hora de formação.



CAPÍTULO III

Formação dirigida exclusivamente a empresas / organizações

III – FORMAÇÃO DIRIGIDA EXCLUSIVAMENTE A EMPRESAS/ORGANIZAÇÕES

Condições de funcionamento

Formação interempresas

Nas formações interempresas, ou seja, as ações de formação nas quais a empresa/organização inscreve um ou mais participantes para frequentar uma ação de formação em conjunto com outros que lhe são externos, aplicam-se as condições de funcionamento descritas no Capítulo II – Formação dirigida a participantes individuais.

Apesar da responsabilidade pela seleção dos/as formandos/as seja dos serviços da empresa/organização cliente, a entidade formadora está disponível para colaborar no processo, bastando para isso o cliente manifestar o interesse. Este processo poderá ter custos adicionais. A entidade formadora reserva ainda o direito de não validar a inscrição do participante quando eventualmente não estejam reunidos requisitos de frequência.

Formação intraempresas

Nas formações intraempresas, ou seja, as ações de formação contratadas, em exclusivo, para uma só empresa/organização, é da responsabilidade do cliente a inscrição/indicação dos participantes que vão frequentar a ação de formação.

Os serviços da empresa/organização cliente, com base nas necessidades de formação previamente identificadas e das quais resultou a sinalização dos/as formandos/as com necessidades formativas a suprir, convoca-os para a realização da ação de formação com recursos aos mecanismos em vigor na sua organização (Nota informativa, convocatórias, ...).

Apesar da responsabilidade pela seleção dos/as formandos/as seja dos serviços da empresa/organização cliente, a entidade formadora está disponível para colaborar no processo, bastando para isso o cliente manifestar o interesse. Este processo poderá ter custos adicionais. A entidade formadora reserva ainda o direito de não validar a inscrição do participante quando eventualmente não estejam reunidos requisitos de frequência.



Nas ações de formação intraempresas o cronograma das sessões de formação é articulado entre a entidade formadora e a empresa/organização, mediante proposta desta, e de acordo com a disponibilidade das partes, havendo lugar à sua alteração sempre que solicitado por qualquer uma e aceite por ambas.

A formação poderá decorrer nas instalações da empresa/organização, desde que asseguradas as condições adequadas para a realização da ação, ou noutras acordadas entre as partes, podendo estar associados custos adicionais à realização da formação fora das instalações da empresa/organização, devidamente identificados na proposta de prestação do serviço apresentada.

A alteração do local de realização, a exemplo da alteração dos horários, poderá ser solicitada por qualquer uma das partes, obrigando, no entanto, à aceitação de ambas e desde que o local reúna as condições e equipamentos necessários para a sua realização.

Está prevista a possibilidade de interrupções e repetição de cursos mediante solicitação da empresa/organização. Estas situações são analisadas casuisticamente em função dos motivos apresentados e atento ao impacto nas aprendizagens. No caso de repetição de cursos poderão existir custos adicionais.

O pagamento das ações de formação deverá ser realizado de acordo com as condições particulares estabelecidas para a prestação do serviço na proposta apresentada e adjudicada pela empresa/organização, em regra no final da ação de formação. O cancelamento da formação por parte do cliente só dispensará o seu pagamento se for efetuado até ao dia anterior ao início da ação.

O cancelamento deve ser formalizado por qualquer meio escrito passível de confirmação (correio ou e-mail). Cumprido este prazo, todos os pagamentos eventualmente realizados até à data são devolvidos.

No caso de cancelamento ou adiamento do curso por responsabilidade da entidade formadora, esta compromete-se a devolver todas as importâncias eventualmente já pagas ou aplicá-las noutra ação de formação, caso seja essa a vontade da empresa/organização.

A entidade formadora reserva o direito de não emissão dos certificados até ao bom pagamento da fatura.



CAPÍTULO IV

Formação a distância | Especificidades

IV – FORMAÇÃO A DISTÂNCIA | ESPECIFICIDADES

As empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal também promovem ações de formação a distância. A organização, desenvolvimento e avaliação destas ações tem por base os requisitos específicos do referencial de certificação de entidades formadoras da DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho e as diretrizes da ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional em matéria de formação a distância.

Para uma melhor organização da informação dividimos este capítulo em três grandes áreas, associadas a cada uma das formas de organização a distância: Formação síncrona, formação assíncrona e formação mista.

Na plataforma Moodle está disponível para cada ação de formação o Guião da formação a distância com as informações específicas da formação a distância que irá frequentar.

Apresentamos de seguidas as especificidades de funcionamento de cada uma delas:

Formação síncrona

"Componente de formação em que os tempos de intervenção de formando e formador, ainda que mediados por um determinado processo ou tecnologia, são de ocorrência simultânea."

As sessões de formação síncronas são a forma de organização mais similar à formação presencial pelo que habitualmente apeladas de formação presencial online. Estas ações de formação decorrem totalmente em formato síncrono (simultaneidade de formandos/as e formador) com recurso a plataforma Zoom e sob a monitoragem do(s) formador(es).

Ainda que as sessões síncronas decorram em sala de aula virtual (Zoom) a plataforma Moodle continua a ser utilizada. Nela poderá encontrar os links para acesso à sessão Zoom mas também os materiais que vão sendo disponibilizados pela coordenação e pela equipa pedagógica, como apresentações, fichas de trabalho e até as provas de avaliação ou a avaliação de reação.

Para contabilização da frequência das sessões síncronas apenas é considerado o tempo de permanência na plataforma Zoom, não sendo relevado para efeitos de participação o tempo de permanência na plataforma Moodle. No caso das ações de formação com financiamento público e/ou comunitário (formação financiada), no início, meio e fim de cada sessão de formação o/a formador/a deverá proceder à captura da imagem da tela



para assegurar a necessária pista de auditoria. Estas capturas de imagem são realizadas com conhecimento aos participantes e entregues à coordenação pedagógica, que as arquiva em pasta de acesso reservado e exclusivo da coordenação, sendo apenas possível de utilizar para efeitos de controlo de presença dos participantes e informação ao organismo financiador ou entidade terceira por este mandatada para efeitos de auditoria. Estes registos são destruídos imediatamente após o término do período de conservação dos registos técnico-pedagógicos definidos para o respetivo Programa Operacional.

No Programa Operacional Lisboa 2020, para além da referida captura de imagens, é igualmente realizada a gravação integral das sessões de formação para efeitos de controlo para assegurar a necessária pista de auditoria. Estas sessões são gravadas automaticamente em cloud Zoom e posteriormente transferidas pela coordenação para um arquivo de acesso reservado e exclusivo da coordenação, sendo apenas possível de utilizar para efeitos de controlo de presença dos participantes e informação ao organismo financiador ou entidade terceira por este mandatada para efeitos de auditoria. A exemplo do verificado na captura de imagens as gravações são destruídas imediatamente após o término do período de conservação dos registos técnico-pedagógicos definidos para o respetivo Programa Operacional. Sempre que uma sessão Zoom está a ser gravada aparece essa indicação no canto superior esquerda da aplicação com um círculo preenchido a cor vermelha.

Nota adicional | Formação financiada no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE): De acordo com as orientações da Autoridade de Gestão do POISE as entidades devem impor a obrigatoriedade de manter as câmaras de vídeo ligadas durante as sessões pelo que solicitamos que durante as sessões as câmaras de vídeo se mantenham ligadas durante toda a sessão.

Formação assíncrona

“Componente da formação em que os tempos de intervenção de formando e formador, mediados por um determinado processo ou tecnologia, são de ocorrência desfasada temporalmente.”

“A formação a distância é um processo marcadamente centrado no formando e nos seus estilos e ritmos de aprendizagem, cabendo ao tutor um papel essencial como facilitador desse processo, acompanhando o formando nas suas dificuldades, esclarecendo dúvidas e estimulando a interação com o sistema tecnológico de suporte.” In Guia da Certificação de Entidades Formadoras – Sistemas e Requisitos de Certificação, Versão 1.17, 2017

Ainda que, conforme referido, seja um processo centrado no/a formando/a e nos seus estilos e ritmos de aprendizagem, todas as formações assíncronas têm uma formador/a /tutor/a responsável pela monitoragem da ação de formação, bem como um/a coordenador/a de formação responsável pelo seu acompanhamento técnico-pedagógico, pelo que poderá utilizar os fóruns de dúvidas e questões, com o compromisso de serem esclarecidas no prazo máximo de 24 horas.



Para contabilização da duração de uma determinada sessão assíncrona esta é determinada pelo/a formador/a, em articulação com a coordenação, para o desenvolvimento de uma ou mais tarefas/atividades por parte dos/as formandos/as, com vista à apreensão de determinados conteúdos formativos. Assim, para cada ação de formação está definido no Guião formação a distância, de forma clara e inequívoca, a(s) tarefa(s) a realizar, bem como o tempo fixado para a sua realização.

Com as necessárias adaptações, o/a tutor/a é, na formação a distância assíncrona, o equivalente ao/a formador/a, ou seja, a figura a quem cabe o papel essencial de facilitar do processo de aprendizagem, acompanhando o/a formando/a nas suas dificuldades, esclarecimento de dúvidas e estimulando a interação com o Moodle e o/a Coordenador/a de formação o responsável pela preparação, acompanhamento da execução e avaliação das ações de formação.

Ainda que a formação assíncrona seja um processo centrado no/a formando/a e no seu próprio estilo e ritmo de aprendizagem, poderão existir dúvidas ao longo do processo pelo que convidamos a utilizar os meios ao seu dispor (fórum, email e telemóvel) para colocar as suas questões, sendo assegurada uma resposta num prazo máximo de 24 horas.

Atualmente as empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal não realizam ações de formação com financiamento público (vulgo formação financiada) em formato assíncrono.

Formação mista

As ações de formação mistas poderão ser organizadas de duas formas distintas:

1. Organizadas sob a forma de sessões presenciais e sessões a distância síncronas e/ou assíncronas;
2. Organizadas sob a forma de sessões síncronas e sessões assíncronas (sem sessões presenciais).

Conforme a forma de organização de cada uma das formações mistas aplicam-se as condições já referidas. Assim, a título exemplificativo, se estiver a frequentar uma ação de formação constituída por sessões presenciais e sessões assíncronas aplicam-se às sessões presenciais as condições referidas para a formação presencial e às sessões assíncronas as condições referidas para a formação assíncrona.

Atividades desempenhadas pelos/as formadores/as e tutores

Nas empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal é privilegiada a afetação de uma equipa técnico-pedagógica a todas as ações de formação, independentemente da sua forma de organização (presencial, síncrona, assíncrona, mista), constituída por um/a, ou mais, formadores/as e coordenador/a de formação, pelo que a figura do tutor/a é assumida pelo/a formador/a a quem cabe a tutoria ativa da formação a distância, com as necessárias adaptações, conforme referido nos pontos anteriores e de acordo com a responsabilidades referidas no Capítulo VI.



Plataforma Zoom

Zoom é o software de videoconferência selecionado pelas empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal para o desenvolvimento das sessões síncronas das ações de formação realizadas a distância. Segundo a Wikipédia o Zoom está entre as soluções de reuniões remotas mais populares em muitos países. Ele é conhecido pela sua confiabilidade e facilidade de uso, especialmente quando comparado aos concorrentes.

Foi pela sua facilidade instalação e de utilização, mesmo por utilizadores menos experientes em TIC, que o selecionámos como a plataforma de suporte às sessões síncronas, como se de uma sala de formação tradicional se tratasse, ainda que em ambiente virtual.

No sítio da internet <https://support.zoom.us> poderá fazer o download do aplicativo bem como aceder a inúmeros tutoriais sobre a instalação e otimização da utilização do Zoom.

Plataforma Moodle

De acordo com a Wikipédia o Moodle é o acrónimo de "Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment", um software livre de apoio à aprendizagem, executado num ambiente virtual.

A expressão designa ainda o Learning Management System (Sistema de gestão da aprendizagem) de base colaborativa, acessível através da internet. Em linguagem coloquial, em língua inglesa o verbo "*to moodle*" descreve o processo de navegar despreziosamente por algo, enquanto se faz outras coisas ao mesmo tempo.

O Moodle é utilizado, obrigatoriamente, em todas as ações de formação a distância (síncronas, assíncronas e mistas), podendo este ser utilizado igualmente utilizado como suporte às ações de formação presenciais.

Poderá aceder à plataforma Moodle através do endereço <https://e-learning.bestcenter.pt> com as credenciais que lhe foram facultadas para o efeito. Uma vez dentro da plataforma tem acesso aos cursos nos quais se encontra inscrito. Para além dos cursos nos quais se encontra inscrito tem disponível o curso Moodle para Formandos/as que explica os princípios de funcionamento do Moodle.

Recomendamos a participação no curso Moodle para Formandos/as a todos/as os/as participantes sem experiência ou com pouca experiência na utilização do Moodle.

CAPÍTULO V

Critérios e métodos de avaliação da formação

V – CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Avaliação da aprendizagem

Formação Modular Certificada (UFCD – Unidades de Formação de Curta Duração)

	Diagnóstico	Formativa	Medição		Sumativa	Final
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação		
Descrição	Tem por objetivo a identificação das aprendizagens adquiridas anteriormente pelos/as formandos/as, por via da experiência ou formação, de forma a possibilitar ao/a formador/a uma perceção mais concreta sobre o nível de conhecimentos de cada formando/a, podendo ser	Projeta-se sobre o processo de formação, permitindo obter informação sobre o desenvolvimento das aprendizagens, com vista à definição e ao ajustamento de processos e estratégias pedagógicas.	Tem por objetivo quantificar os resultados alcançados pelos/as formandos/as no final de um período de aprendizagem, devendo obrigatoriamente estar articulado com os objetivos pedagógicos definidos no programa do curso. Pode ser desenvolvido por via de um teste final, escrito, individual, de avaliação de conhecimentos, ou desenvolvimento de um trabalho individual final.	Resultante da observação de um exercício prático o qual tem de obedecer a um conjunto de critérios previamente definidos e	Tem por função servir de base de decisão sobre a certificação em função do/a formando/a ter ou não atingido os objetivos da formação	A Coordenação de Formação analisa e valida os resultados das avaliações prosseguidas por parte do/a formador/a, com vista à certificação do/a formando/a.



	Diagnóstico	Formativa	Medição		Sumativa	Final
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação		
	aplicada informalmente ou com suporte escrito.			avaliados pelo/a formador/a no decorrer da execução da atividade.		
Aplicação	Obrigatória		Facultativa	Obrigatória	Obrigatória	Obrigatória
			Obrigatória	-----		
Responsável	Formador/a			Formador/a	Coordenação de Formação	
Momento	Início da ação/módulo	No decorrer da ação/módulo	No final da ação/módulo		No final da ação/módulo	Após o final da ação/módulo
Escala	-----	Adequado Não Adequado	1 – 20 1 valor mínimo, 20 valor máximo. Considera-se positivo a partir dos 9,5	Observado Não Observado	Com Aproveitamento Sem Aproveitamento	Com Aproveitamento Sem Aproveitamento
Documento de suporte	Reg001 (sempre que utilizado suporte escrito)	Reg005 (disponível no software de gestão da formação - área formador)			Software de gestão da formação	
Prazos de entrega	Quando formal deverá ser entregue até ao final do módulo/ação	É obrigatório disponibilizar o Reg005 até 5 dias após a conclusão da ação/módulo de formação, bem como os testes/ trabalhos corrigidos e classificados e respetiva corrigenda e/ou a grelha de observação preenchida (avaliada).			-----	

Outra Formação Profissional (formação não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações)

	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final	
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação		
Descrição	<p>Tem por objetivo a identificação das aprendizagens adquiridas anteriormente pelos/as formandos/as, por via da experiência ou formação, de forma a possibilitar ao/a formador/a uma perceção mais concreta sobre o nível de conhecimentos de cada formando/a, podendo ser aplicada informalmente ou formalmente (plataforma Moodle ou papel).</p> <p>O/a formador/a deverá assegurar o feedback sobre o resultado do diagnóstico, preferencialmente, até à sessão seguinte.</p>	<p>Tem por objetivo possibilitar informação sobre o percurso do/a formando/a face aos objetivos da formação, permitindo identificar eventuais desvios e introduzir ações corretivas.</p> <p>O/a formador/a não deve negligenciar a importância da avaliação formativa/contínua na medida em que é uma das principais ferramentas para garantir a aquisição das competências por via de um acompanhamento permanente à evolução do/a formando/a.</p>	<p>Tem por objetivo quantificar os resultados alcançados pelos/as formandos/as no final de um período de aprendizagem, devendo obrigatoriamente estar articulado com os objetivos pedagógicos definidos no programa do curso.</p>	<p>Pode ser desenvolvido por via de um teste final, escrito, individual, de avaliação de conhecimentos, ou desenvolvimento de um trabalho individual final.</p>	<p>Resultante da observação de um exercício prático o qual tem de obedecer a um conjunto de critérios previamente definidos e avaliados pelo/a formador/a no decorrer da execução da atividade.</p>	<p>A coordenação de Formação analisa e valida os resultados das avaliações prosseguidas por parte do/a formador/a, com vista à certificação do/a formando/a.</p>
Aplicação		Obrigatória	Facultativa	Obrigatória	Obrigatória	
	Cursos COM exercício prático executado, individualmente, por todos/as os/as formandos/as					



	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação	
Aplicação Cursos SEM exercício prático executado, individualmente, por todos/as os/as formandos/as		Obrigatória	Obrigatória	-----	Obrigatória
Responsável	Formador/a				Coordenação de Formação
Momento	Início da ação/módulo	No decorrer da ação/módulo	No final da ação/módulo		Após o final da ação/módulo
Escala		-----	1 – 20 1 valor mínimo, 20 valor máximo. Considera-se positivo a partir dos 9,5	Observado Não Observado	Conforme definido no programa do curso – Regime de presenças e certificação
Documento de suporte	Reg001 (sempre que utilizado suporte escrito)	-----	Reg002 (quando aplicável)	Reg003 (quando aplicável)	Software de gestão da formação
			Reg004 (disponível no software de gestão da formação – área formador)		
Prazos de entrega	Quando formal deverá ser entregue até ao final do módulo/ação.	-----	Papel: É obrigatório entregar o Reg004 até 5 dias após a conclusão da ação/módulo de formação, bem como os testes/ trabalhos corrigidos e classificados e respetiva corrigenda. Moodle: é obrigatório classificar os testes/ trabalhos no prazo 5 dias	É obrigatório disponibilizar até 5 dias após a conclusão da ação/módulo de formação a grelha de observação preenchida (avaliada).	-----



	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação	
Observações	Cursos de Pós-Graduação: Obrigatório a aplicação do teste de diagnóstico, preferencialmente na plataforma Moodle, em alternativa é aceite em papel.	----	----	----	----

Avaliação Comportamental

No final do módulo/ação o/a formador/a deverá ainda registar a avaliação comportamental do/a formando/a, que incidirá sobre os seguintes critérios de avaliação comportamental:

- Criatividade e Autonomia [Demonstração, na generalidade, de capacidade de análise dos temas e situações, autonomia na pesquisa de informação e criatividade na abordagem dos assuntos];
- Generalização dos Saberes [Transferência ou generalização dos saberes adquiridos a novas situações];
- Participação [Demonstração de interesse e intervenções a propósito, na generalidade, colaborando na dinamização das atividades formativas];
- Responsabilidade [Demonstração, na generalidade, de sentido de responsabilidade na frequência da ação, em termos de cumprimento dos tempos e das atividades propostas];
- Relações Interpessoais [Comunicação com os colegas, formadores/as e outros, demonstrando, na generalidade, tolerância e espírito de equipa];
- Pontualidade;
- Assiduidade.

A avaliação comportamental, expressa numa escala Demonstrado ou Não Demonstrado, não substitui a avaliação de mediação, sendo complementar a esta, e ambas concorrem para a avaliação final do/a formando/a.



Formação Pedagógica Inicial de Formadores

	Diagnóstica	Formativa	Sumativa		Avaliação Final (Perfil de Saída)
			Domínio dos objetivos pedagógicos (OP)	Reforço de Competências Pedagógicas (CP)	
Descrição	<p>Tem por objetivo identificar o perfil de entrada dos/as formandos/as e desta forma definir a estratégia formativa mais adequada.</p> <p>Resulta da Simulação Pedagógica Inicial.</p>	<p>A Avaliação formativa (contínua) visa introduzir, no decurso do processo de formação-aprendizagem, momentos de avaliação global da atividade desenvolvida.</p> <p>A avaliação formativa permite diagnosticar a forma como o/a formando/a vai acompanhando o processo de formação aprendizagem, atendendo aos objetivos específicos delineados no início de cada módulo.</p>	<p>A avaliação sumativa (aprendizagens) visa, ao classificar, traduzir o processo de avaliação contínua num referencial universalmente reconhecido (escala), possibilitando a certificação.</p> <p>O grau de Domínio dos objetivos pedagógicos (OP) constata-se através das apreciações realizadas pelos/as formadores/as envolvidos na ação, por observação dos participantes nos módulos individuais, ao nível do domínio dos assuntos, relações interpessoais, entre outras.</p>	<p>O Reforço de Competências Pedagógicas (CP) é verificado através da análise comparativa da Simulação Pedagógica Inicial e Final e Avaliação do Projeto de Intervenção.</p> <p>Neste contexto são avaliados os seguintes parâmetros:</p> <p>I. O plano de sessão, na área de atividade do/a formador/a em formação, tendo em conta a sua estrutura e os materiais de apoio.</p> <p>II. Os recursos didáticos tendo em conta o rigor técnico, a estruturação e a criatividade dos meios/documentos concebidos para a sessão simulada.</p> <p>III. O desempenho como/a formador/a, no domínio pedagógico-didático do desenvolvimento da Formação, pela observação de critérios de análise pré-estabelecidos. Também nesta ficha de avaliação é possível retirar critérios que não se adequem à formação em questão, tal como acrescentar novos que se justifiquem mais pertinentes e que tenham sido</p>	<p>A Avaliação Final de cada formando/a, determina o grau de sucesso da aprendizagem confrontando-se os resultados obtidos na avaliação contínua com os objetivos operacionais definidos a priori.</p> <p>A Coordenação de Formação analisa e valida os resultados das avaliações prosseguidas por parte do/a formador/a, com vista à certificação do/a formando/a</p>



	Diagnóstica	Formativa	Sumativa		Avaliação Final (Perfil de Saída)
			Domínio dos objetivos pedagógicos (OP)	Reforço de Competências Pedagógicas (CP)	
				desenvolvidos a priori, antes do início da formação IV. Qualidade do módulo de formação tendo em conta os vários elementos que o compõem: designação do módulo, enquadramento, duração do módulo, público-alvo, objetivos gerais, objetivos específicos, conteúdos de aprendizagem, metodologias e estratégias, recursos didáticos e avaliação.	
Aplicação	Obrigatória				
Responsável	Formador/a				Coordenação de Formação
Momento	Final do Módulo 2 – Simulação Pedagógica Inicial	No decorrer da ação/módulo			Após o final da ação
Escala	1 - 5 1 – Insuficiente 2 – Satisfatório 3 – Bom 4 – Relevante 5 - Excelente	-----	1 - 5 1 – Insuficiente 2 – Satisfatório 3 – Bom 4 – Relevante 5 - Excelente	1 - 5 1 – Insuficiente 2 – Satisfatório 3 – Bom 4 – Relevante 5 - Excelente	Conversão do somatório quantitativo (1 a 5) das avaliações na seguinte escala: 1 – INSUFICIENTE 2 – SATISFATÓRIO 3 – BOM 4 – RELEVANTE 5 - EXCELENTE
Documento de suporte	Reg006 Reg007 Reg008 Reg009 Reg010	-----	Reg011	Reg006 Reg007 Reg008 Reg009 Reg010 Reg012	Reg013 Reg014
	Disponível no software de gestão da formação – área formador				
Prazos de entrega	É obrigatório entregar as fichas de avaliação diagnóstica preenchida até 5	-----	É obrigatório entregar a ficha de observação preenchida até 5 dias após a conclusão da	É obrigatório entregar as fichas de avaliação sumativa preenchidas até 5 dias após a conclusão da ação/módulo de formação.	-----



	Diagnóstica	Formativa	Sumativa		Avaliação Final (Perfil de Saída)
			Domínio dos objetivos pedagógicos (OP)	Reforço de Competências Pedagógicas (CP)	
	dias após a conclusão da ação/módulo de formação.		ação/módulo de formação.		
Observações	-----				Avaliação Final dos/as formandos/as assenta nas seguintes percentagens: (i) Avaliação Diagnóstica (AD): Simulação Pedagógica Inicial - 10% (ii) Avaliação Sumativa (AS): Objetivos Pedagógicos (OP) - 30% Competências Pedagógicas (CP) - 30% Projeto de Intervenção (PI) - 30% $AVALIAÇÃO\ FINAL = [(0,10 \times AD) + (0,3 \times AS/OP) + (0,30 \times AS/CP) + (0,3 \times AS/PI)]$

Formação-ação

	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição	Final
Descrição	<p>Situa os problemas que se colocam à estratégia de desenvolvimento da PME consoante os seus objetivos estratégicos. Constitui a base orientadora do plano de ação, da formação e também da avaliação. É nesta fase que são definidos os domínios de intervenção (entre os previstos nos Avisos), a abordar em cada PME.</p> <p>É um processo articulado entre o/a formador/a consultor, o empresário e eventualmente outros recursos humanos envolvidos na prossecução da estratégia da PME.</p>	<p>Tem por objetivo possibilitar informação sobre o percurso do/a formando/a face às competências a adquirir identificadas no Diagnóstico Organizacional, permitindo identificar eventuais desvios e introduzir ações corretivas.</p> <p>O/a formador/a e o/a consultor/a formador/a não devem negligenciar a importância da avaliação formativa/contínua na medida em que é uma das principais ferramentas para garantir a aquisição das competências por via de um acompanhamento permanente à evolução do/a formando/a.</p>	<p>Tem por objetivo sumariar os resultados alcançados pelos/as formandos/as no final de um período de aprendizagem, devendo obrigatoriamente estar articulado com as competências a adquirir vertidas no Diagnóstico organizacional.</p> <p>Avaliação prosseguida na última fase da intervenção (Fase Avaliação).</p> <p>Recai sobre a avaliação da aquisição das competências deficitárias identificadas no Diagnóstico Organizacional.</p>	<p>A Coordenação de Formação analisa e valida os resultados das avaliações prosseguidas por parte do/a formador/a e consultor/a formador/a, com vista à certificação do/a formando/a (certificado único que inclui a dimensão formativa e de consultoria formativa).</p> <p>Considera-se que o/a formando/a concluiu com aproveitamento o processo formativo quando participou em pelo menos 90% da carga horária e registou avaliação "com aproveitamento" na avaliação de medição.</p>
Aplicação	Obrigatória		Obrigatória	Obrigatória
Responsável	Consultor/a Formador/a			Coordenação de Formação
Momento	Início da intervenção da PME	No decorrer da intervenção, com especial enfoque na fase de implementação	Fase de avaliação	Após o final da intervenção
Escala	-----		Com Aproveitamento Sem Aproveitamento	Com Aproveitamento Sem Aproveitamento
Documento de suporte	Diagnóstico organizacional e respetivo mapa de competências	-----	Reg040	Software de gestão da formação



	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final
Prazos de entrega	Após a conclusão do plano de ação	-----	É obrigatório disponibilizar até 5 dias após a conclusão da fase de Avaliação a grelha de observação preenchida (avaliada).		-----
Observações	-----	-----	-----	-----	-----



SATDAP – Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública (formação não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações)

	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação	
Descrição	<p>Tem por objetivo a identificação das aprendizagens adquiridas anteriormente pelos/as formandos/as, por via da experiência ou formação, de forma a possibilitar ao/a formador/a uma perceção mais concreta sobre o nível de conhecimentos de cada formando/a, podendo ser aplicada informalmente ou formalmente (plataforma Moodle ou papel).</p> <p>O/a formador/a deverá assegurar o feedback sobre o resultado do diagnóstico, preferencialmente, até à sessão seguinte.</p>	<p>Tem por objetivo possibilitar informação sobre o percurso do/a formando/a face aos objetivos da formação, permitindo identificar eventuais desvios e introduzir ações corretivas.</p> <p>O/a formador/a não deve negligenciar a importância da avaliação formativa/contínua na medida em que é uma das principais ferramentas para garantir a aquisição das competências por via de um acompanhamento permanente à evolução do/a formando/a.</p>	<p>Tem por objetivo quantificar os resultados alcançados pelos/as formandos/as no final de um período de aprendizagem, devendo obrigatoriamente estar articulado com os objetivos pedagógicos definidos no programa do curso.</p>	<p>Resultante da observação de um exercício prático o qual tem de obedecer a um conjunto de critérios previamente definidos e avaliados pelo/a formador/a no decorrer da execução da atividade.</p>	<p>A Coordenação de Formação analisa e valida os resultados das avaliações prosseguidas por parte do/a formador/a, com vista à certificação do/a formando/a.</p>
Aplicação		Obrigatória	Facultativa	Facultativa	Obrigatória
	Cursos COM exercício prático executado, individualmente, por todos/as os/as formandos/as				



		Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final
				Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação	
Aplicação	Cursos SEM exercício prático executado, individualmente, por todos/as os/as formandos/as	Obrigatória		Facultativa	-----	Obrigatória
Responsável	Formador/a					Coordenação de Formação
Momento	Início da ação/módulo	No decorrer da ação/módulo		No final da ação/módulo		Após o final da ação/módulo
Escala		-----		1 – 20 1 valor mínimo, 20 valor máximo. Considera-se positivo a partir dos 9,5	Observado Não Observado	Conforme definido no programa do curso – Regime de presenças e certificação
Documento de suporte	Reg001 (sempre que utilizado suporte escrito)	-----		Reg002 (quando aplicável)	Reg003 (quando aplicável)	Software de gestão da formação
				Reg004 (disponível no software de gestão da formação – área formador)		
Prazos de entrega	Quando formal deverá ser entregue até ao final do módulo/ação.	-----		Papel: É obrigatório entregar o Reg004 até 5 dias após a conclusão da ação/módulo de formação, bem como os testes/ trabalhos corrigidos e classificados e respetiva corrigenda. Moodle: é obrigatório classificar os testes/ trabalhos no prazo 5 dias	É obrigatório disponibilizar até 5 dias após a conclusão da ação/módulo de formação a grelha de observação preenchida (avaliada).	-----



	Diagnóstico	Formativa/Contínua	Medição		Final
			Testes/Trabalhos Individuais	Grelha de Observação	
Observações	----	----	----	----	Dado o carácter facultativo dos testes e/ou grelhas de observação nas ações SATDAP, na sua ausência, a avaliação comportamental é a única que concorre para a avaliação final do/a formando/a.

Avaliação Comportamental

No final do módulo/ação o/a formador/a deverá ainda registar a avaliação comportamental do/a formando/a, que incidirá sobre os seguintes critérios de avaliação comportamental:

- Aquisição e aplicação de competências
- Mobilização de competências em novos contextos
- Assiduidade e pontualidade
- Interesse e motivação
- Participação
- Trabalho em equipa
- Relacionamento interpessoal
- Capacidade de adaptação a uma nova tarefa



Avaliação da formação/processo formativo

Avaliação do processo formativo pelo/a formando/a

A avaliação do processo formativo visa recolher informação sobre o nível de satisfação dos/as formandos/as face à formação frequentada, com base num conjunto de parâmetros enquadrados nos campos de análise do desempenho do/a formador/a, da ação de formação e da coordenação. É prosseguida pela coordenação do curso no final de cada módulo/ação de formação.

Avaliação do processo formativo pelo/a formador/a

A avaliação do processo formativo pelo/a formador/a visa recolher informação na perspetiva do/a formador/a sobre um conjunto de campos de análise orientados para a melhoria contínua do processo. É prosseguida pela coordenação do curso no final de cada módulo/ação de formação.

Avaliação do processo formativo pós-formação

A avaliação de impacto visa recolher informação na perspetiva dos/as formandos/as sobre um conjunto de campos de análise. É prosseguida pela coordenação do curso no mês de Janeiro de cada ano sobre a totalidade dos/as formandos/as que concluíram as ações de formação terminadas no 1º semestre do ano anterior e em julho sobre a totalidade dos/as formandos/as que concluíram as ações de formação terminadas no 2º semestre do ano anterior.

Melhoria de nota

- O/a formando/a pode realizar melhoria de nota, uma vez para cada módulo, sem limite de módulos por curso. Para os cursos que apenas tenham um módulo só poderá igualmente realizar melhoria uma vez;
- O/a formando/a que pretenda realizar melhoria de nota deverá proceder à sua inscrição, formalizada por pedido à coordenação realizado por qualquer meio escrito, até 5 dias úteis após a divulgação da avaliação;
- A inscrição para melhoria de nota tem o custo de 25€ por módulo proposto para melhoria, não reembolsável, e deve ser formalizada até 5 dias úteis após a solicitação à coordenação, utilizando para o efeito a referência multibanco fornecida;
- O formato da prova é de teste escrito, podendo conter perguntas de resposta aberta, escolha múltipla e/ou verdadeiro ou falso;
- A prova será, em regra, executada no local de realização do curso, em data a definir pela coordenação após consulta ao/a formador/a e formando. Por acordo entre a coordenação, formador/a e formando/a poderá ser definido um local de realização ou data diferente;
- Prazos



- A inscrição para realizar melhoria de nota deverá ser formalizada por pedido à coordenação realizado por qualquer meio escrito, até 5 dias úteis após a divulgação da avaliação;
- A inscrição só é considerada válida quando formalizado o pagamento até 5 dias úteis após o pedido à coordenação;
- O/a formando/a será informado, via e-mail, da data e horário de realização da prova até 20 dias úteis após a inscrição;
- O/a formando/a será informado, via e-mail, até 15 dias úteis após a realização da prova, da nota obtida e sempre que aplicável também na plataforma.

Revisão de nota

- O/a formando/a pode solicitar revisão de nota, uma vez para cada módulo, sem limite de módulos por curso. Para os cursos que apenas tenham um módulo só poderá igualmente solicitar revisão uma vez;
- O/a formando/a que pretenda revisão de nota deverá solicitar à coordenação, por qualquer meio escrito, a prova corrigida para apreciação das questões, até 5 dias úteis após a divulgação da avaliação;
- Nas situações em que o/a formando/a não concorde com avaliação deverá requerer à coordenação, por qualquer meio escrito, a revisão das questões consideradas indevidamente corrigidas, até 10 úteis após tomar conhecimento da prova corrigida. O requerimento deverá justificar a revisão das questões consideradas indevidamente corrigidas, suportado na bibliografia do módulo/curso;
- A inscrição para revisão de nota tem o custo de 20€ por módulo e deve ser formalizada até 5 dias úteis após a solicitação à coordenação, utilizando para o efeito a referência multibanco fornecida. Proceder-se-á à devolução do valor da inscrição para revisão de nota sempre que se verifique que a nota final é superior à nota já atribuída;
- O/a formando/a será informado pela coordenação do curso, via e-mail, da nova avaliação feita pelo/a formador/a. Esta nota poderá ser superior, igual ou inferior à nota anterior. Caso exista alguma alteração à nota anterior a nota final será alterada também na plataforma, se aplicável.
- Prazos
 - A inscrição para revisão de nota deverá ser formalizada por pedido da prova corrigida à coordenação, realizado por qualquer meio escrito até 5 dias úteis após a divulgação da avaliação;
 - A coordenação disponibilizará ao/a formando/a, via e-mail, cópia da prova corrigida até 5 dias úteis após o pedido;
 - Nas situações em que o/a formando/a não concorde com avaliação deverá requerer à coordenação, por qualquer meio escrito, a revisão das questões consideradas indevidamente corrigidas, até 10 úteis após tomar conhecimento da prova corrigida;



- A inscrição só é considerada válida quando formalizado o pagamento até 5 dias uteis após o requerimento à coordenação;
- O/a formando/a será informado, via e-mail, até 15 dias uteis após a apresentação do requerimento, da nota obtida e sempre que aplicável também na plataforma;
- Sempre que se verifique que a nota final é superior à nota já atribuída, proceder-se-á à devolução do valor até 10 dias uteis após a comunicação da nova nota.



CAPÍTULO VI

Funções e responsabilidades

VI – FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

A eficácia das atividades formativas desenvolvidas pelas empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal está dependente da necessária articulação entre os diversos agentes formativos, particularmente entre coordenadores/as, formadores/as e formandos/as, não obstante outros agentes com um peso relevante em todo o processo. Daí que o sucesso do nosso trabalho esteja bastante dependente da clarificação das responsabilidades de cada um dos agentes intervenientes no processo formativo. A compreensão e aceitação das suas responsabilidades são fundamentais para assegurar um trabalho rigoroso, credível e com qualidade.

A responsabilidade de coordenação global de um curso é assumida pela entidade formadora, na pessoa do/a coordenador/a de formação designado para o projeto, cliente ou ação de formação. Dada a natural exigência de qualidade, a execução da ação será assegurada por formador/a que, estando devidamente certificado ao abrigo da legislação em vigor – portador do Certificado de Competências Pedagógicas ou Certificado de Aptidão Profissional de Formador -, dispõe de conhecimentos teóricos e práticos aprofundados sobre as várias temáticas a abordar.

Formandos/as

Aos/às formandos/as são assegurados os seguintes direitos:

- Receber a formação em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- Obter no final do curso, um Certificado de Frequência de Formação Profissional, se não for aprovado, e um Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Qualificações, se for aprovado;
- Recusar a realização de atividades que não se insiram no objeto do curso;
- Que a entidade formadora respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais.
- Recusar a prestação de trabalho subordinado no decurso da ação de formação.

Como deveres do/a formando/a, são estabelecidos os seguintes:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade a ação de formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Tratar com urbanidade a entidade formadora, bem como os seus representantes legais;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e dos demais bens que lhe sejam confiados para efeito da formação.



- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação prática, fornecidos pelo segundo outorgante e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

Entidade Formadora

São responsabilidade da entidade formadora:

- Desenvolver a formação programada com respeito pelas disposições legais e regulamentares em vigor, pelas condições de aprovação do curso e pelo regime de concessão dos apoios a que o/a formando/a tenha direito, quando aplicável;
- Informar e esclarecer os/as formandos/as sobre o programa, objetivos e atividades da formação e sobre a utilização do sistema tecnológico;
- Respeitar e fazer respeitar as condições de Segurança e Higiene do Trabalho;
- Não exigir ao/à formando/a tarefas não compreendidas no objeto do curso;
- Passar ao/à formando/a no final do curso, um Certificado de Frequência de Formação Profissional, se não for aprovado/a, e um Certificado de Formação Profissional ou Certificado de Qualificações, se for aprovado/a.

Formadores/as e Tutores/as

São responsabilidades dos/as formadores/as:

- Ministar e avaliar os conhecimentos adquiridos pelos/as formandos/as, de acordo com a estrutura e conteúdos programáticos e orientações pedagógicas;
- Redigir um sumário em cada sessão de formação, de acordo com as atividades nela desenvolvidas e controlar as presenças dos/as formandos/as, fazendo passar em todas as sessões a folha de presenças nas sessões presenciais ou registando as presenças no caso das sessões síncronas;
- Respeitar e fazer-se respeitar, criando um ambiente pedagogicamente aconselhável;
- Zelar pela conservação e correto manuseamento dos equipamentos e material pedagógico;
- Gerir a participação, esclarecer dúvidas e orientar e dinamizar as atividades;
- Apoiar e motivar os/as formandos/as na organização do seu percurso formativo;
- Acompanhar os trabalhos individuais e de grupo e dar feedback;
- Manter a disciplina e condições de higiene e limpeza da sala de formação nas formações presenciais;
- Informar a coordenação de formação sobre a progressão dos/as formandos/as, bem como identificar eventuais disfuncionalidades verificadas na ação de formação;
- Informar a coordenação pedagógica da ação de formação de todas as ocorrências ou necessidades identificadas no decorrer da ação, bem como solicitar-lhe atempadamente a reprodução de todos os textos ou materiais de apoio necessários.
- Distribuir ao/à formando/a todo o material de apoio necessário, arquivando em dossier próprio um exemplar de cada no caso das sessões presenciais ou



introduzir conteúdos e materiais pedagógicos e orientar a sua exploração no caso das formações assíncronas.



CAPÍTULO VII

Procedimento de reclamação

VII – PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

O presente procedimento visa estabelecer a metodologia a prosseguir pelos clientes diretos e indiretos do serviço formativo (interlocutores/área de recursos humanos de organizações/empresas clientes e formandos/as) e utentes dos serviços de formação para a apresentação de reclamações.

Enquadramento

No desenvolvimento da nossa atividade, procuramos atuar no respeito pelas normas legais em vigor, através da prossecução de uma conduta baseada no respeito pelos interesses e direitos das pessoas, individuais ou coletivas, com quem nos relacionamos, pautando a nossa atividade por princípios de lealdade, ética e correção. Só com base nesta forma de atuar nos será possível o reconhecimento e credibilidade que procuramos no mercado da formação.

Ora, neste campo, entendemos fundamental assegurar aos nossos clientes – diretos e indiretos – e/ou formandos/as a manifestação da sua vontade, a livre expressão da sua satisfação ou insatisfação com os nossos serviços de formação. Neste sentido, estão instituídos procedimentos próprios que garantem a qualquer formando/a o direito de apresentação de reclamações quando entendam justificado, sendo assegurado o devido tratamento, bem como uma resposta num prazo máximo de 7 dias úteis. Salientar, ainda, que incentivamos os nossos formandos/as e/ou clientes a assumirem uma posição crítica construtiva, ativa sobre toda a atividade formativa em que estão envolvidos, seja de forma formal, através do preenchimento do respetivo formulário, seja oralmente junto do/a formador/a ou da equipa de coordenação da formação.

Descrição do procedimento | Apresentação de reclamação

Estão previstas as seguintes formas de apresentação de reclamação:

- i. Preenchimento da Ficha de Reclamação – Reg025 no próprio local de formação;
- ii. Preenchimento da Ficha de Reclamação – Reg025 nas instalações da entidade formadora;
- iii. Contacto telefónico/email com a empresa;
- iv. Oralmente junto do/a formador/a ou da equipa de coordenação da formação;
- v. Preenchimento da Ficha de Avaliação do Processo Formativo, na qual o/a formando/a manifesta a sua reclamação no campo Observações;
- vi. Preenchimento da reclamação no Livro de reclamações (físico ou eletrónico)



Preenchimento da Ficha de Reclamação no local da formação

O/a formando/a solicita ao/a formador/a um exemplar da Ficha de Reclamação – Reg025 disponível no dossier técnico-pedagógico. Após o seu preenchimento, o/a formador/a destaca a vinheta da parte inferior da ficha e entrega-a ao/à formando/a como elemento de prova. O/a formador/a deverá proceder ao seu envio para a coordenação com a maior brevidade. Uma vez rececionada pela pelos serviços, é-lhe atribuída um código (código interno da ação, acrescido de n.º de ordem) e registada na Reg032 Plataforma de melhoria contínua.

Preenchimento da Ficha de Reclamação nas instalações da entidade formadora

Um procedimento alternativo passa pela apresentação de reclamação diretamente nas instalações da entidade formadora. É disponibilizada ao/à formando/a uma Ficha de Reclamação – Reg025 para que nela formalize a sua reclamação. O destacamento da vinheta e o registo dos números de ordem é conforme no ponto atrás descrito. Uma vez rececionada pela pelos serviços, é-lhe atribuída um código (código interno da ação, acrescido de n.º de ordem) e registada no Reg032 Plataforma de melhoria contínua.

Telefonicamente ou por correio eletrónico

O/a formando/a ou cliente- direto ou indireto - pode também apresentar uma reclamação através de contacto telefónico ou envio de email para a empresa, sendo da responsabilidade do técnico que acolher a reclamação registá-la diretamente na Reg032 Plataforma de melhoria contínua.

Oralmente junto do/a formador/a ou da equipa de coordenação da formação

As reclamações também poderão ser apresentadas oralmente junto do/a formador/a, da equipa de coordenação da formação ou qualquer outro/a colaborador/a. Sempre que a reclamação for apresentada oralmente, este deverá ser registada por quem a recebe (formador/a, equipa pedagógica, outros/as colaboradores/as) na Ficha de Reclamação – Reg025.

Preenchimento do campo Observações da Ficha de Avaliação do Processo Formativo

O/a formando/a tem ainda a possibilidade de apresentar uma reclamação através do preenchimento do campo Observações da Ficha de Avaliação do Processo Formativo, no qual poderá manifestar a sua insatisfação.

No final da ação de formação está previsto o tratamento estatístico das reclamações registadas, assumindo particular relevo a identificação das causas de insatisfação/reclamação apresentadas. Esta análise e tratamento das reclamações constitui uma forma construtiva de introduzir melhorias contínuas, procurando atenuar ou eliminar os fatores desviantes que estiveram na base das reclamações.



Preenchimento da reclamação no Livro de reclamações (físico ou eletrónico)

O/a formando/a poderá ainda apresentar uma reclamação através do Livro de reclamações disponível nas instalações dos serviços administrativos da empresa ou através do Livro de reclamações eletrónico, cujo link está disponível no final de qualquer página do site www.bestcenter.pt

Descrição do procedimento | Tratamento da reclamação

Reclamação apresentada no Livro de reclamações

As reclamações apresentadas no Livro de reclamações, físico ou eletrónico, são analisadas pelo/a Coordenador/a de formação responsável pela ação objeto da reclamação, quando se trate de uma reclamação relativa a uma ação de formação, ou pelo Gestor de formação, quando se trate de uma reclamação cujo objeto não esteja diretamente relacionado com uma ação de formação. A resposta à reclamação deverá ser dada de acordo com o disposto na legislação em vigor.

Restantes reclamações

Cabe ao/à Coordenador/a de formação responsável pela ação objeto da reclamação, quando se trate de uma reclamação relativa a uma ação de formação, ou pelo Gestor de formação, quando se trate de uma reclamação cujo objeto não esteja diretamente relacionado com uma ação de formação analisar a reclamação na plataforma de melhoria contínua e emitir uma resposta num prazo máximo de 5 dias úteis.

A decisão da empresa em relação à reclamação apresentada é remetida por meio escrito, devidamente fundamentada, ao/à formando/a. A Ficha de Reclamação – Reg025 deverá ficar sempre arquivada no dossier técnico-pedagógico.



CAPÍTULO VIII

FAQ | Questões frequentes

VIII – Q&A | PERGUNTAS E RESPOSTAS

Neste capítulo apresentamos as respostas a algumas questões e dúvidas sobre o funcionamento das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal. Esperamos que lhe seja útil e possa responder às suas dúvidas. Se tiver alguma questão adicional não hesite em contactar-nos.

A. Questões gerais

QA1: Sendo a Bestcenter uma marca utilizada por mais do que uma empresa, quando me inscrevo numa ação de formação como sei em que empresa me estou a inscrever?

Quando as inscrições são realizadas através do sítio da internet www.bestcenter.pt, no final da página que contém a informação sobre o curso está indicada a entidade formadora.

Quando as inscrições são realizadas telefonicamente ou presencialmente a pessoa que proceder ao registo da sua inscrição indica qual a entidade formadora no mesmo momento em que confirma a designação do curso.

Independentemente do canal pelo qual se inscreveu receberá no seu email a confirmação da sua inscrição. Nesse email é novamente indicada a entidade formadora responsável pela ação de formação. Também no contrato de formação é identificada a entidade formadora, na qualidade de primeira outorgante.

QA2: Como posso saber a situação da emissão dos meus certificados, pagamentos, ...

As empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal têm um serviço de atendimento centralizado através do telefone 232 418 463, email geral@bestcenter.pt ou formacao@bestcenter.pt ou presencialmente no "Shared Services Center" de Viseu na Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/C Esq. 3510-059 Viseu

Poderá entrar em contacto connosco através de qualquer um desses canais bastando indicar o seu nome e ação de formação que está a frequentar/frequentou que de imediato a sua questão é encaminhada para o/a coordenador/a de formação responsável pela ação, ou na sua ausência, por quem a estiver a substituir. A coordenação terá todo o gosto em poder esclarecer as suas dúvidas.

**QA3: Que ações de formação são promovidas sob a insígnia Biosphere Portugal?**

Contrariamente ao que se verifica na oferta formativa sob a insígnia Bestcenter, só são promovidas sob a insígnia Biosphere Portugal ações de formação na modalidade formação-ação. Alertamos para o facto de que na modalidade de formação-ação a iniciativa para a participação na formação é da PME em articulação com a entidade beneficiária titular da candidatura, pelo que não estão previstos mecanismos de inscrição aplicáveis a esta modalidade.

QA4: Qual a diferença entre as marcas Bestcenter e Biosphere Portugal?

A Bestcenter é a marca da formação profissional sob a qual as empresas que adotam a sua insígnia começaram por desenvolver os seus projetos de formação profissional. Criada em 2006, na região da Beira Interior, procurou posicionar-se como a marca de referência na formação profissional com oferta formativa ajustadas às necessidades do tecido empresarial e organizações públicas da região e um forte pendor inovador. Numa altura em que estas entidades apenas tinham acesso a respostas formativas de qualidade nos grandes centros urbanos a Bestcenter foi a resposta de proximidade a estas necessidades. Hoje, presente em todo o território nacional continental, ainda que com maior expressão nas regiões Norte e Centro, mantém válidos os princípios que estiveram na base da sua criação.

A Biosphere Portugal é a marca da Sustentabilidade. Criada em 1995, A Biosphere é o sistema internacional de gestão e reconhecimento da sustentabilidade do Instituto de Turismo Responsável (RTI). O padrão de trabalho do sistema da Biosphere é a única metodologia no mundo criada como resultado das 4 Summits realizadas sob os auspícios da UNESCO e OMT durante o Ano Internacional do Turismo Sustentável, para trabalhar com base nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (17 ODS), e com indicadores desenvolvidos em conjunto com a SDSN-Espanha. O sistema Biosphere ajuda os diferentes stakeholders a definir, organizar e dar visibilidade aos seus objetivos e prioridades no domínio da sustentabilidade, fornecendo a informação, o conhecimento e as ferramentas necessárias para a tomada e implementação de decisões mais sustentáveis, ligadas à Agenda 2030 e aos 17 ODS. Pioneira no setor, a Biosphere foi o primeiro sistema de certificação de sustentabilidade a incorporar questões sociais e culturais (1998), o primeiro sistema capaz de reconhecer e valorizar os esforços sustentáveis de um destino no mundo (2009) e o primeiro a desenvolver um processo de certificação online (2015).

B. Questões específicas da Formação Modular Certificada Financiada**QB1: Tenho um certificado de habilitações emitido por uma escola estrangeira. É válido para finalizar a inscrição na formação?**

Não. A Portaria determina que a frequência de unidades de formação de curta duração inseridas em percursos de nível básico dirige-se, prioritariamente, a adultos com níveis de habilitação escolar inferiores ao 3.º ciclo do ensino básico e que o acesso a unidades de formação de curta duração inseridas em percursos de nível secundário exige uma habilitação escolar de, pelo menos, o 3.º ciclo do ensino básico, devendo esta situação ser evidenciada por prova documental que ateste as habilitações. Ora um certificado de



habilitações emitido por uma entidade estrangeira, quando não acompanhado do respetivo reconhecimento, não permite comprovar a habilitação.

Esta resposta aplica-se a todos os destinatários, independentemente da sua situação face ao emprego (ativos empregados, ativos desempregados não desempregados de longa duração e ativos desempregados de não longa duração).

Alertamos que poderão existir condições específicas de acesso à formação para além das aqui indicadas, dependendo da tipologia do financiamento.

QB2: Estou desempregado e tenho o 9º ano de escolaridade posso frequentar as formações modulares certificadas?

A condição de acesso às unidades de formação de curta duração inseridas em percursos de nível básico dirige-se, prioritariamente, a adultos com níveis de habilitação escolar inferiores ao 3.º ciclo do ensino básico e que o acesso a unidades de formação de curta duração inseridas em percursos de nível secundário exige uma habilitação escolar de, pelo menos, o 3.º ciclo do ensino básico.

Para além destas condições poderão ainda existir condições específicas de acesso que variam de acordo com a tipologia do financiamento pelo que deverá sempre tomar como referência os destinatários que estão indicados em todo o material de divulgação das ações de formação pois lá são indicadas as condições específicas de acesso

QB3: É obrigatório apresentar a declaração da entidade patronal com a informação de horário de trabalho para finalizar a inscrição?

Não. A declaração da entidade patronal com a informação do horário de trabalho serve apenas para comprovar que está a frequentar a formação em horário pós-laboral, por um período igual ou superior a 3 horas, e assim poder ter direito a receber o subsídio de alimentação, nas ações para as quais a sua atribuição esteja prevista. Nessas ações, não sendo possível de comprovar a frequência da ação de formação em horário pós-laboral por período superior a 3 horas, através de documento emitido pela entidade patronal, o apoio não poderá ser pago.

No caso dos trabalhadores independentes ou empresários em nome individual (ENI) deverão ser os próprios a emitir a declaração a atestar o horário de trabalho uma vez que nestas situações não se aplica o conceito de entidade patronal.

QB4: Porque é que o Certificado Final não apresenta classificação?

A certificação das formações modulares certificadas é regulada pela Portaria n.º 283/2011, de 24 de outubro, que determina que para efeitos de certificação de formação de curta duração, o/a formando/a deve obter avaliação com aproveitamento, sendo os certificados emitidos através da plataforma do Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO) em modelo regulado, no qual não consta indicação da classificação. As entidades formadoras não podem alterar os modelos em uso.

C. Questões específicas de Outras Formações Profissionais

**QC1: Qual o prazo de validade dos cursos de primeiros socorros ou equipamentos de trabalho?**

As prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho (equipamento de trabalho = qualquer máquina, aparelho, ferramenta ou instalação utilizado no trabalho) são reguladas pelo Decreto-Lei n.º 50/2005, de 25 de fevereiro. Este determina a obrigação do empregador prestar aos trabalhadores a informação adequada sobre os equipamentos de trabalho utilizados. Porém, face à diversidade de equipamentos de trabalho, não determina prazo de validade, carga horária e conteúdos devendo estes serem ajustados aos riscos de utilização de cada equipamento.

No entanto, para segurança de todos, recomenda-se que proceda à atualização das suas competências regularmente.

QC2: Qual a carga horária mínima para que o/a colaborador/a fique apto a manobrar um equipamento de trabalho?

O Decreto-Lei n.º 50/2005, de 25 de fevereiro, não define a carga horária mínima para que o/a colaborador/a possa utilizar o equipamento de trabalho, como por exemplo a motosserra, plataformas elevatórias, empilhadores, ..., referindo apenas a obrigação do empregador em informar e formar o/a colaborador/a na utilização do equipamento.

Situação diferente é a aplicável às certificações necessárias para o exercício de profissões regulamentadas, como por exemplo o Condutor de transporte de animais de curta duração. Para mais informações sobre as profissões regulamentadas e respetivas autoridades competentes poderá consultar <https://www.dgert.gov.pt/profissoes-regulamentadas-e-autoridades-competentes>.

Alertamos ainda que poderão existir formações obrigatórias para a utilização/condução de determinados equipamentos de trabalho, como por exemplo a condução e operação de tratores em segurança.

D. Questões específicas da Formação Pedagógica Inicial de Formadores**QD1: Como posso obter o Certificado de Competências Pedagógicas?**

O CCP pode ser obtido através das seguintes **vias de acesso**:

- Conclusão, com aproveitamento, de um curso de formação pedagógica inicial de formadores, sendo a Vertiriva, Lda. a empresa com o curso homologado pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- Desenvolvimento de um processo de RVCC-For Reconhecimento Validação e Certificação de Competências Pedagógicas;
- Posse de diploma ou certificado de habilitações de nível superior que confira competências pedagógicas reconhecidas pelo IEFP, como equivalentes às desenvolvidas no âmbito da formação pedagógica inicial de formadores – Reconhecimento de títulos.

Adaptado de <https://netforce.iefp.pt/pt-PT/WPG/Home/CertificacaoFormadores>

**QD2: Quais os requisitos para o exercício da atividade de formador/a?**

Conforme art.º 3.º da Portaria n.º 214/2011, de 30 de maio, e regulamentação do IEFP os requisitos são:

- CCP (Certificado de Competências Pedagógicas);
- Qualificação de nível superior;
- Em componentes, unidades ou módulos de formação orientados para competências de natureza mais operativa, a qualificação detida pode ser de nível igual ao nível de saída dos/as formandos/as, desde que possua uma experiência profissional no mínimo de 5 anos;
- Competências pessoais e sociais adequadas à função.

Conforme legislação específica:

- Para o exercício da atividade do/a formador/a nas componentes de formação de base, sociocultural e científica, das diferentes modalidades de formação do Sistema Nacional de Qualificações, é requerida habilitação para a docência, nos termos da legislação em vigor.
- Adaptado de <https://netforce.iefp.pt/pt-PT/WPG/Home/CertificacaoFormadores>

QD3: O valor do curso inclui as taxas a pagar ao Instituto do Emprego e Formação Profissional?

Não. O valor das taxas a pagar ao IEFP não estão incluídas no valor do curso, sendo da responsabilidade do formado o seu pagamento diretamente ao IEFP. Em momento algum deverá proceder ao pagamento das taxas diretamente a qualquer uma das empresas que adotam a insígnia Bestcenter e/ou Biosphere Portugal ou seus/uas colaboradores/as.

E. Questões específicas da Formação a Distância**QE1: Esqueci-me do endereço da sala Zoom como posso fazer para obtê-lo e poder aceder à sessão?**

O link para a sessão Zoom está sempre disponível no Moodle. Relembramos que este link é igual para todas as sessões de formação da sua ação de formação.

QE2: Estou com dificuldades em aceder a uma sessão Zoom e já passa do horário de atendimento. Com quem posso falar?

Caso tenha alguma dificuldade em aceder à sessão recomendamos que contacte os nossos serviços através do número de telemóvel do Piquete. Caso não tenha presente o n.º de telemóvel poderá encontrá-lo na sua área pessoal do Moodle.

QE3: Estou a frequentar uma formação assíncrona e tenho uma dúvida sobre um tema. Com quem/como posso obter mais informações/esclarecimentos?

Recomendamos que todas as dúvidas sejam colocadas no Fórum do curso. Em alternativa poderá ainda contactar-nos através do telefone ou email, devendo, nestas situações, indicar o seu nome e ação de formação para um melhor encaminhamento.

**QE4: Como posso saber quantas horas tem uma sessão de formação assíncrona?**

Sendo a formação a distância um processo centrado no/a formando/a e nos seus estilos e ritmos de aprendizagem este poderá apresentar algumas variações de pessoa para pessoa pelo que a duração de uma determinada sessão assíncrona corresponde ao tempo definido pelo/a formador/a para o desenvolvimento de uma ou mais tarefas/atividades por parte dos/as formandos/as, com vista à apreensão de determinados conteúdos formativos.

F. Questões específicas da Formação-Ação

Adaptado do Aviso de Abertura de Candidaturas dos projetos de formação-ação e Orientação Técnica n.º 18/2019 do RECI

QF1: O que é a modalidade projetos conjuntos de formação Formação-ação?

“A formação-ação é uma modalidade formativa desenvolvida em contexto organizacional e que mobiliza e internaliza competências necessárias à prossecução de resultados que visam sustentar estratégias de mudança empresarial. Os tempos de formação e de ação surgem sobrepostos e a aprendizagem vai sendo construída através do desenvolvimento das interações orientadas para os saberes-fazer técnicos e relacionais. Trata-se assim de uma metodologia que implica a mobilização em alternância das vertentes de formação (em sala) e de consultoria (on the job) e, como tal, permite atuar a dois níveis:

- Ao nível dos/as formandos/as: procura desenvolver competências nas diferentes áreas de gestão, dando resposta às necessidades de formação existentes;
- Ao nível da empresa: procura aumentar a produtividade, a capacidade competitiva e a introdução de processos de mudança/ inovação nas empresas.”

QF2: Qual a estrutura de intervenção de um projeto de formação-ação?

Nesta metodologia, que disponibiliza apoios de formação e de consultoria ao nível da gestão, da organização do trabalho e da qualificação dos trabalhadores orientados para a introdução de processos de inovação e modernização organizacional, o diagnóstico de necessidades e o plano de ação devem ser desenvolvidos em estreita articulação com o responsável máximo de cada empresa beneficiária e o consultor. Cabe ainda ao consultor promover a articulação entre a componente formativa e a de consultoria ao longo de todo o processo, entregar a cada PME intervencionada relatórios periódicos de progresso com indicação de medidas corretivas, sempre que se justifique, bem como entregar o relatório de avaliação do nível de implementação das medidas definidas no plano de ação e dos resultados alcançados pela PME, numa perspetiva quantitativa e qualitativa.

A formação-ação é dirigida a trabalhadores das PME. A componente de formação de cariz teórico deve, preferencialmente, ser realizada em ambiente interempresa, por forma a potenciar a troca de experiências face à multiplicidade de contextos



organizacionais em presença, sendo aceitável a participação de uma média de 3 colaboradores/as por PME, por temática.

A componente de consultoria relativa à formação de cariz prático, exercida no posto de trabalho, é realizada em ambiente intraempresa, sendo admissível a participação de uma média de 3 colaboradores/as por PME. Sendo um momento de formação personalizada/individualizada, o consultor deve atender às necessidades de aprendizagem individuais e adaptar as estratégias de transferência de conhecimento ao perfil do/a formando/a em causa.

Sendo a metodologia em causa constituída por formação e consultoria, os/as formandos/as devem percorrer todo o percurso formativo em ambas as componentes, com exceção da formação

formativos incompletos, sem prejuízo do respeito pela metodologia de formação-ação.

Para a implementação dos percursos formativos, podem as entidades promotoras recorrer às formações que integram o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) com a restrição prevista no n.º 2 do artigo 17.º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março, na sua atual redação.

Na conclusão das ações formativas devem as entidades formadoras emitir, o diploma de qualificação ou os certificados previstos no CNQ, que integra o Sistema Nacional de Qualificações, bem como assegurar o respetivo registo no «Passaporte Qualifica» do/a formando/a, quando disponível.

QF3: Sou um/a trabalhador/a de uma PME do setor do Turismo. Como posso fazer para me inscrever num projeto de formação-ação?

Nos projetos conjuntos de formação-ação a iniciativa de participação cabe à PME e não pode ser feita a título individual por um/a colaborador/a, independentemente da empresa de proveniência, setor de atividade, dimensão, localização, ...

Caso tenha outra questão ou pedido de esclarecimento estamos ao seu dispor através do telefone 232 418 463, email geral@bestcenter.pt ou formacao@bestcenter.pt ou turismo@biosphere.pt, presencialmente no "Shared Services Center" de Viseu na Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/C Esq. 3510-059 Viseu.

OS NOSSOS CONTACTOS



Vertiriva, Lda.

Sede Social: Rua dos Deficientes das Forças Armadas, Lote 8, R/C Esq. | 3510-059
Viseu

Atendimento ao público / Shared Services Center: Rua dos Deficientes das Forças
Armadas, Lote 8, R/C Esq. | 3510-059 Viseu

Telefone: 232 418 463

Email: vertiriva@bestcenter.pt ou turismo@biosphere.pt

Skype: BestClientes

Messenger: Bestcenter Formação & Consultoria ou Biosphere Portugal

Webpage: www.bestcenter.pt ou www.biospheretourism.com

Domínio Vivo – Formação e Consultoria, Lda.

Sede Social: Avenida da Boavista, 1167, 6º, 6.4 | 4100-130 Porto

Atendimento ao público / Shared Services Center: Rua dos Deficientes das Forças
Armadas, Lote 8, R/C Esq. | 3510-059 Viseu

Telefone: 232 418 463

Email: dominiovivo@bestcenter.pt ou turismo@biosphere.pt

Skype: BestClientes

Messenger: Bestcenter Formação & Consultoria ou Biosphere Portugal

Webpage: www.bestcenter.pt ou www.biospheretourism.com
