



Regulamento de Atividade Formativa
Condições Gerais de Utilização
(Termos e Condições)

ÍNDICE

1.	ENQUADRAMENTO	2
2.	CARACTERIZAÇÃO DA SEEDGO E APRESENTAÇÃO DE CONDIÇÕES	3
3.	MISSÃO, VALORES E POLÍTICA	4
4.	REQUISITOS DE ACESSO E PROCESSO DE INSCRIÇÃO	6
5.	PROCESSO DE SELEÇÃO DE FORMANDOS.....	9
6.	PROTEÇÃO DE DADOS	10
7.	CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA.....	11
8.	DIREITOS DO FORMANDO	15
9.	DEVERES DO FORMANDO.....	16
10.	SANÇÕES E ASSIDUIDADE	18
11.	CRITÉRIOS E MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO	20
12.	DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	22
13.	PROCEDIMENTO E TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS E SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES	25
14.	CERTIFICADOS.....	27
15.	DISPOSIÇÕES GERAIS	28
16.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	30

1. Enquadramento

O presente regulamento é aplicável às atividades formativas promovidas pela SeedGO, sendo que os destinatários do mesmo são todos os intervenientes no processo formativo da empresa. Pretende-se com este documento regulamentar e difundir as normas de funcionamento interno da SeedGO, em termos da área de negócio de formação profissional, para que todos os agentes envolvidos possam tomar conhecimento dos seus direitos e deveres (clientes particulares e/ou clientes empresariais).

A participação nas formações promovidas pela SeedGO pressupõe o conhecimento e aceitação integral do presente Regulamento de funcionamento de formação pelo que a sua distribuição tem lugar no início da prestação de serviços, no caso de formadores e colaboradores ou, no caso dos formandos, assim que lhes é comunicada a sua inscrição efetiva.

Todas as críticas e sugestões que possam ocorrer da leitura do presente regulamento e que possibilitem a sua otimização serão analisadas e sempre que possível tidas em consideração pela direção pedagógica da SeedGO.



2. Caracterização da SeedGO e apresentação de condições

A SeedGO é uma empresa de consultoria e formação, sediada na cidade do Porto, desde 2015. É uma marca registada com o nº 574005 no Instituto Nacional da Propriedade Industrial e propriedade da empresa SeedGO – Consultoria e Formação, Lda. Os contactos da empresa são: Sítio na Internet: www.seedgo.pt | E-mail: formacao@seedgo.pt | Telemóvel: +351 933 127 173.

O seu funcionamento está assente em valores como transparência, qualidade, rigor, individualidade e ética, os quais consideramos ser a base do sucesso em termos de área formativa e os «alicerces» de uma política que se norteia pela satisfação do cliente.

A SeedGO é uma empresa especializada em soluções formativas individuais e empresariais sempre baseadas nas necessidades formativas específicas de cada grupo. Fornecer serviços de consultoria a entidades parceiras é outra das atividades da empresa.

A utilização dos serviços formativos da SeedGO implica a aceitação integral e concordância com os termos e condições expostas no regulamento abaixo descrito, por parte dos formandos e formadores.



3. Missão, valores e política

Missão e Visão

A Missão da SeedGO é fornecer suporte aos seus clientes na melhoria dos resultados e formar profissionais em diferentes áreas do conhecimento em que é especialista, promovendo a divulgação e implementação de conceitos e metodologias diferenciadas e inovadoras.

Quebrar barreiras, inovar a cada passo, a cada evento, ver no futuro a oportunidade de fazer a diferença e de acrescentar valor a cada cliente/empresa são as forças motrizes da nossa ação.

Valores

Rigor científico e atualização permanente

Qualificação pedagógica de formadores e modelos formativos

Adequação dos conteúdos às necessidades dos destinatários

Inovação científica alicerçada em credibilidade e excelência formativa.

Política e estratégia para a atividade formativa

A concretização da visão da empresa, apoia-se nas seguintes orientações estratégicas:

- Criar e desenvolver projetos e formatos formativos que contenham uma elevada componente de inovação e criem valor para o cliente;
- Procurar a contínua satisfação dos colaboradores, parceiros e clientes através do compromisso assumido com a qualidade dos serviços prestados;
- Manter atualizados os conhecimentos e competências técnicas dos intervenientes nos projetos;
- Conhecer o mercado formativo nacional e internacional adequando a atividade da empresa às necessidades dos clientes, através de canais e formatos inovadores e eficientes;
- Tratar cada cliente como único valorizando a humanização dos relacionamentos;

- Promover o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os *stakeholder* da empresa;
- Salvar a sustentabilidade da empresa através da execução de projetos eficientes e de valor e do estabelecimento de parcerias nacionais e internacionais.

4. Requisitos de acesso e processo de inscrição

Os cursos desenvolvidos pela SeedGO podem ser frequentados por clientes particulares e/ou empresariais, que apresentem habilitações/características adequadas ao perfil do curso que pretendem frequentar.

Para que um cliente proceda à inscrição nos cursos SeedGO, deve numa primeira fase manifestar o seu interesse através de contacto telefónico e/ou email ou através do preenchimento da ficha de pré-inscrição do curso, não existindo neste processo qualquer custo associado.

A SeedGO analisará as fichas de pré-inscrição de forma a verificar a elegibilidade dos candidatos a cada programa de formação.

De forma a concluir o processo de inscrição, a SeedGO solicitará, **sempre que necessário**, o envio da seguinte documentação:

- Ficha de inscrição;
- Cópia de certificado de habilitações literárias (sempre que solicitado);
- Currículo profissional.

A inscrição só estará concluída após o cumprimento das condições acima referidas e, nos casos em que tal se aplique, o pagamento dos valores associados ao processo.

No caso dos Clientes Empresariais e nas formações «à Medida» não haverá lugar a pré-inscrição sendo o delineamento e construção dos programas efetuado em conjunto com os clientes.

O cliente declara que – através da aceitação das condições gerais de utilização – que os dados por si preenchidos no site constituem informação verdadeira apenas e unicamente à sua própria pessoa. A validação do pedido de compra de um ou mais cursos através do site www.seedgo.pt supõe que o Cliente tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Utilização.

É da responsabilidade da SeedGO arquivar o documento eletrónico em que formaliza o contrato e mantê-lo acessível.

Caso os dados não se encontrem corretos, o Cliente poderá proceder ou solicitar a sua alteração ou até mesmo anular a compra efetuada.

O pagamento do valor total do curso, deverá ser efetuado, por transferência bancária ou referência multibanco, à ordem de SeedGO, no momento da conclusão da inscrição, até ao 10º dia anterior ao início da formação.

No caso de transferência bancária deve ser enviado, o respetivo comprovativo de pagamento por email para o endereço formacao@seedgo.pt.

Após a compra, o Cliente receberá um e-mail gerado automaticamente através do site da SeedGO a confirmar a transação.

Após a receção do pagamento a SeedGO procede à emissão da fatura para o cliente, sendo que a sua entrega decorrerá de forma presencial no dia da ação formativa, e por email no caso de da formação decorrer em formato online.

A SeedGO reserva-se o direito estabelecer outros modelos de pagamento que venham a revelar-se vantajosos para a Empresa e para os seus Clientes.

Importa referir que a utilização de todos os recursos é única e individual a partir da inscrição:

a) O registo como Cliente na SeedGO e qualquer inscrição relacionada com o registo é individual e intransmissível e apenas pode ser usufruída pelo Cliente.

b) O Nome de Utilizador (Login) e a Password de Acesso apenas podem ser utilizadas, única e exclusivamente pelo Cliente e não podem ser facultadas ou utilizadas por outros indivíduos ou entidades.

c) Todas as comunicações escritas enviadas para o endereço eletrónico do Cliente destinam-se única e exclusivamente ao formando e não podem ser copiadas, reproduzidas, dadas a consultar ou serem disponibilizadas a terceiros.

d) O Cliente reconhece que todos os textos, imagens e outros recursos interativos disponibilizados pela SeedGO no âmbito da Formação destinam-se única e exclusivamente ao formando, pelo que não poderão ser disponibilizados a outro indivíduo e/ou entidade.



e) O cliente poderá gravar e/ou imprimir os conteúdos disponibilizados pela Equipa SeedGO apenas para uso único e exclusivo, não podendo ceder os conteúdos a terceiros, copiá-los, reproduzi-los ou manipulá-los, no todo ou em parte, nem os utilizar para fins comerciais, publicitários ou Formação de terceiros.

f) O cliente reconhece que a SeedGO reserva-se ao direito de editar ou remover quaisquer mensagens colocadas nas plataformas e fórum de discussão que colocam em causa o normal funcionamento da Formação ou que as mesmas sejam ofensivas ou alheias aos conteúdos do curso, podendo levar à suspensão da utilização do serviço online por parte do formando.



5. Processo de seleção de Formandos

O processo de seleção é orientado pela equipa pedagógica da SeedGO de acordo com a população alvo a que se destina a formação, e respeita os pré-requisitos e os critérios de elegibilidade que permitam alcançar os objetivos definidos para cada programa e ação de formação. Deste modo, o processo de seleção de formandos organiza-se da seguinte forma:

- Análise dos critérios de elegibilidade previamente definidos e divulgados;
- Ordem de inscrição.

No final do processo, todos os candidatos são informados do resultado do processo através de e-mail. Aos formandos selecionados será solicitado que confirmem a sua presença na formação e concluam a inscrição de acordo com os critérios definidos.

Aos candidatos não selecionados, será proposto o reencaminhamento para outros programas planeados que se adequem ao seu perfil e solicitada autorização para manter os seus dados na empresa para futuras oportunidades.

No caso das Empresas e na formação «à Medida» a seleção dos candidatos será efetuada pelo Cliente, devendo a SeedGO apoiar o Cliente na seleção dos programas e/ou conteúdos que contribuam para uma melhor integração dos formandos em função do seu perfil profissional e académico.

6. Proteção de Dados

A SeedGO cumpre a política de proteção e privacidade de dados, pessoais e institucionais, que lhe sejam confiados em qualquer momento do ciclo de formação, dando assim cumprimento ao previsto no regulamento 2017/679 da EU de 27 de Abril de 2016 e a lei 58/2019 de 8 de Agosto relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação dos mesmos. Todos os dados e informações recolhidos destinam-se exclusivamente para os fins formativos em que são solicitados, não sendo em caso algum disponibilizados a terceiros sem a expressa autorização dos Clientes

7. Condições de funcionamento da Atividade Formativa

A formação na entidade SeedGO pode acontecer de forma presencial ou online. Em termos de formação presencial temos uma sala específica para o seu desenvolvimento e todo o apoio é dado em termos presencial.

No que se refere à formação online decorre na plataforma Zoom e toda a documentação necessária é enviada e colocada numa sala específica em formato digital. Existe um acompanhamento constante dos formandos pelo formador através da disposição do email e/ou uso de plataforma específica.

Todo o apoio e acompanhamento da atividade pedagógica da SeedGO será efetuado pelo Coordenador Pedagógico | Gestor de Formação.

O Coordenador Pedagógico tem como principais funções o apoio a todo o processo de gestão pedagógica da atividade formativa da SeedGO assim como, o acompanhamento e co-produção dos projetos formativos. Neste sentido, este elemento da equipa assegura:

- O apoio e a resposta necessária às diversas questões logísticas e administrativas decorrentes do processo;
- Enquadra o responsável pelas tarefas administrativas;
- Garante o acompanhamento da formação e o apoio aos formadores e formandos ao longo da mesma;
- Garante que o planeamento, o desenvolvimento e a avaliação pedagógica dos programas e dos cursos decorrem de acordo com os padrões de qualidade previamente definidos.

O desenvolvimento dos objetivos e conteúdos programáticos dos cursos ministrados ficarão a cargo dos respetivos formadores, cujo trabalho será supervisionado pelo Coordenador Pedagógico.

O cronograma da formação deve ser definido e divulgado antes do início da mesma, pelo coordenador pedagógico.

As sessões que, por motivos de força maior, não forem ministradas nos dias previstos no cronograma, serão repostas no mais curto espaço de tempo possível, tentando sempre que possível uma data consensual a todos os elementos do grupo de formandos.

Em situações em que, por sugestão dos formandos ou formador, o horário estipulado das ações de formação sofra alterações este apenas poderá ser modificado, se houver concordância total dos intervenientes e validação do coordenador pedagógico.

Para a **formação que decorrerá online** serão necessários os seguintes requisitos por parte do formando:

- O acesso a um computador com ligação à internet (móvel ou fixa);
- Um browser (programa para navegar) como por exemplo Internet Explorer, o Mozilla Firefox, o Google Chrome ou Apple Safari, preferencialmente, atualizados com as últimas versões;
- O Cliente deverá possuir competências básicas no domínio das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação).
- O Cliente deverá garantir, antes de proceder à inscrição, a existência de condições técnicas necessárias à frequência de um determinado curso, nomeadamente ao nível do equipamento, software, competências, experiência profissional, habilitações académicas, domínio de línguas estrangeiras entre outras especificações mencionadas na página de descrição do curso que pretende frequentar e entregar todos os documentos comprovativos desse cumprimento, quando aplicável;
- O Cliente é responsável por todos os custos associados com o equipamento informático e ligação à Internet, nomeadamente os custos em que possa incorrer para estabelecer e utilizar uma ligação à Internet, assim como os custos das reparações técnicas e a impressão dos materiais pedagógicos.
- A SeedGO não se responsabiliza pelos problemas de natureza técnica (exemplo: avarias no computador, problemas com firewalls, problemas de acesso à Internet, entre outros.).

7.1 LOCAL, CRONOGRAMA E HORÁRIOS

As informações relativas aos diferentes cursos, tais como horários, identificação do(s) formador(es) e local de realização das ações serão disponibilizados no site www.seedgo.pt.

Os cursos poderão decorrer em horário laboral, pós-laboral ou misto em formato presencial e/ou online.

A realização de intervalos ao longo das formações segue o princípio de 10 minutos de pausa, por cada 60 minutos de formação, sendo que a dinâmica de organização dos mesmos poderá ser acordada no início de cada ação entre formadores e formandos.

A formação «à Medida» realizar-se-á no horário e local mais conveniente para o cliente e de acordo com as necessidades das ações a realizar.

7.2 CANCELAMENTO OU DESISTÊNCIA DE INSCRIÇÕES

A SeedGO aceita o cancelamento ou desistência de inscrições e realiza o reembolso de quantias eventualmente efetuadas quando formalizadas, por escrito, no mínimo de 10 dias úteis antes do início da ação de formação. Após este período o reembolso total apenas acontecerá no caso de haver possibilidade de substituição do formando em questão sendo que, as desistências comunicadas com menos de dois dias úteis do início da ação, bem como as ocorridas após o seu início, implicam sempre o pagamento, por parte do formando, do valor total (100%) do curso de formação.

No caso de ser uma empresa a suportar as inscrições e surja a impossibilidade de um formando previamente inscrito participar na ação este poderá ser substituído por outro colaborador da empresa, desde que exista uma comunicação formal da situação à SeedGO até dois dias uteis antes do início da formação.

O cancelamento e/ou desistência da inscrição deve ser comunicado/formalizado por escrito através do email formacao@seedgo.pt.

A SeedGO reserva o direito de não permitir a frequência da ação de formação ao formando caso os pagamentos não sejam cumpridos nos prazos previamente estabelecidos, sendo que os montantes anteriormente liquidados não serão sujeitos a qualquer devolução.

7.3 CANCELAMENTO E ADIAMENTO DE AÇÕES

Em situações que, por imposição de força maior, não seja possível a realização da ação de formação planeada, a SeedGO reserva-se o direito de proceder ao adiamento do seu início até

60 dias para além da data inicialmente prevista, sem que tal facto implique a devolução de quaisquer verbas já pagas pelos seus clientes. A nova data da ação é confirmada ao cliente com o mínimo de 10 dias uteis antes do seu início.

No caso de necessidade de cancelamento de ações devido a imposições de força maior a SeedGO procederá à comunicação do mesmo ao cliente até três dias úteis antes do início previsto. Nestes casos o cliente tem direito à devolução das verbas já dispendidas com a inscrição efetuada na formação referida.

Em situações que não exista um número mínimo de inscritos que permitam a viabilidade da formação, a SeedGO reserva-se o direito de proceder ao seu cancelamento obrigando-se a comunicar a situação por email a todos os inscritos com um mínimo de 5 dias uteis antes do seu início, e efetuando a devolução total do valor relativo à inscrição efetuada.

8. Direitos do Formando

Todo e qualquer formando tem como direitos fundamentais:

- Ver respeitada a confidencialidade das suas informações pessoais e de todos os elementos relativos ao processo formativo;
- Aceder ao Regulamento de formação;
- Aceder ao seu processo pedagógico individual;
- Receber a formação para a qual a sua inscrição foi efetuada, de acordo com os conteúdos e metodologias divulgadas;
- Usufruir de instalações, ferramentas e materiais pedagógicos adequados ao processo formativo para que foi selecionado;
- Receber de forma gratuita um certificado de frequência da ação de formação (de acordo com regime de assiduidade), assim como, a fatura recibo do pagamento efetuado no caso de formação especializada;
- Receber os apoios financeiros a que tem direito, no âmbito de formação financiada, de acordo com os valores estipulados em termos de legislação e normativos aplicáveis;
- Apresentar Sugestões/Reclamações junto da entidade formadora sobre qualquer situação que no seu entender prejudique o adequado funcionamento da formação;
- Recorrer à coordenação de formação sempre que julgue necessário.

9. Deveres do Formando

Ficam igualmente estipulados os respetivos deveres dos formandos na formação presencial e online:

- Tomar conhecimento do regulamento de formação que será divulgado no início da mesma e que se encontra disponível no site www.seedgo.pt;
- Cumprir as diretrizes apresentadas e previstas no presente regulamento;
- Informar a SeedGO de qualquer alteração relativa aos dados e documentos apresentados aquando o processo de inscrição;
- Ser assíduo e pontual e respeitar o limite previsto de faltas no contrato de formação, tendo em vista a aquisição de competências e conhecimentos visados;
- Respeitar e tratar com civismo os restantes formandos, assim como todos os demais elementos da equipa formativa/pedagógica;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos, instalações e demais bens que sejam confiados para efeitos de formação;
- Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o adequado prosseguimento dos trabalhos, aceitando as regras de formação constantes do Regulamento de Formação em Sala (disponibilizado no site) naquilo que for aplicável à formação online;
- Suportar os custos de reparação ou substituição dos equipamentos e materiais que utilizar, fornecidos pela Entidade Formadora e seus colaboradores, sempre que os danos causados resultem de comportamentos dolosos ou gravemente negligente;
- É totalmente interdito a todos os intervenientes, fumar e consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou outras drogas, assim como praticar jogos de azar ou fortuna no interior das salas de formação ou nas instalações adjudicadas á entidade formadora;

- Empenhar-se em todas as atividades que integram o processo de formação, cumprindo as regras de funcionamento e bom relacionamento que forem definidas com o grupo de formação;
- Obriga-se a não efetuar captação de imagens fotográficas e vídeo dos conteúdos partilhados ao longo da formação (os formadores irão partilhar consigo diversos materiais de apoio);
- Aceita e defende que toda a informação partilhada em formação, em específica a relativa a casos clínicos, se encontra submetida ao sigilo profissional;
- Cumprir todas as demais obrigações decorrentes do contrato de formação;
- Cumprir o presente regulamento.

A violação grave ou reiterada dos deveres do Formando referidos nos números anteriores são suscetíveis de aplicação de sanções disciplinares e conferem à entidade formadora o direito de anular o Contrato de Formação, cessando imediatamente todos os direitos dele emergente e não aplicando a restituição de valores liquidados.

10. Sanções e Assiduidade

10.1 ASSIDUIDADE PRESENCIAL

A assiduidade e pontualidade mostram-se como fatores cruciais para um desenvolvimento adequado de todo o processo formativo.

Em cada período de sessão de formação, todos os formandos presentes assinam o registo de assiduidade, distribuído pelo formador, sendo que este documento permitirá a verificação da assiduidade de cada formando.

Para atribuição do Certificado de Formação é exigida a frequência de um mínimo de 80% do total de horas do curso, exceção feita a determinados cursos em que poderão ser exigidos níveis de assiduidade inferiores ou superiores. De referir que a assiduidade mínima obrigatória de cada curso consta do Contrato de Formação Profissional e é divulgada aos formandos aquando do início do mesmo.

10.2 ASSIDUIDADE ONLINE

A assiduidade e pontualidade mostram-se como fatores cruciais para um desenvolvimento adequado de todo o processo formativo.

Em cada período de sessão de formação, serão retirados relatórios da plataforma de ensino online com o registo de assiduidade, sendo que este documento permitirá a verificação da assiduidade de cada formando.

Para atribuição do Certificado de Formação é exigida a frequência de um mínimo de 80% do total de horas do curso, exceção feita a determinados cursos em que poderão ser exigidos níveis de assiduidade inferiores ou superiores. De referir que a assiduidade mínima obrigatória de cada curso consta do Contrato de Formação Profissional e é divulgada aos formandos aquando do início do mesmo.

10.3 SANÇÕES



Situações como a prestação de informação falsa aquando o processo de inscrição, o não cumprimento dos deveres previstos no presente regulamento, e/ou o ultrapassar do limite máximo de faltas definido para o curso poderão determinar a exclusão do curso e inviabilizar a emissão do certificado de formação profissional.

A falta de entrega, por parte do formando, de algum documento essencial à correta organização do Dossier Técnico-Pedagógico, inviabiliza a emissão de certificado e o pagamento de qualquer valor estipulado no caso de formação co-financiada.

11. Critérios e Métodos de Avaliação da Formação

11.1 AVALIAÇÃO DO PROCESSO FORMATIVO

Sendo a formação um processo em que se pretende a qualificação dos formandos, o sistema de avaliação, quer de competências quer de conhecimentos, deve ser claro, objetivo, e conhecido por todos os intervenientes no início do mesmo.

A classificação final do formando na ação de formação depende, por um lado da assiduidade registada, e por outro lado, do aproveitamento demonstrado ao longo do curso quanto ao domínio dos conteúdos abordados, motivação, participação, mobilização de competências e conhecimentos, participação individual e em dinâmicas de grupos entre outros critérios que se considerarem necessários e relevantes.

Importante referir que de acordo com a natureza e objetivos de cada processo formativo, das características do seu público-alvo, das especificidades de cada modelo formativo e/ou das opções do formador a avaliação poderá assumir diferentes formatos e ocorrer em momentos diferenciados ao longo da formação.

A metodologia de avaliação de cada ação de formação constará do programa de curso e será divulgado pelos formandos.

Em termos de metodologia de avaliação da aprendizagem esta compreende três etapas: a Avaliação Inicial/Diagnóstica; a Avaliação Formativa contínua e a Avaliação Final/Sumativa.

Avaliação Inicial: pretende efetuar um diagnóstico dos conhecimentos existentes antes do início da formação sobre os conteúdos a abordar, sem qualquer intenção classificativa. Desta forma, torna-se possível determinar a adequação dos conteúdos programáticos previamente elaborados e potenciar a aquisição de conhecimentos e competências ao longo de toda a formação.

Avaliação Formativa: tem como objetivo o acompanhamento e controlo do progresso registado em termos de aprendizagem ao longo da ação de formação. Deve ocorrer de forma contínua ao longo de todo o processo formativo.

Avaliação Final: tem como objetivo a apreciação do desempenho em termos de aprendizagem face aos objetivos previamente definidos e, conseqüentemente, a avaliação da aquisição de conhecimentos e/ou competências ao longo da ação de formação. De acordo com as especificidades de cada curso esta pode ser elaborada no final de cada módulo ou somente no final da ação formativa.

Neste sentido em termos do processo formativo os formadores poderão fazer uso dos seguintes instrumentos de avaliação:

- Fichas/Testes Escritos;
- Trabalhos de aplicação de conhecimentos (individuais e/ou em grupo);
- Análise e discussão de casos práticos/clínicos;
- Relatórios;
- Provas práticas simuladas;
- Apresentações de temas específicos;
- Relatório prático/clínico;
- Grelhas de avaliação/observação;
- Outros formatos de trabalhos/exercícios adequados aos objetivos da formação em questão.

11.2 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS

A avaliação de satisfação dos formandos ocorre no final de cada módulo ou no final de cada processo formativo, de acordo com a especificidade de cada formato formativo. A presente avaliação será efetuada através de um questionário próprio e pretende aquilatar o grau de satisfação dos formandos em termos da ação formativa, plano formativo, equipa pedagógica, equipa de coordenação e recursos materiais e logísticos que acaba de terminar.

12. Descrição das funções e responsabilidades

GESTOR DA FORMAÇÃO

Este elemento da equipa é o responsável máximo de todo o departamento de Formação Profissional, devendo garantir a sua atividade, sustentabilidade e qualidade. Deste modo apresenta como funções principais:

- Responsabilidade pelos contactos institucionais com parceiros, clientes e fornecedores;
- Responsabilidade pelo cumprimento da política de formação da SeedGO e pela sua gestão e coordenação geral. Neste sentido, deve ser assegurado o planeamento, execução, acompanhamento, controlo e avaliação do plano de atividades; a gestão e coordenação dos recursos humanos e materiais afetos à formação; a articulação com a direção da entidade assim como com os destinatários da formação no que se refere a aspetos do processo formativo; o estabelecimento de relações externas e a seleção e designação da coordenação pedagógica das diferentes modalidades formativas;
- Garantir que as práticas formativas estão em concordância com os requisitos da certificação;
- Elaboração, discussão e validação dos documentos essenciais à atividade da empresa (Plano de Formação Anual; Balanço de Atividades Formativas; Regulamento de Funcionamento da Formação e Manual de Qualidade das Atividades Formativas).

COORDENADOR PEDAGÓGICO

O Coordenador Pedagógico apresenta como principais funções: a responsabilização e apoio a todo o processo de gestão pedagógica das diferentes formações criadas e implementadas pela SeedGO e o acompanhamento e coprodução de diferentes formatos formativos. Desta forma torna-se essencial e crucial:

- A articulação com o Gestor de Formação e o estabelecimento, sempre que necessário, da ligação com a equipa de formadores na fase de conceção dos projetos formativos;
- O acompanhamento pedagógico dos formandos e dos formadores na fase de implementação das ações;
- A resolução de questões pedagógicas e organizativas inerentes aos diferentes eventos formativos;
- A elaboração de documentos e instrumentos de suporte ao sistema de gestão da formação, de acordo com as diretrizes da DGERT.

FORMADORES

O papel dos formadores relaciona-se, essencialmente, com o apoio à preparação, desenvolvimento pedagógico e implementação de ações de formação em áreas específicas do conhecimento.

Para que o processo decorra com níveis adequados de qualidade torna-se essencial que os formadores participem na preparação do programa de formação, na elaboração de recursos pedagógicos necessários ao desenvolvimento e cumprimento do programa formativo (exemplos: planos de sessão, manuais, provas de avaliação, vídeos). A implementação de formações alicerçadas em métodos pedagógicos adequados e adaptados aos destinatários e objetivos da formação bem como a sua avaliação final são também funções a serem desempenhadas pelos formadores.

São também deveres do formador

- Orientar todo o percurso pedagógico da formação, bem como de todas as situações verificadas no uso das plataformas utilizadas na formação online.
- Proceder à avaliação dos Formandos;

- Selecionar, elaborar e disponibilizar os materiais pedagógicos de suporte à ação de formação, quando previsto;
- Comunicar imediatamente com a equipa SeedGO caso haja algum imprevisto que impeça a sua presença na sessão síncrona de formação;
- Abster-se da prática de qualquer ato donde possam resultar incómodos, prejuízos ou descrédito para a SeedGO;

SUPORTE ADMINISTRATIVO E GESTÃO DE CLIENTES

Consiste no atendimento presencial e telefónico assegurado em todos os espaços abertos ao público, no horário de funcionamento definido. Tem como principais funções o registo de comunicações e contactos efetuados e respetivo encaminhamento para os responsáveis designados.

13. Procedimento e Tratamento de Ocorrências e Sugestões/Reclamações

13.1 REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Existe um formulário próprio para registo de ocorrências que se encontra disponível no Dossier Técnico-Pedagógico específico de cada ação formativa. Este documento pode ser preenchido pelos formadores, formandos, Coordenador Pedagógico ou outro interveniente com o objetivo de registar e reportar ocorrências de carácter diverso. Este formulário deverá ser reencaminhado para o Coordenador Pedagógico, ou no caso de ser o próprio a reportar a ocorrência para o Gestor de Formação, que deverá efetuar o tratamento adequado, no prazo máximo de dez dias úteis a contar da data de entrada do registo de ocorrência.

No caso da formação online este formulário será enviado em formato digital para os formadores, formandos, Coordenador Pedagógico ou outro interveniente o preencha com o objetivo de registar e reportar ocorrências de carácter diverso.

13.2 REGISTO DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

Este ponto merece da parte da SeedGO uma atenção especial. Enquanto equipa que trabalha com o objetivo de satisfazer os nossos clientes e que procura sempre a excelência dos serviços prestados mostra-se essencial existir um espaço onde a opinião de cada pessoa é valorizada e tida em consideração. O processo formativo constrói-se da ligação e interligação de diversos elementos, pessoas e processos. Será através de uma escuta ativa de sugestões, opiniões que se poderá crescer e manter um compromisso de qualidade dos serviços criados pela SeedGO. O sistema de Sugestões/Reclamações surge integrada na política de Melhoria Contínua da SeedGO existindo um procedimento específico no Manual de Qualidade de Atividades Formativas. Para proceder ao registo de uma Sugestão/Reclamação relacionada com a atividade formativa poder-se-á optar pelo uso do Livro de Reclamações, conforme previsto na

Portaria nº 1288/2005, de 15 de dezembro (físico e/ou online), ou pelo preenchimento do Formulário de Sugestão/ Reclamação e entrega ao Coordenador Pedagógico.

Toda e qualquer exposição, independente do seu conteúdo, será alvo de atenção e análise por parte da Gerência da SeedGO. Sempre que o registo de Sugestão/Reclamação esteja identificado e careça de uma resposta efetiva, esta deve decorrer por escrito e no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data de entrada do respetivo registo de Sugestão/Reclamação. A análise do presente registo deve ser efetuada pelo Coordenador Pedagógico o qual deverá identificar os respetivos intervenientes, contextualizar a situação específica e emitir um parecer sobre o ocorrido referindo as medidas a implementar para a sua resolução. Após a estruturação do processo de tratamento de Sugestão/ Reclamação deverá o Coordenador pedagógico contactar o autor da exposição com o intuito de transmitir a resolução final e implicações práticas advindas do seu contributo.

14. Certificados

No final de cada ação de formação é emitido e entregue a cada formando um Certificado de Frequência de Formação. Este certificado contém os dados individuais do formando, o número total de horas da ação, as datas em que a mesma foi realizada, o programa desenvolvido e a identificação do formador.

Os certificados poderão ser entregues de forma presencial no final do processo formativo ou no prazo máximo de 2 semanas após a finalização da formação, por e-mail ou via CTT.

Em caso de extravio do certificado original, o formando pode requerer ao coordenador pedagógico uma 2ª via do mesmo. Na emissão desta 2ª via reserva-se a possibilidade de ser cobrado o valor de 10€+IVA (à taxa legal em vigor) por este serviço.

15. Disposições gerais

As presentes Condições Gerais de Utilização, quando aceites pelo Cliente, assumem a forma de um contrato celebrado entre o Cliente e a SeedGO.

Outras condições de formação podem ser determinadas em contratos específicos e complementares, cujas condições deverão se consideram aceites pelo Cliente após o envio do referido contrato por e-mail.

A SeedGO reserva-se o direito de renunciar o contrato a qualquer momento, caso o Cliente viole, ameace violar ou demonstrar não pretender vir a cumprir com as Condições expostas neste Regulamento, sem direito a qualquer medida compensatória ou indemnização.

Se o Cliente não comunicar expressamente a sua aceitação nas Condições, mas mantiver a utilização das plataformas online disponibilizadas pela SeedGO, a aceitação das mesmas é assumida automaticamente.

Mesmo que renuncie aos Termos e Condições expostas, o Cliente reconhece que poderá ser responsabilizado judicialmente por violação dos direitos do autor, ofensas, dívidas e por todas as consequências que possam advir – direta e diretamente – da má utilização do serviço disponibilizado pela SeedGO e dos seus conteúdos, regras de conduta, utilização reservada de textos, imagens e serviços e dados de registo de cliente mantêm-se após o término da relação entre o Cliente e a SeedGO.

Este contrato, bem como qualquer interpretação ou disputa relativa a ele rege-se pela legislação Portuguesa. Para resolução de litígios emergentes, considera-se competente o foro da comarca do Porto.

Quaisquer dúvidas respeitantes às disposições constantes no presente Regulamento poderão ser esclarecidas junto da Equipa, via Internet para o endereço eletrónico formacao@seedgo.pt.

Qualquer situação que se encontre omissa no presente regulamento será interpretado pela Equipa SeedGO.

Todos os formandos, formadores e outros intervenientes na formação têm direito à consulta do presente regulamento.

16. Disposições Finais

O presente documento relativo ao Regulamento da formação entra em vigor a partir de 28 de maio de 2015, tendo sido revisto para o modelo de formação online a 31 de março de 2020.



Portugal
Avenida Sidónio Pais 379,
Ed. B, Sala 6
4100 - 468 Porto

(+351) 224 048 324

www.seedgo.pt
geral@seedgo.pt