



Regulamento Formação Esri Portugal

ÍNDICE

1.	Formação Esri Portugal.....	4
2.	Objetivo e Âmbito.....	4
3.	Modalidades de Formação.....	4
3.1.	Cursos de Calendário / Standard.....	4
3.2.	Classes.....	5
3.3.	Formação à medida.....	6
4.	Material cedido na formação	6
5.	Sala de Formação.....	6
6.	Formas e métodos de inscrição e seleção	7
7.	Pagamentos, devoluções e isenções	7
8.	Condições de Frequência	8
9.	Condições de Funcionamento.....	8
10.	Adiamentos, Cancelamentos, Interrupções e Repetições de Cursos	9
10.1.	Desistências durante a formação.....	9
11.	Certificados	9
12.	Sugestões/Reclamações.....	10
13.	Responsabilidades e Deveres.....	10
13.1.	Principais Responsabilidades/Deveres dos Formandos.....	10
13.2.	Principais Responsabilidades/Deveres do Formador	11
13.3.	Principais Responsabilidades/Deveres da Esri Portugal.....	12
14.	Definições	12
15.	Referências.....	12
15.1.	Documentos.....	12
15.2.	Legislação aplicável.....	12

1. Formação Esri Portugal

A Esri Portugal possui um vasto leque de cursos de formação, abrangendo cursos de calendário / *standard* (formação inter para empresas, estudantes e particulares) sobre os produtos SIG que comercializa e cursos adaptados às necessidades dos diferentes mercados em que atua (formação intra para empresas destinada aos nossos clientes), organizados de acordo com os mais elevados padrões de qualidade técnica, sendo os seus formadores certificados mediante um processo de avaliação técnica e pedagógica, de acordo com os padrões de certificação da Esri e da DGERT (Direção Geral do Emprego e Relações no Trabalho).

Reconhecida pela qualidade do serviço prestado, a Formação Esri Portugal é assim acreditada pela **DGERT** como entidade formadora e certificada pela **APCER – ISO 9001**, garantindo deste modo que são observados todos os critérios de qualidade, eficiência e eficácia em todo o processo formativo.

A formação Esri Portugal é ideal para aqueles que necessitam de **aprender o mais possível no menor período possível**. A diversidade da nossa oferta formativa permite aos seus destinatários conhecer, aprofundar e/ou atualizar os seus conhecimentos e competências em relação aos nossos produtos, independentemente da sua escolaridade, idade, cargo e experiência profissional.

A informação atualizada sobre a formação Esri Portugal, pode ser obtida no *síte* da [Esri Portugal](#).

2. Objetivo e Âmbito

O presente Regulamento pretende enquadrar, de forma geral e sintética, as linhas de orientação pelas quais se rege a atividade formativa da Esri Portugal. As diretrizes deste documento são observadas na prestação de serviços de Formação realizada em nome da Esri Portugal.

3. Modalidades de Formação

3.1. Cursos de Calendário / Standard

Considera-se como Cursos de Calendário, as ações de formação em produtos Esri, organizadas regularmente pela Esri Portugal. Estes cursos apresentam datas pré-definidas e um número limitado de participantes (as inscrições podem ser em nome individual, ou em nome de uma entidade legal). Usualmente, os Cursos são realizados nas instalações da Esri Portugal, em Lisboa.

Os Cursos terão um número máximo recomendável de doze formandos e a Esri Portugal reserva-se no direito de cancelar qualquer ação de formação com pré-aviso de 48 horas, se não obtiver o número mínimo de formandos.

A formalização da inscrição em qualquer ação de formação deverá iniciar com o registo online disponível no nosso site, ou em alternativa, o cliente pode descarregar um ficheiro excel que deve preencher e remeter para o endereço de correio eletrónico do Departamento de Formação. Todos os campos solicitados são de preenchimento obrigatório. O formando **(a título Particular ou da área de Ensino)** deverá assegurar a entrega da documentação solicitada e proceder ao pagamento do valor total da sua inscrição. Só desta forma a inscrição fica assegurada.

As **entidades legais** que pretendam inscrever um ou mais colaboradores, deverão seguir o procedimento acima descrito, devendo apenas indicar o número de requisição para envio de fatura com pagamento a 30 dias.

3.2. Classes

A Esri Portugal permite a aquisição de **Classes de Formação**. Considera-se como Classes, as ações de formação em produtos Esri, com um número mínimo de cinco e máximo de dez formandos, adquiridas por um só cliente.

Nestes casos, o valor de uma classe de formação é o correspondente a apenas 5 inscrições. O desconto poderá ser de 50%.

Será da responsabilidade da Esri Portugal:

- A organização e replicação de todo o material técnico-pedagógico de apoio à realização dos cursos;
- A instalação de todo o software necessário ao acompanhamento dos cursos;
- A certificação dos formandos que frequentaram as ações de formação.

Quando houver disponibilidade, e desde que respeitadas as datas de Cursos De Calendário, a Esri Portugal poderá disponibilizar as suas instalações para Classes até dez formandos. Se o cliente não preencher a Classe com dez formandos, a Esri Portugal reserva-se no direito de preencher a Classe com outros formandos. Em caso de indisponibilidade das suas instalações, a Esri Portugal poderá providenciar outras instalações, decorrendo por conta do Cliente os respetivos encargos, mediante acordo pontual entre a Esri Portugal e o cliente.

3.3. Formação à medida

Caso haja necessidade de disponibilizar uma solução desenhada à medida das necessidades do cliente, a Esri Portugal propõe a aquisição de serviços de “**Formação à Medida**”, em que as ações de formação são realizadas em contexto de trabalho. Nestes casos, pressupõem-se que o processo formativo inicie com um levantamento de necessidades de formação.

Após este levantamento de necessidades de formação, é que poderemos definir os conteúdos das ações de “**Formação à Medida**” e, consequentemente o esforço dos nossos técnicos-formadores na definição e delineação do plano formativo.

4. Material cedido na formação

Ao longo dos cursos, os formandos recebem todo o material técnico-pedagógico necessário e de suporte à formação.

Será entregue:

- Um manual em formato digital com os slides apresentados ao longo do curso
- Um manual em formato digital com os exercícios propostos ao longo da ação de formação
- Um link onde os formandos poderão descarregar os dados do curso
- Um link e um código de autorização para os formandos acederem a uma versão teste do software que será válida por 60 dias.

Na maioria dos cursos, os manuais são em língua inglesa, no entanto as aulas são sempre ministradas na língua portuguesa. Isto deve-se à constante atualização e conceção de conteúdos desenvolvida pela Esri, que posteriormente é cedida a todos os Distribuidores Oficiais.

5. Sala de Formação

Em todas as ações de formação deverão ser sempre garantidas as seguintes condições:

- Um projetor de vídeo ligado ao Pc do formador
- Um painel de projeção
- Um quadro branco ou flip-chart e canetas

Um computador para cada formando com as seguintes características:

- Os desktops dos formandos devem ter pelo menos 8 GB RAM ou superior + Windows 8.1 Pro ou superior
+ Qualquer PDF Reader + Browser
- Todos os Pc's deverão estar ligados à rede de internet

O formador deverá ter perfil de administrador para poder instalar os dados do curso em todas as máquinas.

Todos os Pc's deverão ter forma de importação de dados, seja por pen-drive ou via internet. Os formandos têm de ter durante os cursos permissões de administrador para poderem completar os exercícios.

6. Formas e métodos de inscrição e seleção

A inscrição só é considerada definitiva após a receção da ficha de pré-Inscrição devidamente preenchida, acompanhada dos documentos indicados na mesma.

Nas fichas de pré-inscrição estará devidamente mencionada a finalidade e utilização da informação recolhida, respeitando o disposto pelo regulamento geral da proteção de dados pessoais.

Caso a formação seja paga, a respetiva inscrição deverá ser acompanhada do respetivo pagamento ou comprovativo do mesmo, sem o qual não será considerada válida, com exceção dos clientes que deverão enviar número de requisição para pagamento a 30 dias.

Caso o número de participantes inscritos no curso seja considerado insuficiente em termos pedagógicos, a Esri Portugal reserva-se o direito de adiar ou anular o mesmo, informando, desse facto, o candidato.

Caso existam inscrições supranumerárias, informam-se as pessoas inscritas da impossibilidade de frequentar a ação, tentando-se, sempre que possível, apresentar soluções para cada caso concreto.

Se o curso em questão tem seleção de formandos, os candidatos são informados da respetiva metodologia na respetiva divulgação do mesmo. Caso contrário, é sempre considerada a ordem de inscrição, entrega da respetiva documentação e envio do comprovativo de pagamento.

7. Pagamentos, devoluções e isenções

O valor dos cursos é indicado no site da Esri Portugal. A participação no curso é condicionada ao pagamento prévio da inscrição.

A totalidade do pagamento do curso deverá ser efetuada até ao primeiro dia do mesmo, com um agravamento de 10% por cada dia de atraso.

Os pagamentos acima mencionados poderão ser efetuados por transferência bancária, cheque, dinheiro ou multibanco. IBAN da Esri Portugal: PT50 0018 0000 40642 070001 79

Caso o curso não se concretize por insuficiente número de inscrições ou outras razões alheias à vontade da Esri Portugal, proceder-se-á à devolução do pagamento efetuado, ou ficará creditado para a próxima ação de formação, conforme decisão do formando.

No caso de desistência, se comunicada à Esri Portugal até 48 horas antes da data de início do curso, o montante pago será creditado para ações futuras. As desistências ocorridas após o início da formação não dão origem a qualquer reembolso por parte da Esri Portugal. Aquando da existência de requisições oficiais de Organismos do Estado, o valor remanescente poderá ser utilizado para novas ações de formação, dentro do ano civil da data da requisição, após o que a Esri Portugal considerará a requisição anulada.

Poderá haver isenção de pagamento do curso para públicos específicos mediante decisão da Esri Portugal.

8. Condições de Frequência

Os pré-requisitos de cada um dos cursos constam do site da Esri Portugal.

9. Condições de Funcionamento

A duração, horário, local e datas de realização fazem parte da Divulgação da Ação de Formação. Os cursos realizados nas instalações da Esri Portugal apresentam o seguinte horário: 9.15-13.00/14.00-18.15 horas

Para cursos a realizar nas instalações do cliente, pode ser combinado outro horário, desde que acordado por ambas as partes.

Os formandos só podem dar um máximo de 5% de faltas (justificadas e injustificadas) sobre o número de horas totais de formação, sem que com isso percam o direito a certificado de formação profissional.

Iniciada a formação, qualquer alteração nas datas, horários ou locais de formação, será dado conhecimento aos formandos, com o máximo de antecedência possível.

As datas e horários da formação poderão ser, excecionalmente, ajustados às necessidades dos formandos mediante acordo entre o formador e os mesmos, desde que não ponha em causa os Objetivos do curso e com a concordância prévia do coordenador da formação.

A avaliação aos formandos, quando aplicável, é efetuada no final do curso, mediante o preenchimento por parte dos formadores da Ficha de Avaliação dos Resultados dos Formandos.

10. Adiamentos, Cancelamentos, Interrupções e Repetições de Cursos

Caso o número de participantes inscritos no curso seja considerado insuficiente, a Esri Portugal reserva-se o direito de adiar ou anular o mesmo, informando todos os inscritos, até 2 dias antes da data de início, e devolvendo o respetivo pagamento. Caso o formando pretenda e o comunique à Esri Portugal, esse valor poderá ficar em crédito. Caso o curso seja adiado, os inscritos serão informados das novas datas de realização.

Sempre que um curso inicie e seja interrompido por motivo de força maior, a Esri Portugal compromete-se a empreender esforços no sentido de retomar a formação tão rapidamente quanto possível. Na impossibilidade de o formando vir a frequentar o curso nas novas datas, será considerada a possibilidade de frequentar uma nova ação do curso que venha a ser calendarizada.

10.1. Desistências durante a formação

Na eventualidade da ocorrência de uma desistência durante a frequência de um curso de formação, será solicitado ao formando que comunique as razões da sua desistência, por escrito ou verbalmente, procedendo-se depois à análise das causas da desistência por parte do Coordenador de Formação da Esri Portugal.

Com base nas conclusões dessa análise e caso se justifique, serão tomadas medidas que impeçam a ocorrência de futuras desistências. A justificação da desistência por parte do formando, a análise efetuada e as conclusões realizadas serão arquivadas em dossier próprio para futura referência.

11. Certificados

Os formandos, que após a frequência do curso tenham obtido a sua aprovação, receberão um Certificado de Formação Profissional reconhecido internacionalmente pela Esri, com exceção dos cursos dos mercados verticais que recebem um certificado reconhecido em Portugal.

Os Formandos cuja frequência do curso não lhes permita a sua aprovação receberão no final do curso uma declaração de Frequência de Formação.

Os Formandos cuja frequência do curso, ação de formação, módulo ou seminário que não contemple qualquer tipo de avaliação, receberão no final um Certificado de Frequência de Formação Profissional.

Os referidos certificados serão emitidos de acordo com a Portaria n.º 474/2010 de 8 de Julho.

12. Sugestões/Reclamações

Os clientes da Esri Portugal têm ao seu dispor o Livro de Reclamações online e físico. Também as Sugestões/Reclamações podem-nos chegar via Inquérito de Satisfação da Formação, apresentado no final de cada formação.

As reclamações poderão ainda ser apresentadas por carta e/ou e-mail. Os contactos são:

Endereço: Rua das Vigias, nº 2, 1º andar 1990-506 Lisboa

Email: formacao@esri.pt

Não são aceites reclamações por telefone, pelo que o cliente deverá sempre expor a sua questão por escrito. A reclamação do cliente será analisada pelo Departamento de Formação e pelos demais intervenientes e será elaborada uma resposta formal por escrito que será enviada ao cliente pela mesma via pela qual foi recebida a reclamação (carta, e-mail e/ou fax).

13. Responsabilidades e Deveres

13.1. Principais Responsabilidades/Deveres dos Formandos

- Receber a formação de harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos;
- Obter no final do curso, uma declaração de Frequência de Formação Profissional, se não for aprovado, ou um certificado de Formação Profissional, se for aprovado;
- Recusar a realização de atividades que não se insiram nos Objetivos do curso;
- Exigir que a Esri Portugal respeite e faça respeitar as condições de Segurança e Saúde no Trabalho a que estiver obrigada nos termos legais;
- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhe forem ministrados;
- Entregar no início da formação a ficha de inscrição devidamente preenchida, fotocópia do bilhete de identidade, do cartão de contribuinte (ou do cartão do cidadão) e comprovativo de pagamento;
- Guardar lealdade à Esri Portugal, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações de que toma conhecimento através da realização do curso;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe

sejam confiados para efeitos de formação;

- Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no período de formação prática, fornecidos pela Esri Portugal e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente do formando;
- Cumprir os demais deveres emergentes deste regulamento;
- Avisar a Esri Portugal, com o mínimo de 48 horas de antecedência, de qualquer alteração, ausência ou desistência de cursos particulares ou privados, sob pena de efetuar o pagamento do mesmo.

13.2. Principais Responsabilidades/Deveres do Formador

- Cooperar com a Esri Portugal, bem como com outros intervenientes no processo formativo, no sentido de assegurar a eficácia da ação de formação;
- Preparar de forma adequada e prévia cada ação de formação, tendo em conta os Objetivos da ação, os seus destinatários, a metodologia pedagógica mais ajustada, a estruturação do programa, a preparação de documentação e suportes pedagógicos de apoio, o plano de sessão e os instrumentos de avaliação, bem como os pontos de situação intercalares que determinem eventuais reajustamentos no desenvolvimento da ação;
- Participar na conceção técnica e pedagógica da Formação à Medida, adequando os seus conhecimentos técnicos e pedagógicos ao contexto em que se desenvolve o processo formativo;
- Assegurar a reserva sobre dados e acontecimentos relacionados com o processo de formação e seus intervenientes;
- Zelar pelos meios materiais e técnicos colocados à sua disposição;
- Ser assíduo e pontual;
- Controlar a assiduidade e pontualidade dos formandos;
- Proceder à avaliação da aprendizagem dos formandos, quando aplicável;
- Proceder à avaliação da formação através do preenchimento da ficha de avaliação fornecida pela Esri Portugal;
- Cumprir a legislação, e os regulamentos aplicáveis à formação.

13.3. Principais Responsabilidades/Deveres da Esri Portugal

- Elaborar o diagnóstico de necessidades de formação;
- Planear as ofertas formativas;
- Organizar e promover a formação;
- Acompanhar os formadores e coordenar as atividades de formação;
- Avaliar o processo e os efeitos da formação;
- Conceber o plano dos suportes didáticos adequados aos programas de formação;
- Organizar, promover e coordenar a elaboração e/ou adaptação dos suportes didáticos;
- Selecionar e preparar os recursos (logísticos, materiais, pedagógicos);
- Validar e avaliar os recursos técnico-pedagógicos;
- Operacionalizar as atividades inerentes à Unidade de Negócio.

14. Proteção dos Dados Pessoais

- Na recolha e gestão de informação sobre os intervenientes na formação a Esri Portugal atua enquanto responsável pelo tratamento, respeitando a legislação em vigor relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente o Regulamento Geral Proteção de Dados – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.
- O tratamento dos dados pessoais dos formandos destina-se:
 - a) À organização e funcionamento da ação de formação, incluindo a comunicação com os formandos no âmbito da formação (confirmação de dados, envio de questionários, etc.);
 - b) Ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos, incluindo a emissão de certificados de formação;
 - c) À produção de histórico sobre as participações dos formandos;

- d) À execução das diligências de faturação e pagamento;
- e) À divulgação de produtos e serviços junto dos formandos.
- O tratamento dos dados é efetuado com base nos seguintes fundamentos de licitude:
 - a) Interesse legítimo: Por razões de investigação histórica e organização internas, que consideramos do interesse dos formandos, mantemos o seu nome e nº de identificação na nossa base de dados de modo a rastrear o seu histórico formativo na Esri Portugal (produzir histórico e, inclusivamente, a facilitar decisões sobre quais as ações a frequentar no futuro);
 - b) Cumprimento de obrigação jurídica: Registo da formação e emissão de certificados na plataforma SIGO (Portaria nº 474/2010), e faturação e reporte financeiro;
 - c) Cumprimento de obrigações contratuais por parte da Esri Portugal no âmbito da relação contratual de prestação de serviços de formação;
- Os titulares dos dados têm o direito de aceder, corrigir, limitar o processamento, revogar o consentimento, assim como o direito de oposição, à eliminação e à portabilidade de seus dados. Para exercer estes direitos devem contactar gdp@esri-portugal.pt. Poderão também apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), caso considere que os seus direitos à proteção de dados pessoais não foram respeitados.
- A política de privacidade da Esri Portugal pode ser consultada em <https://www.esri-portugal.pt/>.

15. Definições

As definições dos termos utilizados encontram-se nos documentos de referência.

16. Referências

15.1. Documentos

Referencial de Qualidade do Sistema de Acreditação

15.2. Legislação aplicável

- Decreto Regulamentar nº 66/1994, de 18 de Novembro - Exercício da actividade de formador
- Decreto Regulamentar nº 26/1997, de 18 de Junho – Rectifica o Decreto-regulamentar anterior
- Portaria nº 256/2005, de 16 de Março – Classificação de Áreas de Educação e Formação
- Decreto-Lei nº 396/2007, de 31 de Dezembro – Sistema Nacional de Qualificações
- Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho - Modelo de certificado de formação profissional
- Portaria n.º 851/2010, de 6 de Setembro - Sistema de certificação de entidades formadoras
- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à proteção das

peessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;

- Lei n.º 58/2019, de 08/08, Lei da Protecção de Dados Pessoais.