



**Regulamento de
Funcionamento
Interno da
Formação**

Índice

1. Política e Estratégia da Entidade	3
2. Conduta.....	5
3. Divulgação, Inscrição, Selecção e Avaliação	5
4. Condições de Funcionamento da Formação	8
5. Responsabilidades dos Intervenientes na Actividade Formativa	10
6. Acompanhamento de Formandos	12

1. Política e Estratégia da Entidade

A Norma-Açores tem por objecto a consultoria, assessoria e a prestação de serviços nas áreas de: Estudos e Projectos de Arquitectura e Engenharia; Ambiente; Planeamento, Gestão e Fiscalização de Projectos e Obras; Apoio à Gestão Empresarial; Formação Profissional; Estudos Económico-Financeiros; Estudos de Mercado e Sondagens de Opinião. As **principais actividades** desenvolvidas pela Norma-Açores são: o **Planeamento, Coordenação e Fiscalização**, actividade na qual a Norma-Açores tem estado e está envolvida, intervindo em grande parte dos empreendimentos de maior interesse para a Região Autónoma dos Açores; a **Consultoria de Gestão** a pequenas, médias e grandes empresas e à Administração Regional tem sido actividade de prestígio. A Norma-Açores tem uma vasta experiência de consultoria, designadamente na área do planeamento estratégico, reengenharia empresarial, organização e estrutura, finanças, marketing, sistemas e tecnologias de informação, recursos humanos, controlo de gestão e certificação de qualidade. Efectua auditorias de gestão e planos de investimento e de viabilização de empresas e realiza candidaturas a sistemas de incentivos regionais, nacionais e comunitários. Na área de **Estudos de Mercado e Opinião**, a Norma-Açores tem realizado estudos sectoriais, estudos de mercado e sondagens de opinião. Desenvolve ainda Acções de **Formação Profissional** destinadas a activos empregados, nas modalidades inter-empresa e intra-empresa. Desenvolve também Acções destinadas a activos desempregados. Na área da **Metrologia, Ensaios e Inspeções**, a Norma-Açores efectua os seguintes serviços aprovação de projecto para veículos de transportes de mercadorias perigosas ADR/RPE, Inspeções de diversos equipamentos e postos de combustíveis. Ainda nesta área desenvolve ensaios não destrutivos, nomeadamente o controlo por ultra-sons, medição de espessuras, partículas magnéticas, radiografia, correntes parasitas, são frequentemente usados para a detecção de defeitos macroscópicos, bem como a verificação de diversos tipo de reservatórios. Nesta área obteve em Janeiro de 2011, por despacho do IPQ a qualificação de OVM – Organismo de Verificação Metrológica para contadores de grande caudal. Na área da **Segurança, Ambiente e Inovação**, a Norma-Açores presta serviços de consultoria e Auditoria em Segurança e Higiene no Trabalho, bem como a realização de Planos de Segurança e Saúde e procedimentos de segurança para as diversas actividades. Neste domínio presta ainda serviços na área do Ambiente, nomeadamente, no acompanhamento ambiental e auditorias ambientais.

No site da Norma-Açores (www.normazores.com) estão disponíveis as diversas áreas de actividade da empresa e respectivos domínios, bem como as diversas parcerias que possui a nível nacional e internacional e ajudam a contribuir para o enriquecimento do know-how da Norma-Açores.

Domínios de Intervenção

A Norma-Açores, desde Julho de 2003, é uma entidade de formação acreditada nos seguintes **domínios**: Diagnóstico de Necessidades de Formação; Planeamento de Intervenções ou actividades formativas; Concepção de intervenções, programas, instrumentos e Suportes formativos; Organização e promoção de intervenções ou actividades formativas; Desenvolvimento/Execução de intervenções ou actividades formativas e ainda Acompanhamento e Avaliação da Formação.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Possui igualmente Título de Reconhecimento 1/2008, emitido pela Direcção Regional de Obras Públicas e Transportes Terrestres, como entidade formadora para formação de condutores, no âmbito do transporte de mercadorias perigosas por estrada (RPE) e no acordo europeu relativo ao transporte internacional de mercadorias perigosas por estrada (ADR). A 3 de Novembro de 2010 foi concedida licença à Norma-Açores pela Direcção Regional dos Equipamentos e Transportes Terrestres para ministrar a formação de motoristas de veículos pesados de passageiros e de mercadorias, titulada pelo alvará nº1/2010/DRETT.

A Norma-Açores dá apoio às empresas na Gestão da Formação. Elaboramos desde o Diagnóstico de Necessidades de Qualificação dos colaboradores, ao Planeamento, Execução e Avaliação da Formação, bem como ao nível da Preparação dos Planos e dos Relatórios anuais da formação contínua, nos termos do Código do Trabalho e sua regulamentação.

Áreas de Formação

A Norma-Açores possui experiência de Formação, nas seguintes áreas (Portaria 316/2001): Educação (Formação de Formadores); Ciências Empresariais; Direito; Engenharia; Construção Civil; Indústria; Serviços de Transporte; Qualidade; Ambiente; Segurança e ainda Ciências Sociais e do Comportamento.

Modalidades de Formação

A modalidade de formação predominantemente desenvolvida pela Norma Açores é a formação de **actualização** e **aperfeiçoamento**. É, contudo, visível uma tendência crescente para a formação de reconversão, coerente com os processos de reengenharia de processos a que se vão submetendo as empresas mais competitivas. Como formação de **qualificação**, realizam-se várias acções de formação destinada à obtenção de CAP. A maioria dos cursos realizados pela Norma-Açores são de curta e média **duração**, no entanto, a entidade realiza algumas acções de formação de longa duração.

Formas de Organização da Formação

As acções de formação são realizadas essencialmente de **forma presencial, em sala**. Utilizam-se recursos didácticos tais como computador, impressora, projector de vídeo, retroprojector, painel de projecção, quadro / flip-chart, televisão, vídeo e câmara de filmar. Em algumas Acções existe **prática simulada**, com o objectivo de treinar os formandos em situações potencialmente reais. Para estas situações, a Entidade Formadora tem em conta os requisitos previstos na legislação específica existente.

Aos formandos é distribuído um Manual, textos de apoio e exercícios, podendo ser em suporte papel e/ou em suporte digital (CD).

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

2. Conduta

A Norma-Açores **não pratica qualquer tipo de discriminação** assente em questões de género, pertença étnica ou religiosa ou outra característica que não advenha das actividades formativas. A sua conduta caracteriza-se pelo respeito dos seguintes princípios:

- **Princípio da igualdade de tratamento de todos os agentes envolvidos na sua actividade formativa**
- **Princípio da lealdade, ética e correcção**
- **Princípio dos requisitos legais aplicáveis às actividades que desenvolve**
- **Princípio da qualidade das intervenções formativas.**

3. Divulgação, Inscrição, Selecção e Avaliação

Divulgação das Iniciativas Formativas

Todas as acções de formação inter-empresas são promovidas utilizando o site institucional, *mailing* directo bem como anúncios em meios de comunicação social.

Formas de Inscrição dos Formandos

As inscrições são formalizadas através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, à qual devem anexar cópia dos documentos de identificação e um CV.

Seleccção dos Formandos

A selecção dos Formandos para determinado curso de formação é realizada através da análise qualitativa de uma série de dados profissionais e pessoais acerca do candidato. A análise curricular é o factor preferencial na escolha dos candidatos (habilitações literárias e profissionais, experiência profissional e a situação profissional actual). Seguidamente é considerado o interesse manifestado pelo candidato, o motivo pelo qual pretende realizá-lo, sendo preferenciais os motivos de ordem profissional. São ainda considerados a disponibilidade e, em igualdade de circunstâncias nos parâmetros anteriores, a antiguidade da inscrição. Estes factores são anotados nas fichas de inscrição.

Seleccção dos Formadores

A selecção dos Formadores tem como requisitos: Habilitações Literárias; CAP de Formador; Experiência Profissional relevante para a área de leccionação; Experiência enquanto Formador.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Condições de Frequência

Para as Acções de Formação promovidas pela Norma-Açores, a **assiduidade mínima** para obtenção de aproveitamento é de 95% do número total de horas do curso. Assim, o limite de faltas é de 5%, salvo excepções em que o Formando apresente um motivo de força maior, expresso por escrito, devidamente documentado, sendo a falta considerada justificada até um limite de 10% do total de horas do Curso.

Para Formação de Qualificação, existem **requisitos legais** para a frequência da acção. Nestes casos as condições referem-se às habilitações literárias mínimas, idoneidade, carta de condução e parecer favorável em exame psicológico ou psicotécnico.

Desistências de Frequência e suas consequências

Entende-se por **desistência** a situação em que o formando não comparece à primeira sessão, sem prévia comunicação e autorização, bem como no caso de não frequentar pelo menos 90% das horas de formação. As desistências têm como consequência o não aproveitamento, excepto no caso de faltas justificadas e devidamente aceites pela entidade formadora.

Para situações em que seja verificada a não comparência de formandos na primeira sessão da Acção de Formação, o mesmo será contactado, de modo a averiguar o motivo.

Para situações em que o formando informe a Entidade Formadora de que desiste da Formação, antes do seu início ou no primeiro dia de formação, o mesmo será, de imediato, substituído por outro inscrito que reúna os requisitos para frequência do curso.

Em qualquer situação de desistência a entidade formadora solicita ao formando uma justificação, o qual deverá responder, preferencialmente, por escrito.

Aquando da comunicação ao formando da sua selecção para frequentar uma determinada acção, caso o candidato a formando informe a Norma-Açores de que não possui disponibilidade para frequência da respectiva Acção de Formação, a sua inscrição poderá ser mantida para futuras acções do Curso.

No caso do candidato a formando informar que pretende cancelar a sua inscrição, a mesma será devolvida ao formando, se este a solicitar, caso contrário a mesma poderá ser posteriormente destruída pela entidade formadora.

Definição da Avaliação

Geralmente, são considerados quatro níveis de avaliação da formação:

1. Verificação das reacções e expectativas dos participantes

O primeiro nível de avaliação corresponde a um índice de satisfação dos participantes. Estes registam a sua opinião sobre vários aspectos da formação num questionário, geralmente entregue no final da última sessão.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Nestes questionários pretende-se identificar se as expectativas iniciais foram correspondidas e analisar a reacção e satisfação de cada participante em relação aos objectivos e conteúdos do programa de formação, às actividades realizadas e materiais utilizados, aos métodos e estilo do formador, às condições e ambiente de formação, incluindo, também, um espaço para sugestões. Estas informações permitem perceber potenciais problemas, em relação aos quais passa a ser possível planear uma intervenção.

No sentido de avaliar o nível de reacção, utiliza-se um questionário que se aplica aos formandos na última sessão da formação. É utilizada uma escala de classificação de modo a facilitar a contabilização e análise dos dados.

Os formadores também têm reacções que fornecem informação útil sobre a formação e os formandos que nela participaram. Assim, procura-se avaliar também a percepção do formador acerca da formação e dos formandos.

2. Avaliação das aprendizagens adquiridas (em termos de conhecimentos, competências e atitudes)

O segundo nível de avaliação permite identificar um índice de qualidade da formação que determina em que medida os conhecimentos, competências e atitudes adquiridas no decurso da formação são consistentes com os padrões esperados e pré-definidos durante o planeamento da formação. A avaliação dos conhecimentos é importante porque todas as funções requerem que o trabalhador possua um corpo de conhecimento que será construído e aplicado de maneiras diferentes e em alturas diferentes durante o desempenho da função.

A avaliação das competências e atitudes é feita com base na observação de exercícios práticos, simulações e role-playing. Normalmente, na formação em sala, o último dia da formação é reservado a métodos activos que permitam uma avaliação mais detalhada das aprendizagens adquiridas.

Numa tentativa de alcançar maior precisão e reduzir a subjectividade da avaliação, recorre-se à utilização de checklists. O formato da *checklist* e a quantidade de detalhes que contém vai depender inteiramente da natureza da competência que está a ser avaliada. Outra estratégia utilizada para reduzir a subjectividade da avaliação consiste na utilização de vídeo-gravadores nas observações.

3. Avaliação da transferência das aprendizagens para o contexto de trabalho

A aprendizagem de conhecimentos, competências e atitudes não garante por si só a concretização dos objectivos definidos pela formação. A formação é eficaz apenas na medida em que em que a nova aprendizagem é convertida na melhoria do desempenho no trabalho.

Para avaliar o nível de transferência da aprendizagem, procede-se a um acompanhamento *on-the-job*. Deste modo, é solicitada ao formando uma auto-avaliação, ou seja, é caracterizado o modo como este está a desempenhar a sua função após a formação. Aproximadamente, é aplicado um questionário aos formandos, aproximadamente 6 meses depois de ter terminado a formação. Deste questionário constam informações acerca do desempenho no local de trabalho, das atitudes no contexto de trabalho e ainda a situação profissional dos formandos antes e após a formação.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

4. Medição do impacto das mudanças na eficácia organizacional

O último nível de análise pretende medir os efeitos e o valor da formação numa perspectiva mais ampla e a longo prazo, procurando avaliar em que medida os ganhos ultrapassam os custos, isto é, em que medida há retorno do investimento.

No sentido de avaliar o impacto da formação ao nível organizacional, procede-se a uma ou mais entrevistas ao director da empresa de origem do formando. As questões colocadas estão necessariamente dependentes da formação em questão e da função que o formando exerce em determinada organização.

Com esta(s) entrevista(s) pretende-se verificar se o formado tem uma actuação mais eficaz e se a organização onde trabalha reconhece algum benefício. Em última análise, procura-se verificar se o custo dispendido com a formação de determinado trabalhador foi superado pelos benefícios adquiridos pela organização.

4. Condições de Funcionamento da Formação

Definição do número mínimo e máximo de participantes por Acção de Formação

Para acções co-financiadas, o número mínimo de participantes é normalmente de 12 e um máximo de 20. Excepcionalmente, poderão ser realizadas acções com um número inferior de formandos, desde que a redução não seja superior a 25% do número de formandos inicialmente previstos.

Requisitos de Participação

Vide “Seleccção dos Formandos”

Protecção de Dados Pessoais

A Norma-Açores compromete-se a utilizar os dados pessoais de formandos e formadores relativos a identificação, endereço e contactos de acordo com a Lei 67/98 de 26 de Outubro, para efeitos de eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito do Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

Assiduidade

Definição de Falta: situação de não comparência a uma hora de formação.

Meios de Justificação de Falta: sempre que se verifique uma situação de não comparência, o formando deverá preencher a Ficha de Justificação de Falta. Estes documentos encontram-se disponíveis na sala de formação ou no secretariado da Entidade Formadora.

Para as acções de formação promovidas pela Norma-Açores, a **assiduidade mínima** para obtenção de aproveitamento é de 95% do número total de horas do curso. Assim, o limite de faltas é de 5%, podendo ser de 10%, em casos excepcionais em que o Formando apresente um motivo de força maior, expresso por escrito, devidamente fundamentado.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Local de Realização da Formação

A Norma-Açores possui **estruturas físicas** próprias de formação. Atendendo ao volume e à especificidade de determinadas Acções de Formação, são contratadas salas devidamente preparadas (atendendo ao público-alvo, número de participantes, objectivos e metodologias da Acção), com facilidades ao nível de acessibilidade, telecomunicações e serviços de apoio (bar e instalações sanitárias). Aquando do recurso a salas exteriores, as suas condições são previamente verificadas *in loco* por responsável da Entidade Formadora.

A Norma-Açores dispõe de diversos **meios logísticos** afectos à área de formação. Quando necessário, recorre ao aluguer de equipamentos, aferindo previamente a qualidade dos mesmos. Quando é necessário instalar um número considerável de equipamentos numa ou mais salas recorre-se à contratação externa para o suporte do técnico de informática da Norma-Açores que garante as fases de acompanhamento da montagem, testes e desmontagem do equipamento.

Formação Teórica: área útil de 2 m² por formando e utilização dos equipamentos de apoio; mobiliário adequado e em boas condições de conservação; condições de luminosidade, temperatura, ventilação e insonorização; condições de higiene e segurança.

Formação em Informática: área útil de 3 m² por formando e utilização dos equipamentos de apoio (onde se incluiu pelo menos um computador para 2 formandos), computadores equipados com o respectivo software, impressora, rede (local e internet, mobiliário adequado e em boas condições de conservação, condições de luminosidade, temperatura, condições de higiene e segurança, ventilação e insonorização).

Horário da Formação

As Acções de Formação promovidas pela Norma-Açores, são desenvolvidas em horário **pós-laboral** (18h30 às 22h00/23h00 e aos sábados) e em horário **laboral** (entre as 09h00 e as 18h00), de acordo com a disponibilidade de formandos e formadores.

Interrupção / Cancelamento de Acções e Repetições de Cursos

Quando é concebido o cronograma da acção, é previsto possíveis **interrupções** da mesma (ex: acções em que a carga horária por dia é elevada e a formação decorre em dias seguidos. Estas interrupções são apenas de alguns dias, não chegando a 1 semana. As interrupções são sempre planeadas e os intervenientes (formandos e formadores) são informados atempadamente acerca das mesmas. As Acções de Formação serão interrompidas e/ou canceladas quando não se verificarem as condições de funcionamento ao nível de: formandos, formadores e meios logísticos necessários ao bom funcionamento das mesmas. Estas situações são excepcionais e a decisão compete ao Coordenador da Formação. As situações de interrupção e/ou cancelamento darão origem a um novo agendamento de modo a retomar as respectivas actividades, desde que estejam asseguradas todas as condições anteriores.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Regime de pagamentos e políticas de devoluções e isenções

A formação executada baseia-se, fundamentalmente, no co-financiamento público.

Nos casos de Acções Intra haverá lugar ao pagamento de uma inscrição, a acordar entre a entidade formadora e a entidade contratante, devendo o mesmo ser realizado antes da frequência da Acção de Formação.

Contrato de Formação

A Norma-Açores celebra um Contrato de Formação com Formadores e com Formandos, nos quais estão expressos os seguintes aspectos: objecto do contrato; direitos; deveres; condições de frequência; condições de rescisão.

Certificação

No final de cada Acção de Formação, há lugar à emissão de Certificados aos Participantes.

Certificado de Formação Profissional: para formandos que concluem a Acção com aproveitamento, sem exceder o limite de faltas.

Para situações de desistência ou não aproveitamento, não haverá lugar à emissão de qualquer tipo de certificado.

Procedimentos relativos a queixas e reclamações

A Norma-Açores possui um Livro de Reclamações, estando a sua existência devidamente identificada nas suas instalações. Em caso de queixa ou reclamação, esta será encaminhada de acordo com os procedimentos indicados no Livro.

5. Responsabilidades dos Intervenientes na Actividade Formativa

Entidade Formadora:

A Entidade Formadora tem o dever de proporcionar formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos, assegurando as condições de aprendizagem e logísticas ao bom funcionamento da formação. Tem o direito de rescindir o contrato formativo com os intervenientes (formadores e formandos) quando os mesmos não respeitam as regras do funcionamento da formação, por motivos imputáveis aos próprios.

Gestor e Coordenador Pedagógico da Formação:

O Gestor e Coordenador Pedagógico das Actividades Formativas é o Director da Direcção de Estudos e Consultadoria da Norma-Açores. As suas responsabilidades são:

- Definir a Política de Formação;
- Efectuar o Planeamento, Programação, Organização, Execução, Acompanhamento, Controlo e Avaliação das Actividades Formativas.
- Gerir os recursos afectos à formação;
- Efectuar o Acompanhamento Pedagógico das Acções de Formação;

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Técnicos de Formação:

Os Técnicos de Formação são Consultores e Formadores Internos da Direcção de Estudos e Consultadoria da Norma-Açores. As suas responsabilidades são:

- Preparar e assegurar a execução das Acções de Formação, sob a orientação do Coordenador;
- Substituir o Coordenador, na sua ausência ou impossibilidade de exercício de funções;

Funções Específicas:

- Técnico Área Financeira: Orçamentação e Controlo Financeiro
- Técnico da Área Pedagógica: Elabora e organiza o Dossier Técnico-Pedagógico; Realiza os Relatórios Pedagógicos; Selecção de Formandos e Formadores.

Outros Colaboradores Internos:

Para o correcto e eficaz desenvolvimento de Acções Formativas, é necessário apoio logístico que é fornecido pelo pessoal administrativo afecto ao Departamento de Estudos e Consultadoria. Assim, colaboram: uma Escriturária, ao nível do Secretariado dos cursos (marcação de viagens e estadias de formadores, contactos com formandos), elaboração de documentação de apoio à formação (ex: folhas de sumários, presenças, etc.) e um Contínuo, ao nível do apoio logístico (ex: reprodução de manuais) e preparação de salas. O Técnico de Informática também colabora ao nível da montagem e manutenção dos equipamentos afectos à Formação.

Formadores e Entidades Parceiras:

Para a maioria das acções, a Norma-Açores recorre a Formadores Externos (individuais). Poderá também recorrer a Entidades Parceiras por possuírem competências técnicas e experiências específicas nas respectivas áreas e trazerem algum *know-how* para a região. Os Formadores e as Entidades Parceiras que colaboram com a Norma-Açores celebram por escrito um contrato de prestação de serviços de formação.

Direitos do Formador:

- Ministar a formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora
- Usufruir do espaço de formação
- Receber a remuneração correspondente à monitoria / serviços prestados

Deveres do Formador:

- colaborar com a entidade na execução das acções, nas datas e horário a acordar entre as partes;
- proporcionar os serviços de formação, actuando em nome e dentro das regras e orientações de funcionamento da Norma-Açores, salvaguardando-se a independência pedagógica do Formador;
- não estabelecer contactos profissionais com os formandos, empresas ou outras entidades formadoras, nas áreas de formação objecto deste contrato;
- aceitar as orientações técnico - pedagógicas transmitidas pela Norma-Açores;

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

- cumprir os horários e programas, responsabilizando-se pela elaboração da planificação, material didáctico e do manual a utilizar exclusivamente pela Norma Açores, e apoiar a avaliação dos formandos;
- autorizar a Norma-Açores a utilizar os seus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos, para efeitos de uma eventual auscultação no âmbito dos procedimentos de Acompanhamento e Avaliação das Acções de Formação.

Formandos:

Os Formandos participantes nas Acções desenvolvidas pela Norma-Açores assinam um contrato de formação.

Direitos do Formando:

- Frequentar a formação de acordo com a metodologia e processos de trabalho definidos pela entidade formadora;
- Usufruir do espaço de formação;
- Estar coberto por seguro de acidentes pessoais durante o período em que ocorre a Acção de Formação (se aplicável);
- Receber o certificado de formação profissional no final da acção, caso obtenha aproveitamento.

Deveres do Formando:

- Ser assíduo e pontual. A assiduidade inferior a 95% da duração da acção tem como consequência o não aproveitamento;
- Estar atento e participar nas sessões de formação;
- Prestar provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido durante a formação, bem como da avaliação do impacto da acção para o formando e entidade empregadora, mesmo após a conclusão a formação e que venha a ser, mais tarde, solicitado pela entidade formadora;
- Autorizar a Norma-Açores a utilizar os seus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos, de acordo com a Lei 67/98 de 26 de Outubro, para efeitos de eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito do Sistema de Acreditação de Entidades Formadoras.

6. Acompanhamento de Formandos

Meios e Métodos de Acompanhamento do Formando do longo do Processo Formativo

As Acções de Formação promovidas pela Norma-Açores contam com acompanhamento presencial dos técnicos de formação e do coordenador. Para além do acompanhamento presencial, a todos os formadores e formandos são distribuídos os contactos (morada, telefone, fax, email e site) da Entidade Formadora.

Regulamento de Funcionamento Interno da Formação

Meios e Métodos de Acompanhamento do Formando pós Processo Formativo

Para avaliar o nível de transferência da aprendizagem, é importante proceder a um acompanhamento on-the-job. Deste modo, é pedida ao formando uma auto-avaliação, ou seja, o modo como este está a desempenhar a sua função após a formação. Assim sendo, é aplicado um questionário aos formandos aproximadamente 6 meses depois de ter terminado a formação. Deste questionário constam informações acerca do desempenho no local de trabalho, das atitudes no contexto de trabalho e ainda a situação profissional dos formandos antes e após a formação.

O Coordenador de Formação

Pedro Miguel Lourenço dos Santos
Director

Última Actualização:

21 de Fevereiro de 2011



Rua Eng.º José Cordeiro, 6 – 9504-522 Ponta Delgada
Telefone: 296209655 Fax: 296209659 Email: dec@normazores.com
Site: www.normazores.com