

Introdução

O presente documento - Regulamento de Funcionamento da Formação da **QVO LEGIS** foi concebido a pensar em si, visando o bom funcionamento da formação.

Na **QVO LEGIS**, vai encontrar um ambiente de trabalho e de formação agradável e saudável, que lhe permitirá desenvolver as suas competências e atualizar os seus conhecimentos, com o auxílio de profissionais e formadores certificados pedagogicamente e especializados em diversas áreas.

Disposição Gerais

1. Qualquer processo formativo de qualidade exige medidas e instrumentos de normalização e controlo que garantam desempenhos de excelência e correções de eventuais desvios face aos objetivos estratégicos inicialmente programados.
2. Com vista a melhorar os níveis de qualidade da formação na **QVO LEGIS**, impõe-se a adoção de um documento referencial que normalize e monitorize, de forma eficiente, o processo formativo. Com este propósito, foi elaborado o presente Regulamento de Funcionamento da Formação, no sentido de sistematizar e normalizar procedimentos relativos à formação profissional na **QVO LEGIS**.
3. Sendo um instrumento assente em princípios flexíveis, será objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.
4. Sempre que se verifiquem alterações ao presente Regulamento, estas serão implementadas e, obrigatoriamente aprovadas antes do início de um novo ciclo de formação.

Objetivos

O presente regulamento de funcionamento da formação tem como principais objetivos:

1. Informar sobre a estrutura e funcionamento dos cursos de formação da **QVO LEGIS**.
2. Estabelecer regras de funcionamento, em termos de direitos e deveres dos intervenientes da formação.
3. Dinamizar um processo contínuo e permanente de desenvolvimento pessoal e profissional e de melhoria de competências e capacidades funcionais dos profissionais das áreas de formação ministrada pela **QVO LEGIS**.

Apresentação da QVO LEGIS

A **QVO LEGIS**, nasceu da sólida e experimentada afinidade humana e de uma forte motivação, o desejo de juntar os saberes à ousadia e ao querer vencer e criar valor. Acreditamos que fazemos a diferença. Os nossos clientes sabem que podem contar connosco. Apreciam o contributo ativo que damos para o desenvolvimento do seu *staff*, dos seus projetos e para o crescimento dos seus negócios.

Formas e Métodos de Inscrição

1. Todos os interessados nos cursos desenvolvidos pela **QVO LEGIS** podem, a qualquer momento, efetuar uma pré-inscrição nas ações de formação, via correio para as instalações da **QVO LEGIS**, e-mail ou telefone, indicando os seus dados pessoais (nome, morada, contacto telefónico e atividade profissional), através dos seguintes contactos:

Morada: Centro Empresarial de Sintra Nascente, Av. Almirante Gago

Coutinho, 132/134, Edif 14, sala 8.2, 2710-418 Sintra

E-mail: geral@qvolegis.pt

Telefone: 216 077 915

2. Após o primeiro contacto, será enviada a *Ficha de Inscrição*, a qual contempla dados mais pormenorizados sobre o candidato. A **QVO LEGIS**, compromete-se a guardar sigilo relativamente a todos os dados fornecidos pelos formandos e assume a obrigação de não os revelar a terceiros, exceto sob autorização do próprio. A *Ficha de Inscrição* é de preenchimento obrigatório, sendo que o interessado pode preenchê-la em suporte informático, a partir do e-mail que lhe é enviado pela empresa, ou em suporte papel nas instalações da empresa e/ou via fax ou CTT.
3. Este processo que se pode considerar ainda de pré-inscrição só se efetiva em inscrição após seleção dos candidatos pela Coordenação Pedagógica do curso, para a frequência do mesmo.
4. Os formandos serão sempre selecionados: de acordo com o perfil de enquadramento definido para cada curso, caracterizado no respetivo programa do mesmo, sendo que, de modo geral, a seleção dos formandos é efetuada tendo em conta: as qualificações, experiência profissional, afinidade entre a área de trabalho e os conteúdos da formação, implicações para o desenvolvimento da carreira, se aplicável, e data de inscrição. Os critérios de seleção subjacentes serão sempre enquadrados pela legislação aplicável e serão conforme homologação do curso pelas entidades competentes (quando aplicável). De forma concreta, o processo de seleção traduz-se nas seguintes fases:
 - Receção das inscrições e da documentação necessária ao processo de inscrição;
 - Análise do perfil do candidato de acordo com o perfil de enquadramento definido e preenchimento do Mapa de Seleção dos Formandos, no qual cada candidato é classificado ao nível das suas habilitações, experiência profissional e pertinência de participação no curso em questão, sendo que os critérios de classificação serão sempre definidos previamente em função do projeto formativo;
 - Sempre que necessário, procede-se à marcação de entrevista, no sentido de explorar os seguintes aspetos: descrição da atividade profissional do/a candidato/a, motivação do/a candidato/a para a realização do curso,

expectativas e objetivos a atingir com o curso. As entrevistas poderão ser realizadas presencialmente ou por telefone;

5. A seleção dos formandos é comunicada aos mesmos no mais curto espaço de tempo possível, por escrito e por telefone.
6. Em caso de situação de empate, constitui critério de seleção e ordenação dos candidatos a ordem de chegada das inscrições.
7. A inscrição do interessado só será considerada válida, após o pagamento e a receção do respetivo comprovativo, entregue presencialmente no atendimento geral da **QVO LEGIS**, ou via correio postal, ou via e-mail. No caso de os candidatos selecionados não efetivarem o pagamento em causa, a sua vaga será atribuída a um outro candidato integrado em lista de espera.
8. O pagamento pode ser feito, presencialmente, no atendimento geral da **QVO LEGIS** ou através do envio de cheque para a nossa morada já referida. O pagamento pode ainda ser feito através de transferência bancária para o NIB **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.
9. Os formandos têm acesso ao regulamento de funcionamento de formação e são devidamente informados do valor do curso e de inscrição, antes do estabelecimento de qualquer compromisso.

Direitos dos Formandos

Os formandos da ação de formação têm direito a:

1. Participar na ação de formação e receber os ensinamentos em harmonia com os programas, metodologias e processos de trabalho definidos e divulgados.
2. Receber toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à frequência do curso (desde que não tenha sido excedido o limite de faltas) e à obtenção de aproveitamento na avaliação do formador.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar.
5. Faltar às sessões de formação, sem perder direito à permanência no curso, desde que o total de faltas não exceda **10% do total de horas de formação**.

6. Reclamar junto da **QVO LEGIS** quaisquer anomalias que no seu entender prejudiquem os objetivos da formação, devendo esta reclamação ou queixa ser apresentada num impresso próprio disponível ou Livro de Reclamações, após solicitação junto da Coordenação Pedagógica.
7. Ver garantida a confidencialidade dos dados pessoais fornecidos no processo de inscrição.

Deveres dos Formandos

Os formandos da ação de formação ficam obrigados a:

1. Frequentar, com assiduidade e pontualidade, a ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os formadores, os coordenadores e demais elementos que representam a **QVO LEGIS**
3. Participar de forma ativa nas sessões teóricas e práticas.
4. Cumprir com o pagamento do valor total do curso nas datas previstas.
5. Consultar a **QVO LEGIS**, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
6. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
7. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
8. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação, quer da **QVO LEGIS**, quer das entidades associadas ao projeto sob forma de cooperação.
9. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **QVO LEGIS**
10. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails durante as sessões de formação. Em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida o formando deverá abandonar a sala.
11. Assinar e cumprir o contrato de formação.

Assiduidade e Pontualidade

1. Todas as faltas devem ser justificadas através de documento comprovativo, contudo, tal documento não serve para efeitos de anulação da falta.
2. A formação com um carácter presencial tem associada uma tolerância permitida de 15 minutos após o início do período da ação de formação.
3. Para obtenção do Certificado de Formação Profissional, o número de faltas não deverá ultrapassar os **10% do total de horas de formação**, exceto quando expressamente indicado outro critério.
4. A formação com um carácter presencial supõem a frequência de, pelo menos, **90% do número total de horas**, exceto quando expressamente indicado outro critério.

Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso, só poderá reingressar no mesmo, caso não tenha excedido o número de faltas permitido, até à data do reingresso.
2. No que respeita à possibilidade de repetição de cursos, a Coordenação de Formação analisará caso a caso, se tal se mostra possível e em que circunstâncias, pelo que reunir-se-á com o formando no sentido de emitir uma decisão.

Condições de Funcionamento e rescisão de contrato

1. A definição do horário da formação cabe à **QVO LEGIS**, bem como a sua eventual alteração, sendo que o mesmo será atempadamente divulgado em caso de alteração.
2. O local da formação será indicado pela **QVO LEGIS**, constando do contrato de formação a celebrar com o formando.
3. Nas situações em que a **QVO LEGIS** se veja obrigada a alterar os horários ou locais de realização da formação, a empresa compromete-se a avisar o formando com 5 dias de antecedência. Caso esta situação se verifique incompatível para o participante, a empresa compromete-se a devolver a importância cobrada ou a aplicá-la em outra inscrição se esse for o desejo do participante.

4. A realização dos cursos encontra-se condicionada a um número mínimo de inscrições, pelo que a **QVO LEGIS** reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso o número de participantes inscritos seja insuficiente, havendo nesse caso devolução do valor da inscrição na totalidade, sempre que os participantes demonstrem interesse em não aguardar pelo início do curso.
5. A **QVO LEGIS** reserva-se no direito de rescindir o contrato, caso se verifique inobservância das regras estabelecidas neste regulamento e/ou no contrato de formação feito com os formandos.
6. Em caso de desistência do formando será restituído o total do valor da inscrição. Contudo, a desistência deverá ser comunicada até 15 dias antes da realização da formação. Caso, contrário, não será reembolsado.

Certificação

1. No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um *Certificado de Formação Profissional*, de acordo com a Portaria 474/2010 de 8 de julho.
2. A entrega do Certificado de Formação Profissional é condicionada pela verificação da assiduidade nos termos do definido no presente Regulamento.
3. No caso de ultrapassar o limite de faltas, o formando obterá apenas uma Declaração de Frequência de Formação, com a indicação do número de horas que frequentou.

Procedimentos relativos a Queixas e Reclamações

Sempre que um cliente da **QVO LEGIS** pretenda apresentar uma qualquer reclamação relativamente ao serviço que lhe foi prestado, esta deverá ser apresentada no *Livro de Reclamações* ou em formulário próprio, Boletim de Reclamações, os quais poderão ser solicitados à Coordenação de Formação. A apresentação de uma reclamação noutro formato poderá ser enviada, por seu turno, para os seguintes contactos ao cuidado da Gestora da Formação:

A/C Dra. Rosário Realinho

Morada: Centro de Escritórios de Sintra

Av. Almirante Gago Coutinho, 132 – 134 Edifício 14 2710-418 Sintra

Tel.: 216 077 915 | Fax: 216 077 916

geral@qvolegis.pt

Em termos genéricos, a Metodologia de Tratamento de Reclamações da **QVO LEGIS** assume o seguinte funcionamento:

- A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser apresentada(s) até ao máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação.
- A apreciação da(s) reclamação(ões) é da responsabilidade da Gestora de Formação, a qual realizará uma leitura da reclamação, bem como da situação a que a mesma diz respeito. Sempre que necessário, a **QVO LEGIS**, procederá à convocação da entidade/pessoa reclamante para uma reunião, com o propósito de aceder à natureza da reclamação e posterior resolução.
- A resposta final à(s) reclamação(ões) será dada pela **QVO LEGIS** à entidade/pessoa reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis, a contar da data em que foi recebida a reclamação.

Responsabilidades e deveres dos Agentes de Formação

1. Gestora de Formação

- Dinamiza a concretização do Plano de Atividades no que à atividade de formação diz respeito e em articulação com as restantes áreas de intervenção da **QVO LEGIS**;
- Recruta e seleciona os formadores;
- Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades, consultores externos, formadores e formandos;
- Dinamiza os processos de diagnósticos de necessidades da **QVO LEGIS** e dos clientes;
- Planeia e concebe os programas de formação à medida dos clientes;
- Revê e atualiza os programas de formação promovidos pela **QVO LEGIS**;

- Gere toda a atividade formativa, cumprindo e fazendo cumprir os requisitos de Certificação da DSQA/DGERT, assim como os procedimentos definidos no Manual da Qualidade da Atividade Formativa da **QVO LEGIS**.

2. **Coordenadora de Formação**

- Contacta com os clientes;
- Gere a organização dos recursos didáticos (equipamentos, textos de apoio e suportes audiovisuais e informáticos);
- Participa em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo;
- Reformula com os formadores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Colabora, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- Monitoriza o desenvolvimento do projeto formativo;
- Assegura todas as condições de realização da atividade formativa;
- Coordena todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração do relatório.

3. **Formador**

- Participa em reuniões ou contacta com a coordenação em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação);
- Planeia as sessões de formação;
- Concebe as atividades pedagógicas;
- Executa as sessões de formação;
- Reformula, conjuntamente com a coordenação e se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Colabora, se necessário, na elaboração de um relatório de execução;
- Monitoriza o desenvolvimento da ação de formação.

4. **Atendimento Permanente**

- Assegurar o atendimento diário, presencial, telefônico, e ainda via correio eletrônico, a tempo inteiro/full-time, durante o horário de atendimento estabelecido.
- Responder a qualquer solicitação do público que pretenda contactar com a **QVO LEGIS**, ou remeter para quem de direito, no caso de não estar em condições de dar resposta;
- Representar a imagem da **QVO LEGIS**, respondendo pela atividade da mesma junto do público.

Disposições Finais

Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Gerência da **QVO LEGIS**, respeitando sempre a legislação em vigor.

A Gerência.