

## *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 verificarem alterações a nível da organização e funcionamento das ações de formação.
4. Sempre que se verificarem 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.

## *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. Consultar a **QVO LEGIS** sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.
4. Prestar provas de avaliação, se tal for solicitado e caso seja aplicável.
5. Guardar lealdade à **QVO LEGIS**, designadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a atividade da mesma de que tome conhecimento aquando do decorrer da ação de formação.
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação.
7. Zelar pela conservação e boa utilização das instalações onde decorrer a formação.
8. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **QVO LEGIS**.
9. Abster-se de utilizar o telemóvel e consultar e-mails durante as sessões de formação, sendo que em situações de extrema necessidade, deve ser solicitada a respetiva autorização ao formador. Sendo esta concedida, o formando deverá abandonar a sala.

### *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.

### *Certificação*

1. No final do curso, aos formandos com aproveitamento será emitido um Certificado de Formação Profissional de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 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.

### *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

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.

### ***Definição de Horário, Local, Cronograma e Pagamento da Formação***

A definição de todos estes elementos é realizada diretamente com a entidade contratante do presente projeto formativo, encontrando-se tais condições definidas em sede de proposta de prestação de serviços.

### ***Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos***

A definição das condições relativas a interrupções e a possibilidade de repetição de cursos é analisada pela Coordenação de Formação, em função de cada caso, e em estreita articulação com a entidade contratante do presente projeto formativo.

### *Critérios e Métodos de Avaliação da Formação*

1. A metodologia de avaliação das aprendizagens dos participantes na formação é definida em articulação com a entidade contratante do presente projeto formativo, pretendendo-se, contudo, e quando aplicável, que a avaliação contemple três dimensões: avaliação diagnóstica, avaliação formativa e avaliação sumativa, as quais assumem pesos diferenciados no cálculo da nota final de cada participante e são definidos nos programas de formação.
2. Em termos da metodologia de avaliação do projeto formativo, esta assume duas configurações: 1) os participantes da formação avaliam o projeto, através de inquérito por questionário, o qual inclui os seguintes grandes grupos de critérios: organização do curso / módulo de formação, Coordenação Técnico-Pedagógica; vantagens profissionais, desempenho do/a Formador/a e avaliação global; 2) o representante da entidade contratante avalia o projeto, no final da prestação do serviço por parte da **QVO LEGIS**, igualmente através de inquérito por questionário, designado por “Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes”.

### *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.**