

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO DA QVO LEGIS (FORMADOR)

Introdução

Exmo(a). Formador(a),

O presente documento - Regulamento Interno de Funcionamento da Formação da **QVO LEGIS** tem em vista o bom funcionamento e a regulação do projeto formativo em que participa e dos processos inerentes ao mesmo. Assim, pedimos-lhe que leia atentamente o presente documento.

A sua colaboração no cumprimento destas regras contribuirá para a excelência e para o bom funcionamento da formação!

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.

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, telefónico, e ainda via correio eletrónico, 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.

Cumprimento de Horários e Assiduidade

1. As sessões deverão começar e terminar à hora marcada.
2. Solicita-se ao/à formadora que esteja no local da formação 20 minutos antes da hora da formação, no sentido de preparar a sala para iniciar a sessão de formação à hora previamente definida.
3. O/A formador/a deve, igualmente, ser assíduo em todas as ações / módulos / sessões de formação que se comprometeu a ministrar.

Utilização do Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)

1. O Dossier Técnico-Pedagógico constitui um instrumento que deverá ser levado diariamente para a sala de formação, pois funciona como uma das ferramentas do seu trabalho enquanto formador/a.
2. É dever do/a formador/a assinar, a cada sessão de formação, a folha de presenças e registo da sua assiduidade, além de comunicar qualquer anormalidade, registando-a na ficha de registo de ocorrências.
3. É dever do/a formador/a fazer os sumários de e em cada sessão de formação.
4. O/A formador/a deverá passar a folha de presenças pelos formandos 15 minutos após a hora marcada para o início da formação. Estes deverão ser avisados deste facto. Após esta hora será recolhida e guardada no DTP do Curso.

5. Caso os formandos lhe entreguem justificações de faltas, agradecemos que as coloque na respetiva divisória do DTP.
6. O/A formador/a deverá colocar uma cópia no respetivo DTP de curso de todos os materiais que entregar aos formandos.

Conceção de Suportes de Apoio Pedagógicos

É da responsabilidade do formador conceber todos os suportes de apoio pedagógicos associados ao módulo/ação de formação em que participa, nomeadamente: programa de formação (se solicitado pela Coordenação de Formação), planos de sessão, manuais pedagógicos, apresentações em formato *PowerPoint*, exercícios de acompanhamento e avaliação das aprendizagens, ou quaisquer outros recursos pedagógicos necessários ao bom desenvolvimento das sessões de formação.

Todos estes documentos são pertença da QVO LEGIS e podem ser utilizados em promoções, e ou outras ações de formação a ministrar pela QVOLEGIS, com formador diferente do que concebeu os materiais.

No entanto a QVO LEGIS aceita que os formadores concebam novos materiais de apoio, mas a base de trabalho será sempre o programa que foi inicialmente concebido e aprovado para tal e em conformidade com as regras da certificação, independentemente de quem foi o formador que o concebeu.

Contratação de Formadores e distribuição por áreas

Geográficas

A **QVO LEGIS** reserva-se o direito de contratar tantos e quantos formadores achar necessário para promover uma oferta apelativa e merecedora de confiança por parte dos formandos, sendo ainda definido, também pela **QVO LEGIS** a área de atuação de cada formador, não obstante poder haver necessidade de efetuar substituições em áreas de atuação diferentes.

Solicitação de Materiais de Apoio às Sessões

Todos os materiais de que necessitar para desenvolver as sessões de formação estarão à sua disponibilidade. A Coordenação Pedagógica da **QVO LEGIS** dar-lhe-á acesso aos mesmos. Contudo, deverá proceder à solicitação dos mesmos com 1 semana de antecedência à sessão de formação em que serão utilizados.

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 nouro formato poderá ser enviada, por seu turno, para os seguintes contactos ao cuidado da Gestora da Formação:

A/C Dra. Rosário Realinho

Morada: Avila Business Center – Avenida da Republica, 6 – 1050-191 Lisboa

Tel.: 214047831 | Fax: 214047831

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.

Disposições Finais

1. O Formador deverá cumprir **todas as cláusulas** inerentes ao Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre ele e a **QVO LEGIS**;
2. Os casos omissos no presente regulamento ou supervenientes serão decididos pela Gerência da **QVO LEGIS**, respeitando sempre a legislação em vigor.

A Gerência.



Tomei conhecimento e aceito as regras acima expostas, bem como do conteúdo do contrato de prestação de serviços anexo.

Nome: _____

Assinatura: _____

Data: _____