

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 tutores 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. Acresce referir que no caso da formação dinamizada em regime de e-Learning, existem pré-requisitos adicionais a analisar junto dos formandos, nomeadamente:

- Competências mínimas como utilizadores no domínio da utilização dos softwares correntes, processador de texto, e na utilização de Internet;
 - Serem possuidores de um computador funcional equipado com placa de som, microfone, colunas de som e com ligação à Internet;
 - 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 **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.
 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 / fazer download de toda a documentação disponibilizada referente ao curso frequentado.
3. Receber, no final de cada ação, um certificado de formação profissional, estando este condicionado à obtenção de aproveitamento no curso.
4. Receber informação e orientação profissional sempre que o solicitar, especialmente, via e-mail e através do fórum na plataforma Moodle.
5. 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 do Gestor de Ações de Formação à Distância.
6. 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. Participar na ação da formação, visando adquirir os conhecimentos teóricos e práticos que lhes forem ministrados:
 - Realizar o teste diagnóstico de conhecimentos e colocá-lo no fórum do curso;
 - Frequentar todas as sessões;
 - Ter um mínimo de 5 participações no fórum, ao longo do curso, relacionadas com as questões de discussão e opiniões (Discussion Page) colocadas no final de cada sessão;
 - Realizar a avaliação do processo formativo;
 - Ter aproveitamento no teste final de conhecimentos.
2. Tratar de forma cordial e com urbanidade os tutores e demais elementos que representam a **QVO LEGIS**.
3. Cumprir com o pagamento do valor total do curso nas datas previstas.
4. Consultar a **QVO LEGIS**, sempre que existirem questões pertinentes, tendo direito ao respetivo esclarecimento.

5. Utilizar com cuidado e zelar pelo bom funcionamento da plataforma de suporte tecnológico, que lhe seja confiada para efeitos de formação.
6. Abster-se da prática de qualquer ato donde possa resultar prejuízo ou descrédito para a formação dinamizada pela **QVO LEGIS**.
7. Tomar conhecimento das instruções de acesso e funcionamento da plataforma Moodle da **QVO LEGIS**, que lhe serão facultadas via e-mail antes do início da ação de formação.
8. Assinar e cumprir o contrato de formação.

Interrupções e Possibilidade de Repetições de Cursos

1. Nos casos em que o formando interrompa o curso e no que respeita à possibilidade de repetição de cursos, o Gestor de Ações de Formação à Distância em conjunto com a Coordenação de Formação, analisarão 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 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.
2. 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.
3. 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 das seguintes condições:
 - O formando deve realizar o teste diagnóstico de conhecimentos e colocá-lo no fórum do curso;
 - O formando deve frequentar todas as sessões;
 - O formando deve ter um mínimo de 5 participações no fórum, ao longo do curso, relacionadas com as questões de discussão e opiniões (Discussion Page) colocadas no final de cada sessão;
 - O formando deve realizar a avaliação do processo formativo;
 - O formando deve ter aproveitamento no teste final de conhecimentos.
3. A nota do curso, a constar no certificado de formação profissional, é dada pela classificação do teste final de conhecimentos. No entanto, para obter aproveitamento na formação, os participantes terão de cumprir todos os restantes requisitos, indicados em 2.

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: Centro de Escritórios de Sintra

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

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

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 tutores, em articulação com o Gestor de Ações de Formação à Distância;
- Dá resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de entidades, consultores externos, tutores e formandos, em articulação com o Gestor de Ações de Formação à Distância;
- 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 – Gestor de ações de formação à distância, tutores;
- Reformula com os tutores, 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. **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.

4. **Gestor de Ações de Formação à Distância**

- Gere toda a atividade formativa em regime de e-Learning, articulando informação com a Gestora e Coordenadora de Formação;

- Assegura a conceção ou adaptação de programas, conteúdos e recursos pedagógicos adequados à formação à distância;
- Assegura a conceção ou gestão das funcionalidades do sistema de gestão da aprendizagem e conteúdos, suportado em plataforma tecnológica, as atividades de tutoria e de avaliação;
- Auxilia a Gestora / Coordenadora de Formação no recrutamento e seleção dos tutores;
- Auxilia a Gestora / Coordenadora de Formação na resposta a solicitações ou pedidos de esclarecimento de tutores e formandos;
- Gere a organização dos recursos pedagógicos e tecnológicos associados à plataforma tecnológica;
- Participa em reuniões em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação) com todos os interlocutores necessários para a implementação do projeto formativo – Gestora / Coordenadora de Formação e tutores;
- Reformula com os tutores, se necessário, estratégias formativas e/ou instrumentos de avaliação;
- Monitoriza o desenvolvimento do projeto formativo, através do acompanhamento pedagógico dos formandos e da atividade dos tutores;
- Assegura todas as condições de realização da atividade formativa;
- Coordena todo o processo de avaliação do projeto formativo, incluindo a elaboração do relatório.

5. Tutor

- Participa em reuniões ou contacta com a coordenação em diferentes momentos (antes, durante e depois da ação);
- Planeia as sessões de formação a inserir na plataforma eletrónica;
- Concebe os suportes de apoio à aprendizagem e as atividades pedagógicas, em articulação com o gestor de ações de formação à distância;
- Informa e esclarece os formandos sobre o programa, objetivos, atividades da formação;
- Informa e esclarece os formandos sobre a utilização do sistema de suporte tecnológico;



- Introduz conteúdos e materiais pedagógicos, orientando a sua exploração;
- Apoia e motiva os formandos na organização do seu percurso formativo;
- Gere a participação dos formandos;
- Estimula a interação do formando com a plataforma tecnológica de suporte;
- Esclarece e responde a questões colocadas pelos formandos;
- Orienta e dinamiza as atividades nas sessões síncronas e assíncronas;
- Acompanha os trabalhos individuais e/ou de grupo e transmite feedback atempadamente;
- Encontra-se presente no fórum de discussão, sempre que pertinente e/ou necessário;
- Avalia os formandos;
- 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.

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.