

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA FORMAÇÃO DA QVO LEGIS (TUTOR)

Introdução

Exmo(a). Tutor(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 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.

Cumprimento de Prazos de Resposta

1. As questões ou dúvidas colocadas pelos formandos no fórum devem ser respondidas pelo tutor no prazo máximo de 48 horas.

Utilização do Dossier Técnico-Pedagógico (DTP)

1. O Dossier Técnico-Pedagógico constitui um instrumento que deverá ser preenchido regularmente pelo tutor.
2. É dever do tutor comunicar qualquer anormalidade, registando-a na ficha de registo de ocorrências.
3. É dever do tutor fazer os sumários de cada sessão de formação.

Conceção de Suportes de Apoio Pedagógicos

É da responsabilidade do tutor conceber todos os suportes de apoio pedagógicos associados ao módulo / ação de formação em que participa, nomeadamente: programa de formação (se solicitado pelo Gestor de Ações de Formação à Distância), 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.

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.

Disposições Finais

1. O Tutor 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.