

Autora:
Rosário Realinho

REGULAMENTO DA ATIVIDADE FORMATIVA



2020

DEZEMBRO

REVISÃO 2

Índice	
Capítulo I - Disposições Gerais	3
Artigo 1.º - Âmbito	3
Artigo 2.º - Identificação da entidade	3
Artigo 3.º - Formas de organização da formação	3
Artigo 4.º - Local de realização da formação	3
Artigo 5.º - Destinatários da formação	3
Artigo 6.º - Áreas de educação e formação	3
Artigo 7.º - Modalidades de formação	3
Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes	4
Artigo 8.º - Requisitos de acesso	4
Artigo 9.º - Inscrição nas ações formativas	4
Artigo 10.º - Proteção dos dados pessoais	4
Artigo 11.º - Pagamentos	5
Artigo 12.º - Devoluções	5
Artigo 13.º - Seleção de participação e constituição dos grupos de formação	5
Artigo 14.º - Seleção de participação e constituição dos grupos de formação	5
Artigo 15.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas	6
Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa	6
Artigo 16.º - Horários, locais e cronograma	6
Artigo 17.º - Interrupções e repetição de cursos	6
Artigo 18.º - Assiduidade	6
Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação	6
Artigo 19.º - Metodologias e critérios de avaliação	6
Capítulo IV - Funções e responsabilidades no âmbito da formação	7
Artigo 20.º - Responsabilidades da gestora de formação e coordenadora pedagógica	7
Artigo 21.º - Responsabilidades do gestor da plataforma de formação à distância	7
Artigo 22.º - Direitos e responsabilidades do/a formador/a	7
Artigo 24.º - Tutor	8
Artigo 25.º - Direitos e responsabilidades dos/as participantes	8
Artigo 26.º - Direitos do cliente (intra-empresa)	9
Artigo 27.º - Deveres da entidade formadora QVO Legis	9
Capítulo V - Formação à distância (e-learning)	10
Artigo 27.º - Condições de frequência dos cursos à distância (e-learning)	10
Artigo 28.º - Funcionamento da formação à distância	10
Artigo 30.º - Etapas do desenvolvimento pedagógico	10
Capítulo VI – Sugestões e reclamações	11
Capítulo VII - Disposições finais	11
Artigo 31.º - Dúvidas e omissões	11
Artigo 32.º - Legislação Aplicável	11

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1.º - Âmbito

1. O presente Regulamento é aplicável às iniciativas formativas promovidas pela **QVO LEGIS** – Unipessoal, Lda, doravante designado por **QVO LEGIS**, pelo que participantes e formadores/as encontram-se abrangidos pelo seu conteúdo. A participação nas ações desenvolvidas pela **QVO LEGIS** pressupõe o conhecimento e a aceitação integral deste regulamento.
2. O presente regulamento aplica-se aos órgãos de direção da entidade, aos gestores de formação e coordenadores pedagógicos, participantes e entidades parceiras da **QVO LEGIS**, que de alguma forma possam integrar o ciclo formativo.
3. Toda a atividade formativa da responsabilidade da **QVO LEGIS**, é desenvolvida em estrita conformidade com a legislação aplicável em vigor.

Artigo 2.º - Identificação da entidade

A **QVO LEGIS** é uma marca nacional, registada sob o nº 0000000 do Instituto Nacional de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça, com sede na Rua Dom Domingos Jardo, nº 49 1º B, 2735-624 Cacém.

Artigo 3.º - Formas de organização da formação

A atividade formativa da **QVO LEGIS** é desenvolvida de forma presencial e à distância, em plataforma moodle própria, em congruências com as necessidades e especificidades de cada público-alvo ou entidades que se constituam como nossas clientes e/ou parceiras.

Artigo 4.º - Local de realização da formação

As atividades de formação são principalmente desenvolvidas e promovidas na sede da **QVO LEGIS**, mas podem ocorrer em outros pontos do país, ao abrigo de parcerias estabelecidas ou aluguer de salas de formação, sempre com especial preocupação com o rigor e qualidade dos profissionais envolvidos, equipamentos e recursos, bem como de todos os materiais pedagógicos colocados ao dispor dos/as participantes.

Artigo 5.º - Destinatários da formação

1. Participantes individuais externos – Adultos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 anos, com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competências, que possam favorecer a prática profissional dos/as participantes, assim como o seu desenvolvimento pessoal.
2. Participantes empresariais - Adultos com idade igual ou superior a 18 anos, empregados, em entidades coletivas diferentes (inter-empresa) ou na mesma entidade (intra-empresa), com necessidades de aquisição e reforço de conhecimentos e competências, que possam favorecer a prática profissional dos/as participantes, assim como o seu desenvolvimento pessoal. A formação dirigida para este público tem como objetivo também contribuir para o cumprimento legal das 40h anuais de formação, que cada entidade deve disponibilizar aos seus colaboradores.

Artigo 6.º - Áreas de educação e formação

De acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março, a **QVO LEGIS** desenvolve ações formativas nas áreas: 344-Contabilidade e Fiscalidade; 380-Direito; 862-Segurança e Higiene no Trabalho; 146-Formação de Professores e Formador/es de áreas tecnológicas; 222-Línguas e literaturas estrangeiras; 762-Trabalho social e orientação; 861-Proteção de pessoas e bens.

Artigo 7.º - Modalidades de formação

Formação contínua de adultos não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (ONQ) para aperfeiçoamento de competências ou reciclagem de conhecimentos.

Capítulo II - Requisitos de acesso, inscrição e seleção de participantes

Artigo 8.º - Requisitos de acesso

1. Pode inscrever-se nos cursos da **QVO LEGIS** qualquer pessoa que se enquadre nos destinatários definidos no programa de formação.
2. São definidos pré-requisitos e condições especiais de acesso a determinadas ações formativas, devendo o/a participante ter em consideração a informação constante no programa de formação divulgado pela **QVO LEGIS**, nomeadamente os objetivos gerais e específicos da formação e o perfil dos destinatários.
3. O/a participante deverá comprovar o cumprimento dos requisitos de acesso, com o envio de toda a documentação solicitada pela **QVO LEGIS**, após o preenchimento da ficha de inscrição.

Artigo 9.º - Inscrição nas ações formativas

1. A inscrição nas ações formativas pode ser feita pelo próprio interessado ou pelo respetivo organismo, serviço ou entidade, através do preenchimento do formulário de inscrição disponível no site da **QVO LEGIS** (www.qvolegis.pt), com a indicação dos respetivos dados pessoais dos participantes e, se aplicável, dos elementos necessários para a faturação.
2. A inscrição poderá ser realizada também presencialmente nas instalações da **QVO LEGIS** e em alternativa ser disponibilizado por correio eletrónico ou via CTT.
3. As inscrições e toda a documentação devem ser enviadas ou entregues pessoalmente na sede da **QVO LEGIS**, até um máximo de 48h anteriores à data de início de cada ação de formação, sob pena da inscrição ser automaticamente anulada ou transitar para uma nova edição.
4. A inscrição é confirmada através do envio de uma mensagem de e-mail de confirmação da inscrição ou com recurso a outros meios de comunicação (e.g., contacto telefónico, envio de sms, envio de carta, entre outros.), sempre que se considere relevante.
5. A admissão dos/as participantes numa dada ação formativa, implica obrigatoriamente a aceitação de um contrato de formação, que será disponibilizado após o preenchimento do formulário de inscrição e envio de toda a documentação necessária à avaliação dos requisitos de acesso. Este contrato tem como principal objetivo, garantir o conhecimento e aceitação de todas as condições, direitos e deveres, inerentes à participação numa ação de formação do **QVO LEGIS** e apenas é solicitado em formações para o público em geral.

Artigo 10.º - Proteção dos dados pessoais

1. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos clientes, pertence à **QVO LEGIS**, com sede na Rua Dom Domingos Jardo, nº 49 1º B, 2735-624 Cacém.
2. Os dados são disponibilizados diretamente pelo seu titular, com conhecimento prévio da sua finalidade, dos direitos de acesso, portabilidade, retificação, oposição e cancelamento dos mesmos e consentimento para o seu tratamento.
3. Podem ser solicitados dados pessoais, tais como a identificação civil e fiscal, morada, contactos de telefone e/ou e-mail, enquadrados na finalidade do serviço prestado.
4. No tratamento de informação sobre os intervenientes no processo formativo, a **QVO LEGIS** respeita a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, destinando-se os dados pessoais recolhidos: (a) à organização e funcionamento da ação formativa, nomeadamente para efeitos de emissão de certificados de formação; (b) ao processamento interno para efeitos administrativos, estatísticos e avaliativos; (c) à utilização para efeitos de auditoria pela DGERT (Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho) no âmbito do sistema de certificação de entidades formadoras.
5. A política de privacidade da **QVO LEGIS**, tem em consideração o respeito pelas diretrizes nacionais e internacionais, no que concerne à proteção de dados, sendo o cumprimento da legislação, monitorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).
6. Os dados fornecidos online, serão mantidos em segurança, numa base de dados em formato digital, à qual apenas acedem os profissionais autorizados pela direção da entidade.
7. No que se refere aos dados recolhidos em formato de papel, os mesmos serão mantidos num arquivo, ao qual apenas poderão aceder os profissionais devidamente identificados e autorizados pela direção da **QVO LEGIS**.
8. Os dados serão conservados apenas durante o tempo necessário à prestação do serviço ou à finalidade para que foram requeridos.

Artigo 11.º - Pagamentos

1. Após a validação da inscrição por parte da **QVO LEGIS**, será enviada uma mensagem de e-mail para o futuro participante com indicação do valor a liquidar relativo à ação formativa em que se inscreve.
2. Este pagamento deverá ser efetuado nas 48h seguintes à receção do e-mail, como forma de finalizar a inscrição. Em alternativa, cada formado/a tem a possibilidade de efetuar o pagamento em numerário, dirigindo-se presencialmente às instalações da sede da **QVO LEGIS**, dentro do horário de funcionamento da entidade, respeitando o prazo de 48h estipulado na mensagem de e-mail rececionada.

Artigo 12.º - Devoluções

1. A possibilidade de devolução total do valor existe apenas quando a formação não se realizar, por qualquer constrangimento da responsabilidade da **QVO LEGIS**.
2. O valor pago será devolvido por transferência bancária ou em numerário no prazo máximo de 3 dias úteis, após a data prevista para o início da formação.
3. No caso de, por algum motivo, os/as participantes se virem impedidos de participar na ação formativa em que se inscreveram, o valor pago poderá ser utilizado na sua totalidade, numa nova edição ou em qualquer outra das nossas ações formativas, desde que tenham informado a **QVO LEGIS**, com um mínimo de 72h anteriores à data de início da ação formativa. Findo este prazo, só serão consideradas válidas justificações relacionadas com motivos de saúde ou outra razão de força maior, devidamente comprovado perante a coordenação pedagógica da ação formativa. Caso contrário, a justificação poderá não ser aceite, retirando desta forma a possibilidade de reutilização do valor pago.
4. Se ocorrerem alterações no preço de uma nova edição do curso, a diferença de valor terá de ser paga, aquando do pedido de reutilização da verba disponibilizada à **QVO LEGIS**, para participação numa nova edição.

Artigo 13.º - Seleção de participação e constituição dos grupos de formação

1. Todo o processo de seleção dos/as participantes é acompanhado pela coordenadora pedagógica, no sentido de assegurar o cumprimento de todos os critérios estabelecidos para a participação nas formações.
2. A **QVO LEGIS** considera que são elegíveis todos os/as participantes que correspondam ao perfil dos destinatários estabelecidos no programa da ação formativa.
3. No caso da formação presencial para o público em geral ou inter-empresa respeitamos os seguintes critérios: (a) a ordem cronológica da inscrição;)b) entrega da documentação necessária para inscrição; (c) aceitação do Regulamento da Formação; (d) pagamento da taxa de inscrição (quando aplicável); (e) afinidade entre as funções desempenhadas e os conteúdos definidos para a ação formativa; (f) idade (consideramos elegíveis ativos empregados e/ou desempregados); (g) interesse e motivação; (h) expectativas e necessidades de formação.
4. No caso da formação intra-empresa é da responsabilidade das entidades selecionar e listar os/as participantes de acordo com as suas prioridades internas.
5. Consideramos o número máximo de 15 como referência de participantes por ação (reservando-se a **QVO LEGIS** o direito de aumentar ou diminuir este número, desde que não prejudique pedagogicamente a ação formativa).
6. Em caso de excesso de número de inscrições, será definida uma nova data para a ação, sendo que a realização dos novos grupos ficará sempre dependente do cumprimento do valor de referência de participantes definido.
7. Os/as participantes serão informados/as em caso de alguma desistência até 48 horas antes.
8. As ações formativas desenvolvidas à distância, não possuem limite de inscrições por grupo.
9. No caso da formação presencial e à distância, para o público em geral, quando um/a participante cumpre os requisitos de seleção, é integrado/a num grupo de formação.
10. Quando não cumpre um ou mais requisitos de seleção não é integrado no grupo de formação.

Artigo 14.º - Seleção de participação e constituição dos grupos de formação

1. A desistência da inscrição deve ser formalizada por escrito e remetida à **QVO LEGIS** para o e-mail formacao@qvolegis.pt, até 72 horas antes da data de início da ação de formação.
2. Em caso de desistência, a **QVO LEGIS** procede à devolução do valor que tenha sido pago, através de transferência bancária, nas seguintes condições: (a) devolução de 100% do valor entregue, quando a desistência seja formalizada dentro do prazo definido no n.º 1; (b) devolução de 50% do valor entregue, sempre que a desistência ocorra após o prazo definido no n.º 1.
3. Não há lugar a devolução quando a desistência ocorra no dia de início da ação formativa da formação ou no decurso da mesma, ou, no caso dos cursos em e-learning após a receção das credenciais de acesso aos respetivos cursos.

4. Quando a frequência da ação de formação esteja isenta de pagamento, a desistência da mesma deverá ser comunicada nos termos e no prazo definidos no n.º 1.

Artigo 15.º - Adiamento e cancelamento de ações formativas

1. A **QVO LEGIS** pode proceder ao adiamento ou cancelamento da realização de ações formativas inter-empresas e para participantes externos, por não reunir o número suficiente de inscrições (mínimo 6 participantes), por motivos de gestão, ou por quaisquer outros motivos imprevistos.
2. O cancelamento ou o adiamento de uma ação de formação é comunicado a todos os participantes ou ao cliente, consoante o caso, com a maior antecedência possível.
3. No caso de adiamento, os participantes serão informados da nova data da realização da ação de formação e questionado o seu interesse na manutenção da inscrição.
4. O agendamento de novas datas para a realização de ação formativa intra-empresa que tenha sido adiada, deverá ser acordada entre a **QVO LEGIS** e a entidade cliente, cabendo a este informar os respetivos participantes das novas datas de realização.
5. O cancelamento da ação de formação dá lugar à devolução do valor já pago pelo participante ou pelo cliente, não implicando, no entanto, qualquer espécie de compensação ou indemnização.

Capítulo III - Condições de funcionamento da atividade formativa

Artigo 16.º - Horários, locais e cronograma

1. As condições de funcionamento das ações formativas, designadamente, o horário, datas e local de realização, são indicadas no programa do curso e/ ou comunicadas aos/às participantes com a devida antecedência relativamente ao início da respetiva ação de formação.
2. O cronograma, o horário e outras condições de funcionamento poderão ser ajustados por motivos imprevistos ou quando destinadas a melhorar a qualidade do desempenho dos grupos de formação e/ou do processo pedagógico, sendo comunicadas aos/às participantes no mais curto espaço de tempo possível.

Artigo 17.º - Interrupções e repetição de cursos

1. Uma ação formativa pode ser interrompida sempre que, por motivos imprevistos ou de força maior, seja temporariamente inviabilizada a sua prossecução.
2. Caso se verifique a impossibilidade de reinício ou repetição da ação de formação, serão devolvidos os valores pagos pelos participantes ou pela entidade cliente, consoante o caso, salvo se a interrupção se dever a ação ou omissão dos mesmos.
3. Se houver a possibilidade de repetir o curso, o/a participante terá prioridade, não havendo necessidade de se inscrever novamente.

Artigo 18.º - Assiduidade

1. A assiduidade da formação presencial é verificada através da assinatura da folha de presenças, por cada sessão.
2. O/A participante só terá aproveitamento e direito a certificado quando a sua participação for superior a 90% da duração total da formação.

Capítulo IV - Critérios e métodos de avaliação da formação

Artigo 19.º - Metodologias e critérios de avaliação

1. A **QVO LEGIS** orienta o seu processo de avaliação de acordo com o modelo de Donald Kirkpatrick, pelo que considera quatro níveis de avaliação: (a) Nível 1: Avalia a reação dos participantes à formação; (b) Nível 2: Avalia as aprendizagens adquiridas; (c) Nível 3: Avalia os comportamentos no contexto real de trabalho; (d) Nível 4: Avalia os resultados da formação.
2. A avaliação da reação dos participantes considera as suas expectativas iniciais; os objetivos de aprendizagem; o desempenho do/a formador, coordenadora pedagógica e gestor de formação; os conteúdos programáticos; os recursos técnico-pedagógicos utilizados; as infraestruturas e equipamentos de apoio à ação formativa; e, o apoio técnico, administrativo e logístico por parte da entidade formadora.

3. A avaliação das aprendizagens permite aferir os saberes adquiridos durante a ação formativa que, quando conjugados numa determinada situação profissional, permitem aos participantes demonstrar se dominam ou não determinadas competências. Consideramos a avaliação diagnóstica (para determinar em que ponto de partida se situa o/a participante), a avaliação formativa (desenvolve-se durante toda a ação formativa para possibilitar a regulação do progresso do/a participante e do processo formativo) e a avaliação sumativa (permitindo ao/à participante adquirir uma classificação final e como tal a emissão (ou não) de um certificado de formação).
4. A avaliação do comportamento em contexto de trabalho, realizada após 3 meses a participação na ação formativa, permite aferir se os conhecimentos adquiridos foram aplicados. A **QVO LEGIS** utiliza para medição um questionário de auto-avaliação.
5. A avaliação dos resultados ou impacto da ação formativa, é realizada anualmente e permite obter informações importantes sobre a valorização pessoal e profissional, a aplicação dos conhecimentos adquiridos, a utilização de novas técnicas/ materiais/ equipamentos, a aquisição de capacidades de desempenho, o melhoramento do desempenho, a recomendação a outros da formação frequentada e a facilidade de transferência dos conhecimentos adquiridos para a vida profissional.
6. As avaliações acima referidas são aplicadas à formação presencial e à distância.

Capítulo IV - Funções e responsabilidades no âmbito da formação

Artigo 20.º - Responsabilidades da gestora de formação e coordenadora pedagógica

1. A Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica - *Dra. Maria do Rosário Realinho* - gere e coordena toda a atividade do Departamento de Formação, tendo em conta os seus destinatários e forma de organização das ações formativas. Realiza com a devida periodicidade o acompanhamento constante da equipa de formador/aes/as, tutores/as e participantes.
2. De forma a garantir o cumprimento adequado de todas as suas funções, a Gestora de Formação e Coordenadora Pedagógica, cumpre todos os requisitos académicos e profissionais necessários, pertencendo aos quadros da entidade, com vínculo de trabalho a tempo completo.

Artigo 21.º - Responsabilidades do gestor da plataforma de formação à distância

O *Gestor de Plataforma - Alexandre Realinho* - gere as ações formativas dinamizadas à distância, com a finalidade de:

- Garantir a gestão, configuração e assistência da plataforma para o seu correto funcionamento;
- Organizar a logística necessária ao funcionamento dos cursos e garantir a disponibilização de conteúdos;
- Proceder à gestão e acompanhamento dos utilizadores da plataforma;
- Dar apoio aos tutores/as/formadores/as e participantes no desenvolvimento das ações formativas.

Artigo 22.º - Direitos e responsabilidades do/a formador/a

1. Os/as formadores/as são parte fundamental de todo o processo formativo, sendo os mesmos responsáveis por preparar e desenvolver as ações formativas para as quais são recrutados, respeitando o regulamento interno **QVO LEGIS** e respetiva política de qualidade.
2. De entre as principais funções dos/as formadores/as, constam as seguintes:
 - Participar no desenvolvimento do programa de formação, sendo responsáveis pela elaboração de recursos pedagógicos como, planos de sessão, manuais, exercícios, apresentações e fichas de avaliação;
 - Animar e dinamizar as ações de formação, aplicando os métodos e técnicas pedagógicas adequados ao público-alvo e objetivos da formação;
 - Gerir todos os recursos disponíveis e necessários à adequada conceção e implementação das atividades formativas;
 - Orientar todos os/as participantes durante o processo formativo, funcionando como facilitador da aprendizagem, mediando todo o processo em conjunto com o coordenador pedagógico;

- Avaliar os/as participantes de acordo com os objetivos gerais e específicos, estabelecidos para cada ação de formação, bem como considerando os conhecimentos e competências, que os/as participantes devem promover.
3. Constituem direitos do formador
- Ter o apoio técnico, material ou documental, dentro das possibilidades da **QVO LEGIS**, que se revele necessário para o cumprimento dos objetivos fixados nos programas de formação;
 - Ter as condições necessárias para o correto desenvolvimento da sua função;
 - Apresentar propostas e solicitar os esclarecimentos necessários, com vista à melhoria das atividades formativas;
 - Obter, previamente à realização da formação, informações sobre as condições de realização da ação formativa, nomeadamente as características do grupo de formação, os conteúdos a abordar, os objetivos pedagógicos a atingir e os recursos didáticos e meios audiovisuais disponíveis;
 - Obter, no final da formação, documento comprovativo, emitido pela entidade formadora ou beneficiária da formação, da sua atividade enquanto formador em ações por ela desenvolvidas, do qual conste especificamente o domínio, a duração e a qualidade da sua intervenção.

Artigo 24.º - Tutor

1. No âmbito da formação à distância, compete em especial ao tutor:

- Articular com o coordenador a gestão do processo formativo;
- Participar na conceção e planificação da formação, produzindo os respetivos instrumentos de avaliação e documentação de apoio;
- Participar nas reuniões de acompanhamento da formação;
- Informar atempadamente a coordenadora pedagógica e/ou o gestor de formação de qualquer imprevisto ou ocorrência que possa perturbar o normal funcionamento da formação;
- Realizar o acompanhamento dos/as participantes e dinamizar as sessões virtuais;
- Promover e facilitar um elevado grau de atividade entre todos os elementos do ambiente formativo e facilitar os processos de comunicação;
- Articular o desenvolvimento das ações com a equipa técnico-pedagógica na **QVO LEGIS**.

Artigo 25.º - Direitos e responsabilidades dos/as participantes

1. São direitos dos/as participantes:

- Frequentar a ação formativa na qual se inscreveu, de acordo com os conteúdos programáticos, as metodologias e o sistema de avaliação previamente definidos;
- Receber o adequado apoio pedagógico e documentação da ação que está a frequentar;
- Ver esclarecidas as suas questões e dúvidas;
- Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais, quando aplicável, a celebrar pela **QVO LEGIS**, ao abrigo da legislação em vigor;
- Ver assegurada a proteção dos dados individuais disponibilizados à **QVO LEGIS**, para efeitos de participação em ações de formação, em congruência com as diretrizes do Regulamento Geral de Proteção de Dados e restante legislação aplicável;
- Receber no final da formação um certificado de formação profissional ou declaração de frequência/presença, desde que realize as metodologias de avaliação, caso se aplique, e cumpra com as regras de assiduidade e de aproveitamento previamente definidas;
- Apresentar ao/à formador/a, à coordenadora pedagógica ou a outro elemento da equipa formativa, qualquer sugestão de melhoria e/ou reclamação que considere pertinente no âmbito do processo formativo.

2. Constituem responsabilidades dos/as participantes:

- Conhecer o regulamento da atividade formativa da **QVO LEGIS**, assim como obter todas as informações ou esclarecimentos que considerar pertinentes;
- Proceder à entrega de toda a documentação necessária à formalização da inscrição numa ação formativa;
- Informar sobre qualquer alteração que possa vir a ocorrer aos dados fornecidos, no ato da inscrição numa formação;

- Tratar com urbanidade, respeito e tolerância todos os intervenientes no processo formativo (i.e., formadores e restantes profissionais da entidade; participantes, entre outros);
 - Participar, pontual e diligentemente, nas ações formativas destinadas;
 - Cuidar e zelar pelos recursos materiais, equipamentos e espaços da formação;
 - Avaliar a ação de formação e o desempenho dos formadores;
 - Dar conhecimento, com a necessária antecedência, de eventuais faltas ou desistências;
 - Colaborar em tudo o que promova e garanta o normal funcionamento da atividade formativa.
 - Assumir a responsabilidade por qualquer dano provocado deliberadamente nos espaços físicos, estruturas, equipamentos e outros recursos que possam vir a ser utilizados numa dada ação de formação;
 - Assumir a responsabilidade por eventuais situações de plágio, relacionadas com os materiais pedagógicos disponibilizados pela **QVO LEGIS**, em conformidade com a legislação aplicável;
 - Responder com celeridade às mensagens e contactos realizados pelos formadores, gestora de formação, coordenadora pedagógica ou outros profissionais da entidade, envolvidos no ciclo formativo, durante a frequência de uma dada ação de formação;
 - Respeitar os prazos definidos nos cronogramas, para a realização das avaliações e outras atividades inerentes a uma determinada ação formativa;
 - Cumprir com as demais diretrizes, estabelecidas no contrato de formação.
3. Para além das responsabilidades previstas no n.º anterior, no âmbito da formação à distância, compete em especial aos/as participantes:
- Cumprir as regras constantes do regulamento de utilização da plataforma da **QVO LEGIS**;
 - Realizar a formação de acordo com os prazos previstos e comparecer, em caso de sessões presenciais, nas datas e nos horários agendados;
 - Participar ativamente em todas as atividades previstas no âmbito do curso, designadamente os chats e/ou fóruns.

Artigo 26.º - Direitos do cliente (intra-empresa)

1. No âmbito do processo formativo, o Cliente (ações formativas intra-empresa) tem o direito de:
 - Ter acesso a informação clara e completa sobre a oferta da **QVO LEGIS** e o Regulamento da Atividade Formativa;
 - Ter acesso ao Dossier Técnico-Pedagógico da ação formativa que os colaboradores frequentaram.
2. No âmbito do processo formativo o Cliente (ações formativas intra-empresa) tem, em especial, o dever de:
 - Prestar informação correta e completa sobre a organização ou sobre os/as participantes, que se revele necessária para a inscrição e/ou realização de ação formativa e, sempre que se justifique, comunicar quaisquer alterações ao inicialmente proposto;
 - Quando aplicável e conforme o que tiver sido acordado, garantir todas as condições necessárias ao bom funcionamento da formação, designadamente, as condições físicas, estruturais e de apoio logístico aos/às participantes e ao/à formador/a;
 - Proceder ao pagamento dos serviços de formação, nas condições previamente acordadas.

Artigo 27.º - Deveres da entidade formadora QVO LEGIS

- Dar a conhecer aos/às participantes e restantes intervenientes nas ações formativas o regulamento da atividade formativa da **QVO LEGIS**, assim como outros regulamentos específicos aplicáveis;
- Zelar pelo cumprimento do presente regulamento, em estrita congruência com os direitos e deveres de todas as partes envolvidas no ciclo formativo;
- Garantir o cumprimento das normas de higiene e segurança aplicáveis, de acordo com a legislação em vigor;
- Responsabilizar-se pelo respeito por todas as condições estabelecidas nos contratos de formação, garantindo o cumprimento da estrutura de formação apresentada e respetivos cronogramas;
- Garantir o acesso aos/às participantes, a todos os recursos e equipamentos necessários à participação numa dada ação de formação;

- Disponibilizar todos os materiais didáticos (i.e., ppts, manuais, documentação de apoio) aos/às participantes, previstos nas condições de participação numa determinada formação;
- Responder atempadamente a todas as queixas e reclamações dos/as participantes, no sentido de contribuir para a garantia da qualidade dos serviços prestados;
- Ter o cuidado de garantir urbanidade e respeito na interação com os/as participantes, contribuindo para um ambiente equitativo entre todos os intervenientes do processo formativo;
- Emitir, no final de cada ação de formação, o certificado de formação profissional ou declaração de frequência de formação aos /às participantes, incluindo a menção ao número de horas de formação frequentadas, aproveitamento e classificações obtidas ou outros dados que possam ser considerados relevantes, em congruência com a legislação em vigor.

Capítulo V - Formação à distância (e-learning)

Artigo 27.º - Condições de frequência dos cursos à distância (e-learning)

Para além das condições gerais definidas no presente regulamento e das condições específicas estabelecidas para cada ação formativa, a frequência de ações à distância implica a aceitação dos termos e condições constantes do regulamento de utilização e funcionamento da plataforma moodle da **QVO LEGIS**.

Artigo 28.º - Funcionamento da formação à distância

1. A formação à distância será realizada com recurso à plataforma moodle da **QVO LEGIS**, de acordo com o respetivo regulamento de funcionamento, onde são definidas as regras, designadamente, no que respeita a:

- Registo e condições de acesso e utilização da plataforma;
- Política de privacidade e dados pessoais dos utilizadores;
- Direitos de propriedade intelectual;
- Regras de conduta e responsabilidades do utilizador, designadamente no que respeita à disponibilização de conteúdos na plataforma;
- Suspensão e encerramento da plataforma.

2. Os cursos de formação à distância podem funcionar regime de e-learning, com sessões síncronas ou assíncronas.

3. Nas sessões síncronas a comunicação e colaboração é estabelecida em tempo real, designadamente, através de chat e videoconferência.

4. Nas sessões assíncronas a comunicação e a colaboração são estabelecidas sem simultaneidade de tempo, permitindo aos utilizadores do sistema interagir de acordo com o seu próprio ritmo e calendário, designadamente, através do correio eletrónico ou outras ferramentas de colaboração, de testes, de trabalhos e/ou outros tipos de avaliação.

Artigo 30.º - Etapas do desenvolvimento pedagógico

1. Os programas de formação à distância serão realizados por etapas, que tenham em consideração os objetivos gerais e específicos, os respetivos modelos pedagógicos, as características, estratégias e as tecnologias mais adequadas às necessidades do/a formador/a, dos/as participantes e do contexto formativo, incluindo a realização de atividades com o intuito de promover e avaliar a aprendizagem, a interação e a construção de conhecimento em grupo.

2. Na data de início de cada curso, os/as participantes recebem por email toda a informação necessária para aceder ao seu ambiente de aprendizagem online.

3. Após a criação do registo online, os/as participantes têm acesso contínuo ao ambiente de aprendizagem online, desde o primeiro dia da ação formativa até ao último.

4. O esclarecimento de dúvidas de carácter técnico e pedagógico está assegurado por e-mail.

5. Durante todo o percurso formativo, os/as participantes são acompanhados pela equipa pedagógica, nas seguintes etapas e de acordo com os seguintes objetivos: (a) No início da formação: dar as boas-vindas aos participantes, fazer a introdução ao curso e explicar as regras inerentes ao mesmo; encorajar a entrada nos módulos e esclarecer dúvidas técnicas; (b) Durante a formação: dar feedback sobre o progresso individual e/ou coletivo; intervir em caso de atraso na realização das atividades; dar apoio em caso de dúvida técnica ou de conteúdo; motivar para o conteúdo e para o processo, ajudando na transferência das aprendizagens; (c) No final da formação: fazer um balanço da formação; recolher o feedback com vista à melhoria da ação formativa.

Capítulo VI – Sugestões e reclamações

Sugestões:

No sentido de possibilitar aos seus clientes a apresentação de sugestões, a **QVO LEGIS** dispõe de um Boletim de Sugestões que possibilita aos clientes deixar as suas opiniões sobre a **QVO LEGIS**, o seu funcionamento, a qualidade do atendimento ou serviço prestado, as ações formativas, os/as formador/as, as salas de formação, as instalações, as condições de funcionamento da plataforma tecnológica, entre outras que considerem relevantes. De referir que a dita ficha pode ser requerida, a qualquer momento, à Coordenação Pedagógica (quando a formação se realiza presencialmente) ou ao Gestor de Plataforma (quando a formação se realiza à distância).

Além do Boletim de Sugestões, os questionários de avaliação do processo formativo possuem uma questão aberta que incentiva os/as participantes a deixar as suas sugestões para melhoria da qualidade das ações futuras, bem como dos serviços prestados.

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 Pedagógica (quando a formação se realiza presencialmente) ou ao Gestor de Plataforma (quando a formação se realiza à distância).

A apresentação de uma reclamação noutro formato poderá ser enviada, por seu turno, para os seguintes contactos ao cuidado da Gestora de Formação da Formação:

A/C Dra. Rosário Realinho
Centro de Escritórios de Sintra
Rua Mário Dionísio N.º21 Loja Esq. Vale Mourão 2635 – 473 Rio de Mouro
Tel.: 21 9166402 | 21 4047831
geral@qvolegis.pt

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

1. A(s) reclamação(ões) deverá(ão) ser apresentada(s) até ao máximo de 1 mês após a ocorrência que motiva a reclamação;
2. A apreciação da(s) reclamação(ões) é da responsabilidade da Gestora de Formação 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.
3. 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

Capítulo VII - Disposições finais

Artigo 31.º - Dúvidas e omissões

Quaisquer dúvidas e omissões na interpretação do presente regulamento serão analisados e resolvidos pelo Gestor da Formação, de acordo com as circunstâncias de cada caso concreto.

Artigo 32.º - Legislação Aplicável

O presente regulamento, a sua interpretação, execução e cumprimento, bem como tudo aquilo que for omissivo, deve reger-se pela lei portuguesa.