



Regulamento de Formação



RF-MT07-01/V02

Copyright Qualiwork

Índice

- ◀ Política e Estratégia
- ◀ Principais responsabilidades
- ◀ Formas e Métodos de Inscrição e Selecção
- ◀ Condições de Realização da Formação
- ◀ Condições de Funcionamento da Formação
- ◀ Condições de Frequência - Formando
- ◀ Avaliação da Acção e da Formação
- ◀ Queixas, Reclamações e Sugestões



RF-MT07-01/V02




POLITICA E ESTRATÉGIA

A Qualiwork visa ser reconhecida: *Building Knowledge Together*

- Pelo valor das suas metodologias de implementação de Sistemas de Gestão eficazes e com altos níveis de satisfação dos Clientes e Formandos
- Como uma organização competente que garante uma constante actualização dos conhecimentos técnicos da sua equipa, permitindo uma valorização e inovação nos serviços prestados e formações ministradas
- Pela capacidade de resposta face às solicitações específicas de cada Cliente
- Pela motivação e responsabilidade da sua Equipa na relação com o Cliente
- Como uma organização certificada que actua no sentido da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade
- Como uma organização acreditada como entidade formadora, garantindo a resposta às necessidades dos Clientes actuais e potenciais

RF-MT07-01/V02 3

Principais Responsabilidades



Formador **Responsabilizar**

- Respeitar a visão da Qualiwork no sentido da satisfação dos Formandos e Clientes
- Acolher os Formandos cumprindo os horários e programa da formação
- Ministrando a acção de formação de acordo com o programa definido
- Acolher as reclamações ou sugestões dos Formandos
- Assegurar a avaliação da acção de formação pelo Formando

Coordenador Pedagógico

- Efectuar a abertura da acção de formação
- Seleccionar e confirmar a disponibilidade do Formador
- Prestar esclarecimentos relativos à organização e condições da acção
- Acolher as reclamações ou sugestões dos Formandos
- Promover acções de melhoria necessárias

Responsável pela Formação

- Garantir o cumprimento do plano de formação e do presente Regulamento
- Confirmar a disponibilidade do Coordenador Pedagógico
- Apoiar a Direcção da Qualidade no tratamento de reclamações quando solicitado
- Promover a introdução de melhorias

RF-MT07-01/V02 4

Formas e Métodos de Inscrição e Selecção



Divulgação do Plano de Formação

Promover

A Qualiwork recorre às seguintes ferramentas para divulgação do seu Plano de Formação:

- Página Web: www.qualiwork.pt
- E-mail direccionado aos Clientes, Colaboradores e Parceiros
- Newsletters periódicas

Utilizando o "Folheto da acção de formação" ou "Programa da acção de formação".

Inscrição

A inscrição em Acções de Formação Qualiwork é efectuada por preenchimento da "Ficha de Inscrição", com uma antecedência mínima de 3 dias, e enviada para:

- E-mail: geral@qualiwork.pt
- Carta: QualiWork - Rua Jorge Barradas nº 34, Lj 4/5 - 1500-371 Lisboa
- Fax: 21 762 33 99

Requisitos de Selecção

As metodologias ou critérios de selecção, dos Formandos, têm como fundamentos:

- Respeito pelo prazo de inscrição
- Preenchimento integral da ficha de inscrição
- Cumprimento dos requisitos pré-definidos para as formações
- Limite máximo de Formandos previsto para cada acção
- Pagamento, quando aplicável, cumprindo o regime previamente comunicado
- Desistência em acções anteriores quando insuficientemente justificada
- Ordem de chegada, caso o nº de participantes ultrapasse o limite desejável

RF-MT07-01/V02

5

Condições de Realização da Formação



Confirmação da Realização

Informar

A Qualiwork efectua a confirmação da realização da acção de formação, preferencialmente por e-mail, com uma antecedência mínima de 3 dias úteis. A formação pode ser cancelada quando o número de participantes for insuficiente. No caso de cancelamento por motivos imputáveis à Qualiwork e caso tenha ocorrido pagamento prévio da acção de formação é efectuada a sua devolução ou emitida declaração de crédito ao Formando que permita frequentar a próxima acção.

Desistências

A Qualiwork aceita eventuais desistências por parte dos formandos nas seguintes condições:

- Até 3 dias antes da data de realização da acção não haverá lugar a retenção de valor
- Após este prazo serão retidos 20% do valor da acção para despesas administrativas

Toda e qualquer desistência deverá ser comunicada à Qualiwork por escrito e é considerada para efeitos de retenção do valor, quando aplicável, a data de recepção da correspondência .

Condições Financeiras

Os valores associados à formação e condições de pagamento são comunicados pela Qualiwork no momento de divulgação da acção através do "Folheto da acção de formação" ou "Programa da acção de formação".

RF-MT07-01/V02

6

Condições de Funcionamento da Formação



Cronograma

Ajustar

O cronograma da formação é parte integrante do “Folheto da acção de formação” ou “Programa da acção de formação” da Qualiwork. A alteração do cronograma da formação no decorrer da formação só poderá ser efectuada com a aceitação da totalidade dos Formandos e se o Coordenador Pedagógico considerar que a alteração não põe em causa o objectivo da mesma.

Horários

O horário é definido e comunicado previamente pela Qualiwork no momento de divulgação da formação ou na confirmação de realização da mesma. Eventuais alterações de horário no decorrer da formação serão sujeitos a acordo prévio por parte dos Formandos.

Local da Formação

O Local de realização da formação é comunicado pela Qualiwork no momento de divulgação da formação ou na confirmação de realização da mesma. A Qualiwork apenas alterará o local de formação no decorrer da acção caso as condições da sala se alterem, não cumprindo os requisitos de qualidade pretendidos, por solicitação do Cliente ou sugestão dos Formandos.

Interrupções e repetições de cursos

Caso se verifique a interrupção de alguma acção de formação por motivo de força maior do Formador, esta será retomada logo que possível, pelo mesmo ou por outro Formador, sem prejuízos para os Formandos. Quando o número de inscrições ou o resultado da avaliação da acção o justificar poderá decidir-se a repetição do curso logo que seja possível.

RF-MT07-01/V02

Condições de Frequência do Formando



Direitos

Frequentar

- . Receber a documentação de apoio pedagógico
- . Avaliar a acção de formação
- . Apresentar sugestões ou reclamações
- . Receber o certificado de frequência de formação, se cumprir a assiduidade prevista

Obrigações

- . Frequentar com assiduidade e pontualidade a acção de formação
- . Ser participativo e contribuir para uma boa dinâmica de grupo
- . Utilizar os meios físicos e materiais que lhe sejam confiados, durante as acções de formação, com o devido cuidado e zelar pela sua boa conservação
- . Manter os telemóveis desligados durante as sessões

Assiduidade

Para obter o certificado de frequência na acção de formação, o Formando deverá registar uma taxa de assiduidade igual ou superior a 80% do número total de horas. No caso de incumprimento da taxa de assiduidade o Formando não terá direito ao certificado respectivo.

RF-MT07-01/V02

8

Avaliação da Acção de Formação

- . Todas as acções de formação são sujeitas a avaliação pelo Formando utilizando o modelo "Avaliação da acção de formação", entregue pelo Formador
- . O resultado desta avaliação é comunicado ao Cliente ou ao Formando no caso de inscrição individual

Avaliação do Impacte da Formação

- . A Avaliação do impacte da acção de formação é assegurada pela Qualiwork com a distância temporal suficiente para uma análise objectiva e eficaz, através da avaliação pelo Cliente ou Formando no caso de inscrição individual

Queixas e Reclamações

A Qualiwork considera que as reclamações são um mecanismo vital para a melhoria do seu serviço. Qualquer Formando pode apresentar uma reclamação à Qualiwork classificando negativamente a formação ou utilizando o campo "Comentários e sugestões" do modelo "Avaliação da acção de formação". Em alternativa, poderá dirigir a reclamação à Qualiwork por escrito (e-mail, fax ou carta) no espaço de 2 semanas após termino da formação ou registá-la no Livro Oficial de Reclamações existente no escritório da Qualiwork. O registo, tratamento e resposta à reclamação será efectuado pela Direcção da Qualidade da Qualiwork de forma independente, que, quando necessário, envolverá o Responsável da Formação. A Qualiwork compromete-se em responder por escrito ao Reclamante 1 semana após a recepção da reclamação.

Sugestões

Todas as sugestões são bem-vindas e consideradas pela Qualiwork. Qualquer Formando pode apresentar uma sugestão à Qualiwork utilizando o campo "Comentários e sugestões" do modelo "Avaliação da acção de formação" a qual será analisada e, sempre que possível, incorporada nas próximas acções, visando a melhoria continua da satisfação dos Formandos.

Building Knowledge Together



Responsável da Formação:
Dr^a Sónia Vieira

Coordenadores Pedagógicos:
Eng^o Pedro Santana
Dr^a Sónia Vieira
Eng^a Sónia Painhas

Autor: Responsável da Formação
Aprovado: Gerência
Regulamento da Formação
RF-MT07-01 / V02
19-03-2009

Rua Jorge Barradas, 34 – Loja 4/5
1500-371 Lisboa
TLF. 21 762 33 00 FAX: 21 762 33 99

www.qualiwork.pt
geral@qualiwork.pt



RF-MT07-01/V02