



QUALIWORK
BUILDING · KNOWLEDGE · TOGETHER

Regulamento de Formação

Índice

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



Política e estratégia

A Qualiwork visa ser reconhecida:

- 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 atualização 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 atua no sentido da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da **Qualidade**
- Como uma **entidade formadora certificada**, garantindo a resposta às necessidades dos Clientes atuais e potenciais

Política e estratégia

A Qualiwork está certificada nas seguintes áreas de formação:

- 090 - Desenvolvimento pessoal
- 482 - Informática na ótica do utilizador
- 347 - Enquadramento na organização/empresa

Conceitos e normas ISO

Sistemas de gestão

Metodologia de auditorias

internas

GDPR Regulamento Geral de

Proteção de Dados Pessoais

- 862 – Segurança e higiene no trabalho



Principais Responsabilidades

➤ Formador

- 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 ação de formação de acordo com o programa definido
- Acolher as reclamações ou sugestões dos Formandos
- Assegurar a avaliação da ação de formação pelo Formando

➤ Coordenador Pedagógico

- Efetuar a abertura da ação de formação
- Selecionar e confirmar a disponibilidade do Formador
- Prestar esclarecimentos relativos à organização e condições da ação
- Acolher as reclamações ou sugestões dos Formandos
- Promover ações de melhoria necessárias



Principais Responsabilidades

➤ Responsável da Formação

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



Formas e Métodos de Inscrição e Seleção

➤ **Divulgação do Plano de Formação**

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

- Página Web: www.qualiwork.pt
- E-mail direcionado aos Clientes, Colaboradores e Parceiros
- Newsletters periódicas: Utilizando o “Programa da ação de formação”.

➤ **Inscrição**

A inscrição em Ações de Formação QualiWork é efetuada por preenchimento do “Registo de Inscrição”, com uma antecedência mínima de 3 dias, e enviada para:

- E-mail: geral@qualiwork.pt
- Qualiwork Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 61C, Escritório 13,
1070-061 Lisboa
- Telefone: 21 726 43 70



Formas e Métodos de Inscrição e Seleção

Requisitos de Seleção

As metodologias ou critérios de seleção, 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 ação
- Pagamento, quando aplicável, cumprindo o regime previamente comunicado
- Desistência em ações anteriores quando insuficientemente justificada
- Ordem de chegada, caso o nº de participantes ultrapasse o limite desejável



Condições de realização da formação

➤ **Confirmação da Realização**

A QualiWork efetua a confirmação da realização da ação 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 ação de formação é efetuada a sua devolução ou emitida declaração de crédito ao Formando que permita frequentar a próxima ação.

➤ **Condições Financeiras**

Os valores associados à formação e condições de pagamento são comunicados pela QualiWork no momento de divulgação da ação através do “Programa da ação de formação”.

Condições de realização da formação

Desistências

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

- Até 3 dias antes da data de realização da ação não haverá lugar a retenção de valor
- Após este prazo serão retidos 20% do valor da ação 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 receção da correspondência .

Condições de Funcionamento da Formação

➤ Cronograma

O cronograma da formação é parte integrante do “Programa da ação de formação” da QualiWork. A alteração do cronograma da formação no decorrer da formação só poderá ser efetuada com a aceitação da totalidade dos Formandos e se o Coordenador Pedagógico considerar que a alteração não põe em causa o objetivo 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.



Condições de Funcionamento da Formação

➤ 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 ação 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 ação 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 ação o justificar poderá decidir-se a repetição da ação, logo que seja possível.



Condições de Frequência do Formando

> Direitos

- Receber a documentação de apoio pedagógico
- Avaliar a ação 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 ação de formação
- Ser participativo e contribuir para uma boa dinâmica de grupo
- Utilizar os meios físicos e materiais que lhe sejam confiados, durante as ações de formação, com o devido cuidado e zelar pela sua boa conservação
- Manter os telemóveis desligados durante as sessões



Condições de Frequência do Formando

➤ Assiduidade

Para obter o certificado de frequência na ação 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 respetivo.



➤ Certificado SIGO

O certificado formação profissional emitido via Plataforma SIGO será emitido pela QualiWork após confirmação da taxa mínima de assiduidade do Formando. Para emissão do certificado SIGO, o Formado tem de preencher os seus dados pessoais no Registo de Inscrição SIGO e aceitar a Política de Privacidade de Dados Pessoais da QualiWork publicada na página internet www.qualiwork.pt.



Avaliação da Ação e da Formação

➤ Avaliação da Ação de Formação

- Todas as ações de formação são sujeitas a avaliação pelo Formando utilizando o documento “Avaliação da ação 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 ação de formação é assegurada pela QualiWork com a distância temporal suficiente para uma análise objetiva e eficaz, através da avaliação pelo Cliente ou Formando no caso de inscrição individual



Queixas, Reclamações e Sugestões

➤ 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 utilizando o campo “Comentários e sugestões” do modelo “Avaliação da ação de formação”. Em alternativa, poderá dirigir a reclamação à QualiWork por escrito (e-mail ou carta) no espaço de 2 semanas após termino da formação, registá-la no Livro Oficial de Reclamações existente no escritório da QualiWork *ou via Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico* (www.livroreclamacoes.pt). O registo, tratamento e resposta à reclamação será efetuado pela Direção 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 receção da reclamação.



Queixas, Reclamações e Sugestões

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 ação de formação” a qual será analisada e, sempre que possível, incorporada nas próximas ações, visando a melhoria contínua da satisfação dos Formandos.



Queixas, Reclamações e Sugestões

➤ Privacidade dos dados pessoais dos Formandos

A QualiWork está empenhada em proteger e respeitar a privacidade dos titulares dos dados pessoais Formandos.

No caso específico dos Formandos, os dados pessoais são recolhidos para emissão dos Certificados SIGO de formação profissional certificada e são transmitidos à DGERT via Plataforma de Formação DGERT, de acordo com a legislação aplicável. A QualiWork apaga os dados pessoais dos Formandos até 12 meses após frequência da ação de formação, ou quando solicitado pelo Formando por escrito (direito a ser esquecido). Estamos empenhados em garantir a confidencialidade e a integridade da informação que possuímos e em agir em conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais aplicável em Portugal e na União Europeia, e por isso, pusemos em prática salvaguardas técnicas e organizativas adequadas.

Caso seja aplicável uma quebra de segurança, a QualiWork está obrigada a comunicar a ocorrência e potencial impacto à Autoridade de Controlo Nacional e ao Formando, caso seja afetado pela ocorrência.



Responsável da Formação e
Coordenador Pedagógico:
Engº Pedro Santana

Formadores:
Engª Patrícia Paulo
Drª Sónia Vieira

Escritório:
Av. Columbano Bordalo Pinheiro,
61C Escritório 13 1070-061 Lisboa
Telf: 21 726 43 70



Autor: Responsável da
Formação

Aprovado: Direção
Regulamento da Formação
RF-MT07-01 / V09
19/09/2018

www.qualiwork.pt
geral@qualiwork.pt
formacao@qualiwork.pt