

 <b>QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b>	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>			
	<b>PQ</b>	<b>Código</b>	<b>Revisão</b>	<b>Data</b>
		MQ	4	27.09.2016
		<b>Elaboração</b>	<b>Aprovação</b>	
GQ	D-ES			

## Política da Qualidade da DUAL

O serviço de qualificação profissional da Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã (CCILA) tem um nível de qualidade definido, controlado por mecanismos internos, garantindo que este corresponda às expectativas dos clientes. A qualidade é parte integrante de toda a actividade formativa. É fomentado nos colaboradores a permanente melhoria dos processos, o desenvolvimento do espírito de equipa e o espírito de inovação. Através da marca DUAL, o serviço de qualificação profissional da CCILA assume-se como um parceiro ativo no desenvolvimento socioeconómico do país e disponibiliza apoio a outras Câmaras alemãs no estrangeiro.

## Satisfação dos clientes

A medida do sucesso do nosso trabalho é o sucesso profissional dos participantes e o valor acrescentado das empresas. Por este motivo, oferecemos aos nossos clientes soluções correspondentes às suas necessidades e expectativas na área da qualificação profissional. Aqui é decisivo para o cliente a valorização e a satisfação dos serviços prestados.

Isto significa:

- A prestação de um serviço de qualificação profissional segundo o standard de qualidade e adequado ao grupo-alvo
- A orientação da oferta de qualificação profissional para as expectativas e necessidades futuras do mercado
- A manutenção e o aumento da competitividade através da oferta de formação e consultoria de forma inovadora
- A prestação de serviços de qualificação profissional de acordo com os requisitos definidos pelo cliente e cumprindo os Regulamentos aplicáveis.

## Satisfação dos colaboradores

Os nossos colaboradores, incluindo os formadores e consultores, são responsáveis, estão motivados e empenham-se na satisfação das exigências dos clientes. Os serviços são prestados aos nossos clientes com a qualidade definida e são executados por pessoal experiente e devidamente qualificado.

A cultura de desenvolvimento de trabalho em equipa é motivadora e resulta da definição inequívoca de objectivos, de responsabilidades por áreas de actividade, do controlo de forma construtiva e da alegria no trabalho. Queremos, como equipa:

- Comunicar de forma aberta e sem restrições
- Informar ordenadamente e atempadamente
- Actuar com seriedade, sensatamente e de forma transparente
- Reconhecer e avaliar o trabalho e desenvolvimento profissional dos colaboradores de forma construtiva
- Organizar os recursos materiais e humanos com competência

## Qualidade na Prestação de Serviços

Consideramos a qualidade uma parte integrante das nossas actividades e empenhamo-nos numa melhoria contínua de todos os processos. O desenvolvimento do espírito de equipa, o espírito de colaboração e inovação são considerados fundamentais.

A relação interna cliente-fornecedor é um elemento importante na prestação de serviços da DUAL. Esperamos dos nossos formadores e fornecedores externos a mesma qualidade, à qual nos obrigamos.

Agimos com referência no mercado da qualificação profissional, garantindo recursos e competências orientadas pelas necessidades do mundo empresarial.

Lisboa, 27-09-2016