

## 1. Missão, Valores e Visão

**MISSÃO:** É nossa missão a prestação de serviços de formação, qualificação, certificação e consultoria que satisfaçam os objectivos estratégicos e as necessidades de formação e certificação dos nossos clientes, empresas e profissionais, construindo conhecimento e acrescentando valor ao seu negócio.

**VALORES:** **Ética**... como filosofia que orienta a nossa conduta; **Excelência**... na forma como comunicamos, agimos e executamos; **Inovação e melhoria contínua**... com o intuito de criar valor ao e no que construímos; **Trabalho de Equipa**... enquanto meio de partilha de conhecimentos e experiências que construam novas soluções e novas ideias; **Orientação para o Cliente**... porque é em si que pensamos quando inovamos, comunicamos e executamos; **Desenvolvimento e valorização Individual**... como meio para adquirir novos conhecimentos e capacidades de resiliência

**VISÃO:** A nossa visão é o reconhecimento, nacional e internacional, do Grupo Behaviour, como organização prestadora de serviços de formação, qualificação, certificação e consultoria nas melhores práticas e metodologias de gestão, sistemas de gestão e segurança da informação.

## 2. Certificações

A Behaviour é entidade formadora acreditada pela Direcção Geral Empresa e das Relações do Trabalho (DGERT) e certificada ISO 9001.

## 3. Metodologia de selecção de candidatos particulares

A participação dos formandos nas acções de formação e exames é validada tendo em consideração o perfil dos formandos, os pré-requisitos descritos no(s) Plano(s) públicos de cada curso, onde se inclui os destinatários, os pré-requisitos de acesso ao curso e os pré-requisitos dos parceiros da Behaviour e as necessidades especiais referidas pelo formando. O edifício onde a Behaviour se encontra não possui rampa de acesso à área de elevadores e os elevadores são estreitos.

## 4. Inscrição e Pagamento

- A inscrição é efectuada mediante o envio dos seguintes documentos: (1) Ficha de Inscrição; (2) cópia do documento de identificação; (3) comprovativo de pagamento enviado para [training@behaviour-group.com](mailto:training@behaviour-group.com) até ao último dia de inscrição (antecipada ou tardia);
- Após a recepção da inscrição, é enviada uma factura, onde é indicado se é uma inscrição tardia ou antecipada. Para inscrições tardias, o pagamento é efectuado até ao primeiro dia da acção de formação. No caso de inscrições antecipadas o pagamento é efectuado até 30 dias antes da data de início da acção de formação. Os pagamentos são efectuados através de transferência bancária para o NIB: 0045.6422.40236569926.56;
- Aos valores facturados, a Behaviour, dada a conjuntura actual e à forma negativa que os valores vencidos afectam o "Cash Flow" da empresa, cobrará juros de mora sobre o saldo vencido em aberto, no final de cada mês, à taxa de 1%. Caso o não cumprimento dos prazos de pagamento persista, e o saldo vencido se verifique, a taxa de juro cobrada será aumentada nos meses seguintes em 0,5% ao mês.

## 5. Adiamentos, Cancelamentos e Política de devoluções

- Todos os cursos têm data de realização garantida, salvo situações em que se verifique a impossibilidade de prestação pelo(s) formador(es), ou existam razões de ordem técnica ou ambiental devidamente justificadas, a Behaviour reserva-se ao direito de alterar as datas de realização dos cursos e proceder ao reagendamento imediato dos mesmos com o cliente, não procedendo a qualquer devolução de valores pagos pelo cliente, nem a qualquer tipo de indemnização por ocorrência da alteração, respeitante a montantes já pagos pelo cliente a terceiros;
- Caso o formando pretenda adiar a formação deve comunicar, por escrito, essa intenção no prazo de 45 dias antes da data agendada, para [training@behaviour-group.com](mailto:training@behaviour-group.com) ou para Av<sup>a</sup> Visconde de Valmor, 66, 4<sup>o</sup> Andar, 1050-242 Lisboa;
- Caso o formando pretenda cancelar a formação, não existirá lugar ao reembolso de valores já pagos ou à anulação dos serviços já contractados, sendo o valor da inscrição válida por um período de 1 ano.

## 6. Condições de frequência e aprovação

- A assiduidade dos formandos é verificada através da assinatura das folhas de presença e tem que ser igual ou superior a 80%.
- É emitido o certificado de frequência de formação sempre que a assiduidade o permita.

## 7. Tratamento de reclamações e sugestões

A Behaviour coloca ao seu dispor o Livro de Reclamações nos termos da legislação em vigor. Todas as sugestões e reclamações são bem-vindas e serão consideradas na procura de melhoria constante da qualidade da nossa formação e serviços.

## 8. Deveres da Behaviour

- Aplicar todos os esforços necessários a uma correcta e adequada implementação do projecto formativo apresentado;
- Disponibilizar os recursos apropriados a cada acção de formação;
- Cumprir datas e horários estabelecidos, salvo em casos de natureza excepcional e mediante informação prévia;
- Respeitar as regras de confidencialidade, relativamente a informação a que o formador venha a ter acesso por força do seu contacto e do trabalho desenvolvido;
- Assegurar assiduidade e pontualidade dos formadores;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados;

## 9. Deveres do Cliente

- Adoptar uma postura participativa e cooperante no decorrer do projecto.