REGULAMENTO DO CONSULTOR

De forma a assegurar o bom funcionamento das atividades de consultoria, o GIAGI – Consultores em Gestão Industrial Lda. define um conjunto de regras para serem adotadas pelos consultores e seguidamente apresentadas, constituindo-se as mesmas como o "Regulamento Consultor" para as atividades de consultoria.

1. Documentos

Aquando de qualquer primeira prestação de serviços de consultoria em representação do GIAGI os consultores devem entregar, ou disponibilizar em formato digital os seguintes documentos, até 15 dias antes do início da sua intervenção:

-> Curriculum Vitae actualizado, devidamente datado, contendo obrigatoriamente: nome completo, morada , e-mail , nº de telemóvel e NIF
-> Cópia do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade
-> Cópia do Cartão de Contribuinte - NIF (caso ainda não possua o CC);
-> NIB para futuras transferências (com identificação do Banco destino)

Com uma periodicidade mínima de 2 anos o consultor deve enviar para o GIAGI, o Curriculum Vitae actualizado ou qualquer um dos documentos supra-referidos sempre que susceptíveis de actualização ou revalidação

2. Contrato

Antes de qualquer prestação de serviço o consultor deve assinar o respectivo Caderno de Encargos/ Encomendas (I12.0.00-E), e quando aplicável, o Contrato de Prestação de Serviços. Quando receba qualquer um dos documentos referidos por email, deve reenviá-lo devidamente assinado,pela mesma via, em formato pdf.

3. Horários e Datas

Todos os consultores devem:
a) comparecer no local da prestação de serviço na data e horário previsto.

b) comunicar ao Secretariado Técnico Administrativo do GIAGI ou à entidade onde irá decorrer a prestação do serviço, qualquer atraso previsível por forma que os interlocutores possam ser avisados com a devida antecedência.

c) repor os tempos de atraso de preferência no próprio dia em que ocorram;

d) informar o Secretariado Técnico Administrativo do GIAGI, com pelo menos 48 horas de antecedência no mínimo, de uma eventual necessidade de alterar as suas datas de intervenção.

4. Reuniões de Trabalho- Conduta da Equipa Consultora

O consultor deve pautar a sua conduta na prestação do serviço em estrito acordo com o Código de Ética do GIAGI.

Das reuniões de trabalho serão elaboradas actas com as decisões tomadas, prazos e responsáveis, referentes a 2 ou 3 sessões de trabalho e será utilizado o impresso I13.0.01-E (Relatório da Reunião).

A equipa de consultoria externa prestará a sua intervenção de dinamização e aconselhamento, formação e transferência de experiências sobre o modo de desenvolver as acções mais adequadas ao projecto, com a preocupação sistemática de:

- Actuar integrada na cultura da Empresa;
- Desenvolver comportamentos de referência ao nível éticos e portadores dos valores da Qualidade;
- Se envolver numa forte relação interpessoal, capaz de promover as transferências do saber fazer e da experiência profissional;
- Promover as melhores soluções organizacionais, técnicas e práticas de gestão
- Respeitar as Especificações Tecnicas do GIAGI

5. Dossier do Projeto

Existem no Servidor Directórios de Projectos (códigos iniciados por 50) onde devem ser arquivados todos os documentos recebidos e produzidos e referentes à

prestação do serviço ao cliente. A sua gestão e arquivo deve ser realizado de acordo com o preconizado de na Instrução de Trabalho INS11.0.02 – Dossier Cliente.

6. Controlo do Avanço do Fornecimento do Produto

Durante a Implementação do(s) Sistema(s) de Gestão em causa serão efectuadas reuniões com a Direcção e o grupo de trabalho para a avaliação do avanço dos trabalhos.

Estas realizar-se-ão com a periodicidade acordada na fase inicial do projecto. Nesta reunião far-se-à a avaliação:

- Do avanço do projecto pela análise dos dados do impresso IET.11.03-E.
- Identificar-se-ão os pontos bloqueadores e tomar-se-ão decisões de acções de correcção.
- Avaliar-se-à a adequabilidade dos recursos disponíveis e anunciados.

7. Meios de Monitorização e Medição

Os meios de monitorização e medição utilizados são:

- Actas de reuniões de trabalho,
- Actas de reuniões com a Direcção da empresa Cliente,
- Planificação das acções a realizar,
- Relatório de Auditorias Internas.

São avaliados em termos do estado da sua aplicação pelo Consultor Sénior e Coordenador do Projecto, sempre que se realize uma reunião de avaliação do avanço do Projecto.

8. Reclamações

A. Recepcionar e registar a reclamação do Cliente

Recepcionar reclamação do Cliente (escrita e/ou verbal). A recepção deve ser preferencialmente feita pelo colaborador do GIAGI que predominantemente tem estabelecido ou estabelece contacto com o Cliente. Se o colaborador não estiver disponível, então a recepção da reclamação é feita pelo STA. A ocorrência é registada no impresso I31.0.01-E “Registo de Ocorrência”, pelo preenchimento do

campo “Descrição da Ocorrência”. Anexar documentos enviados pelo Cliente. Entregar ao responsável deste Processo para análise conjunta.

B. Analisar dados da reclamação e definir acções de correcção imediatas

Analisar se estão definidos todos os dados que permitam uma análise completa da reclamação.

Definir as acções de correcção a implementar de imediato.

C. Solicitar dados ao Cliente

No caso de não estarem definidos todos os dados, comunicar com o cliente para se obter uma melhor caracterização da reclamação.

D. Informar Cliente das acções imediatas

Estabelecer acções para resolução imediata da não conformidade e informar o Cliente.

E. Analisar a reclamação e estabelecer acções

Analisar a reclamação com os Colaboradores potencialmente envolvidos na produção da não conformidade e a Direcção. Analisar causas que provocaram a não conformidade e definir acções correctivas.

F. Abrir Relatório de Acções Correctivas e Preventivas

Abrir Relatório de Acções Correctivas e Preventivas- I31.0.02.E.

G. Divulgar resultados

Comunicar os resultados obtidos com a implementação das acções correctivas a toda a organização.

9. Avaliação da satisfação do cliente

A avaliação da satisfação sobre o produto fornecido será realizada:

A. Elaborar / rever questionários/ documentos de avaliação da satisfação dos Clientes

Elaborar documentos de suporte à avaliação da satisfação dos Clientes.

Rever os documento de suporte à avaliação e introduzir correcções de melhoria na sua estruturação de modo a melhorar a eficácia do processo de avaliação.

B. Enviar questionários / documentos aos Clientes

Para efeitos de avaliação será disponibilizado ao Cliente o I32.0.03.E- "Avaliação da Qualidade do Produto Fornecido".

C. Recolha dos Questionários

O consultor deve envidar esforços no sentido de recolher os questionários ou solicitar o envio ao Secretariado do GIAGI.

10. Garantia de confidencialidade

O Consultor deverá garantir a confidencialidade de toda a Informação Proprietária da Organização onde vai prestar o serviço, e não fará em nenhum momento, qualquer uso dessa informação a não ser para os propósitos para os quais a mesma foi disponibilizada. Aquando da primeira prestação de consultoria para o GIAGI, deve assinar a Declaração de Confidencialidade.

11. Avaliação do Consultor

O Consultor será avaliado no final da prestação de serviço através da Matriz de Avaliação de Consultores, podendo solicitar ao GIAGI a consulta das avaliações, sendo-lhe comunicado anualmente o resultado global das avaliações obtidas nos diversos projectos em que participou.

12. Actualização Profissional

O formador deverá garantir a sua actualização profissional nas áreas temáticas de intervenção, tendo anualmente que fazer evidência das iniciativas empreendidas, junto do Coordenador Pedagógico do GIAGI.

13. Pagamento

O pagamento da prestação do consultor deve ocorrer num prazo de até dois meses após conclusão do projecto. Nas intervenções de longa duração, serão previstos pagamentos intermédios no contrato de prestação de serviço.

O pagamento só será efectuado após confirmação, pelo Secretariado Técnico Administrativo do GIAGI, de que foi enviado ao cliente a Avaliação da Qualidade do Produto Fornecido.

O consultor será contactado pelo GIAGI de forma a efectuar a emissão do recibo respeitante à prestação do serviço, devendo o mesmo ser emitido em nome de GIAGI - Consultores em Gestão Industrial, Lda e entregue em mão ou remetido para o seguinte endereço:

GIAGI- Consultores em Gestão Industrial, Lda
Rua Dr Mário Sacramento n.º 101-r/ch
3810-106 Aveiro

O consultor será responsável pela comunicação de toda e qualquer alteração relativa às condições de pagamento, nomeadamente, a morada, o regime de IVA, o regime de retenção na fonte, etc.

Por regra o pagamento processar-se-á através de transferência bancária e com base no NIB

14. Contactos

GIAGI- Consultores em Gestão Industrial, Lda
Rua Dr Mário Sacramento n.º 101- r/ch
3810-106 Aveiro
Telf. 234 371 147 Fax. 234 371 148
sta@giagi.pt (e-mail para contacto com o Secretariado Técnico Administrativo e/ou envio de documentação)
dirgiagi@netcabo.pt
gestaogiagi@netcabo.pt
(e-mails para contacto com a Direcção do GIAGI/ Coordenador da Formação)