Software Wincode - Licenciamento por Mensalidade (SaaS)

Condições de Acesso à Formação ao Software Wincode

Formação aos Utilizadores

A formação a desenvolver terá sempre como objetivo principal passar conhecimento sobre a utilização dos programas, uma visão completa da aplicação aos Utilizadores-Chave do nosso **CLIENTE**, assim como garantir a completa autonomia na execução dos diferentes processos por parte destes elementos.

A abordagem de formação que propomos assenta na inserção de elementos-chave (Utilizadores-Chave) do **CLIENTE** na equipa de Projeto, que irão participar ativamente nas atividades do projeto, fazendo o acompanhamento on-the-job das tarefas que vão sendo efetuadas.

As ações de formação destinadas aos Utilizadores-Chave serão ministradas para os módulos a implementar no âmbito do projeto, de acordo com o número de horas e planeamento apresentado na proposta de implementação. As ações de formação terão lugar nas instalações do **CLIENTE** ou via Zoom, com partilha de ambiente de trabalho (a definir com o cliente).

Nota: Se as ações de formação forem realizadas nas instalações do cliente e estas estiverem a uma distância superior a 50 Km das instalações da **WINCODE**, poderão ser imputados custos de deslocação. Após terminada essa formação o **CLIENTE** deverá avaliar se será necessário o planeamento de mais ações de formação, que poderão ser agendadas e efetuadas como extensão à formação inicial, serão valorizadas pelo mesmo valor hora da proposta inicial.

Formação para Novos Operadores (após formação inicial)

Na proposta de aquisição do software, já se encontra orçamentado o número de horas de formação consideradas necessárias para formar o Utilizadores-Chave e todos os outros utilizadores que fazem parte da equipa que vai trabalhar com os programas.

- Quando for necessário formar novos utilizadores, serão estes Utilizadores-Chave que

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/250/pt/condições-de-acesso-a-formação-ao-software-wincode.html

internamente a deverão ministrar;
- As sessões de formação efetuadas pela **WINCODE** são gravadas em vídeo e são disponibilizadas ao **CLIENTE** e aos Utilizadores-Chave. Devem servir como material didático para visualização e na formação de “Onboarding” dos novos utilizadores;
- Poderão sempre ser adquiridas novas horas de formação, como as referidas no primeiro ponto.

Novos Operadores sem Formação Inicial

- O suporte **WINCODE** irá recusar assistência aos novos utilizadores que demonstrem falta desta formação, aqui referida. Esses utilizadores devem ser formados pelos Utilizadores-Chave que obtiveram a formação inicial do software licenciado, antes de operarem com o mesmo.Na ausência dos Utilizadores-Chave formados inicialmente, deverá ser formado um novo utilizador para desempenhar esta função;
- A equipa de assistência **WINCODE** não está formatada para efetuar formação ao software a cada pedido ou chamada por parte do cliente. Pequenas explicações e esclarecimentos são admissíveis em enquadramento de novas funções, mas apenas isso.

Novos Operadores sem Formação em Recursos Humanos

- Os nossos técnicos estão preparados para ajudar, assistir e orientar os utilizadores na utilização das opções e funções que o programa apresenta, estão focados em responder ao “**onde faço?**” e não ao “**porquê?**” nem ao “**o que devo fazer?”.**
- O suporte **WINCODE** irá recusar assistência a novos operadores que demonstrem falta de conhecimento e formação, no desempenho das funções que lhe foram atribuídas. Mais uma vez, devem ser os Utilizadores-Chave a ministrarem formação a esses novos utilizadores no exercício das funções para as quais foram contratados.

Algumas destas situações podem ser melindrosas e eventualmente ferir a suscetibilidade dos utilizadores, mas nas situações em que o problema se resume a falta de formação e capacitação para o exercício da sua função, iremos tratá-las com o rigor exigido.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/250/pt/condições-de-acesso-a-formação-ao-software-wincode.html

ficheiros anexados::

- _2023_Anexo_III_Condições de Acesso à Formação ao Software Wincode.pdf

ID de solução Único: #1249
Autor:: Wincode
Atualização mais recente: 2023-03-28 13:20

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 14:32
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=87/250/pt/condições-de-acesso-a-formação-ao-software-wincode.html