

SGS ACADEMY

# Pós-Graduação em Excelência e Sustentabilidade na Gestão de Serviços

2<sup>a</sup>  
EDIÇÃO



UAc  
UNIVERSIDADE  
DOS AÇORES



ESTA  
ESCOLA SUPERIOR DE  
TECNOLOGIAS E ADMINISTRAÇÃO  
UNIVERSIDADE DOS AÇORES

**SGS**

SGS **ACADEMY**

# Pós-Graduação em Excelência e Sustentabilidade na Gestão de Serviços

**CARGA HORÁRIA** 176 HORAS

**FORMATO** HÍBRIDO (80% ONLINE + 20 % PRESENCIAL)

**REGIME** PÓS-LABORAL

**INVESTIMENTO** 2950 €

**INÍCIO** 9 dezembro de 2024

Este programa de pós-graduação avançada em excelência e sustentabilidade na gestão de serviços tem como objetivo dotar os responsáveis de serviços técnicos, serviços financeiros, serviços turísticos, serviços de saúde ou serviços públicos em geral, de competências que os ajudem a transformar os seus serviços em referências de excelência e sustentabilidade no mercado.

O programa visa proporcionar aos participantes uma formação sólida e atualizada, de modo a capacitá-los para enfrentar os desafios do mercado atual. Os alunos terão oportunidade de desenvolver competências técnicas e comportamentais, bem como aplicar os conhecimentos adquiridos em situações reais e no trabalho final.

O corpo docente será constituído por forma a agregar competências multidisciplinares de referência nas várias áreas a abordar, dando especial atenção à sua experiência real no mundo das organizações.

**INSCREVA-SE AQUI**

Candidaturas decorrem  
de **14 de outubro a**  
**4 de novembro de 2024**

Caso tenha interesse em  
receber mais informação,  
**CONTACTE-NOS!**

**296 302 590**

**ANA.BARBOSA@SGS.COM**



## Destinatários Saídas Profissionais

- Responsáveis por serviços técnicos
- Profissionais de serviços financeiros
- Profissionais de serviços turísticos
- Profissionais de serviços de saúde
- Profissionais de serviços públicos
- Responsáveis, auditores e gestores da qualidade e sustentabilidade em qualquer tipo de organização com componente de serviços.
- Gestores e líderes de organizações

## Qualificações

No final, terá:

- Pós-graduação pela ESTA - Universidade dos Açores;
- Qualificação como Auditor Interno de Qualidade pela SGS



# Conteúdos Programáticos

	T	TP	S	SUBTOTAL
<b>01. EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>				
1.1. Qualidade na prestação de serviços em geral	4			4
1.2. Excelência na prestação de Serviços Técnicos	4		4	8
1.3. Excelência na prestação de Serviços Turísticos	4		4	8
1.4. Excelência na prestação de Serviços Financeiros	4		4	8
1.5. Excelência na prestação de Serviços de Saúde	4		4	8
1.6. Excelência na prestação de Serviços Públicos	4		4	8
<b>SUBTOTAL HORAS</b>	<b>24</b>		<b>20</b>	<b>44</b>
<b>02. EXCELÊNCIA NA GESTÃO DAS PESSOAS</b>				
2.1. Gestão de Recursos Humanos nos serviços	8			8
2.2. Liderança de equipas de serviços	8			8
2.3. Gestão de Projetos no setor dos serviços	8			8
<b>SUBTOTAL HORAS</b>	<b>24</b>			<b>24</b>
<b>03. EXCELÊNCIA NOS PROCESSOS E RESULTADOS</b>				
3.1. Digitalização e automatização dos processos e da informação	4			4
3.2. Análise, controlo e gestão do desempenho e dos resultados	4			4
3.3. Lean Management aplicado aos serviços	4			4
3.4. Implementação de Sistemas da Qualidade em serviços	4	8		12
3.5. Auditorias internas a Sistemas da Qualidade (qualificação como auditor)		24		24
<b>SUBTOTAL HORAS</b>	<b>16</b>	<b>32</b>		<b>48</b>
<b>04. SUSTENTABILIDADE NOS SERVIÇOS</b>				
4.1. Conceitos gerais e tendências atuais	4			4
4.2. Perspetivas Social, Ambiental e Governance	8			8
4.4. Gestão dos riscos e da continuidade do negócio	4			4
4.5. Tratamento, Proteção e Segurança dos Dados	6			6
4.6. Relatórios de Sustentabilidade	2			2
<b>SUBTOTAL HORAS</b>	<b>24</b>			<b>24</b>
<b>05. FOCO NO CLIENTE E MERCADO</b>				
5.1. Marketing de Serviços Excelentes	8			8
5.2. Inovação e Design Thinking no setor dos serviços	12			12
5.3. Gestão da Experiência do Cliente e da Reputação	8			8
5.4. Trabalho final integrado	4	4		8
<b>SUBTOTAL HORAS</b>	<b>32</b>	<b>4</b>		<b>36</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>120</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>176</b>

T = Teórica TP = Teórico Prática S = Seminários



Pretende-se conferir aos participantes a possibilidade de integrar um percurso formativo que os conduza à obtenção de um conjunto de qualificações, profissionais e académicas, de elevado reconhecimento nacional.



# Formadores



**RUI CORDEIRO**

Diretor para as ilhas dos Açores e da Madeira no Grupo SGS Portugal. Mais de 25 anos em funções de direção e administração de várias empresas de serviços e no desenvolvimento de políticas e processos de mudança organizacional. Licenciado em Engenharia Mecânica no IST. MBA na Universidade dos Açores. Formações avançadas em Harvard, Cornell, entre outras.



**SÉRGIO FERREIRA**

Licenciado em Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação pela ESEIG. IPP e Pós-Graduado em Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança pelo ISEP. Auditor-coordenador ISO 27001. Iniciou carreira no IPP e desenvolveu funções de formador e consultor. Atualmente coordena a área Digital na unidade D&I da SGS.





**PEDRO ENGRÁCIA**

Atual Subdiretor-Geral da Direção Geral de Administração e Emprego Público e Perito na CRESAP. Licenciado em Informática pela Universidade Aberta, MBA em Gestão de Projetos pela Universidade Autónoma de Lisboa. Antigo Presidente da APOGEP. Project Owner do Observatório Português de Gestão de Projetos.



**SUSANA BARROS**

Mentora de negócios e empresária na área da formação executiva. Mais de 25 anos de experiência em funções de liderança de diversas áreas na Procter & Gamble e na Sonae. Docente e mentora convidada da Porto Business School, onde fez o seu MBA. Dedicada integralmente, desde 2019, à formação e mentoria a empresários e gestores.



**RITA LOPES**

Professora Auxiliar Convidada no Departamento de Ciências e Engenharia do Ambiente da FCT da Universidade NOVA de Lisboa. Membro do CENSE – Centro de Investigação em Ambiente e Sustentabilidade da NOVA. Doutorada em Alterações Climáticas e Políticas de Desenvolvimento Sustentável pela Universidade NOVA de Lisboa.



**ANDRÉ ALVES**

Licenciado em Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto de Ciências do Trabalho e da Empresa, com especialização na vertente Organizacional. Iniciou a sua atividade profissional na Optimus, tendo passado por outras organizações antes de integrar a equipa de RH do projeto de fusão da Optimus e Zon. Atual Diretor de Talento da NOS.



**ISABEL TEIXEIRA**

Gerente da consultora Wise Future Integrated Solutions e uma profissional com mais de 25 anos de experiência na área da Qualidade. Licenciada em Engenharia Alimentar e Pós-Graduada em Gestão da Qualidade para o Setor Agroalimentar pela Universidade Católica do Porto. Membro da Bolsa de Formadores da SGS Portugal desde 2013.



**JOSÉ ARAÚJO**

Mestre em Ergonomia pela FMH-Utl, Especialista em Ergonomia e Segurança no Trabalho. Exerceu funções de Direção nas áreas de Qualidade, Segurança e Ambiente em várias empresas e áreas de negócio. Colabora com a SGS Portugal regularmente como consultor, formador e auditor. Docente de Ergonomia na Universidade dos Açores.

Para além deste painel de formadores, poderá contar com a participação de vários professores, especialistas nas mais diversas temáticas.



[HTTP://LEARNING.SGS.COM/PT](http://learning.sgs.com/pt)



**When you need to be sure**