



Curso de Formação de Consultores/Formadores

Sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços - DNP TS 4546 - 2016

Objetivos

No final desta ação os/as formandos/as deverão ficar aptos/as a:

- Estabelecer as bases do sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços;
- Apoiar as empresas do Comércio e Serviços a implementar o sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços.

Destinatários

Os destinatários destas sessões são, preferencialmente:

- Consultores;
- Formadores;
- Técnicos de formação;
- Coordenadores de projetos de apoio a PME.

Conteúdo Programático

1. Breve Enquadramento
2. Sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços.
Módulos:
 - 1- Qualidade dos bens e serviços
 - 2- Gestão
 - 3- Comunicação externa
 - 4- Segurança e saúde
 - 5- Ambiente
 - 6- Responsabilidade Social
3. Exercícios de Aplicação

Local e Datas: A designar

Formadores

Dr. Jaime Henriques

Licenciado em Economia pelo Instituto Superior de Economia, pós-graduado em Gestão da Qualidade na Universidade Aberta; docente em instituições do ensino superior (ISCEM, Universidade da Beira Interior, Universidade Lusíada); Funções desempenhadas: Vogal Executivo do Instituto Nacional de Engenharia, Tecnologia e Inovação; Adjunto da Encarregada de Missão para a Reestruturação do Ministério da Economia; Vice-Presidente do Instituto Português da Qualidade; Presidente do Conselho Fiscal da Urbindústria, S.A.; Adjunto e Assessor do Gabinete do Secretário de Estado do Ensino Superior; Funções associativas: Presidente da Comissão de Fiscalização do Centro Português de Design; Responsável pelo Organismo de Normalização sectorial APEE; Presidente da Mesa da Assembleia-Geral da APEE.

Eng. Manuel Veludo

Licenciado em engenharia pelo Instituto Superior Técnico; membro da Ordem dos Engenheiros; pós-graduado em gestão pelo *Institut Supérieur des Affaires*; mestre em gestão de projetos; docente em instituições do ensino superior (IST, UC, ISEG,...); consultor-formador da Associação Portuguesa para a Qualidade; membro do *Schemme Committee* de certificação da Associação Portuguesa de Gestão de Projetos; membro de comissões técnicas de normalização do Instituto Português da Qualidade; sócio-gerente de empresa de consultoria (MVVA); ex-dirigente e quadro superior da multinacional (ABB); ex-representante oficial de Portugal no EUROTECNET e no CEDEFOP.



Duração Total

16 horas – 2 dias

Organização do Curso

1º Dia – Dr. Jaime Henriques

- Breve enquadramento
- Módulos 1 e 6
- Exercícios de aplicação

2º Dia – Eng. Manuel Veludo

- Módulos 2,3,4 e 5
- Exercícios de aplicação

Número médio de participantes

15

Preço

- €150 - quadros internos de associações;
- €200 – outros.

Preço da Inscrição inclui:

- Documentação de Apoio;
- Certificação de Frequência de Formação Profissional*.

* A emissão do Certificado é condicionado à participação da totalidade da ação.

Condições de Participação.

A inscrição deve ser efetuada através dos e-mails ana.mendes@ccp.pt ou sandrapina@ccp.pt até 5 dias úteis antes da data de início da formação, devendo preencher a ficha de inscrição. As inscrições são registadas por ordem de chegada.

A realização da formação será confirmada por escrito a cada um dos participantes até 3 dias úteis antes da data de início da formação.

A participação da formação está condicionada ao pagamento prévio do total da inscrição através das formas indicadas abaixo, pelo que deverá ser regularizada até 3 dias úteis antes da data de início da formação.

A desistência da formação deverá ser comunicada por escrito para os e-mails ana.mendes@ccp.pt ou sandrapina@ccp.pt até 5 dias úteis antes da data de início da formação.

Caso seja comunicada posteriormente haverá lugar à faturação de 50% do valor da inscrição para pagamento das despesas e prejuízos.

Pagamento

O pagamento do valor da inscrição deverá ser confirmado com o envio do comprovativo de pagamento para os e-mails ana.mendes@ccp.pt ou sandrapina@ccp.pt

O pagamento deve ser efetuado através de Transferência Bancária (NIB 0033 0000 00181128126 27 IBAN: PT50)

A realização desta ação fica condicionada a um nº mínimo de participantes, sendo que, em caso de cancelamento da mesma, todos os/as inscritos/as serão devidamente informados por escrito, antes do início da edição. Em caso de cancelamento será efetuado o reembolso do valor da inscrição.