

Plano de Formação

2011

ÍNDICE GERAL

A nossa formação	04
A nossa equipa	06
As nossas formações	09
O e-learning	32
Informações adicionais	33

Mensagem

A formação profissional é um instrumento de gestão de uma importância estratégica cada vez maior. Por isso, iniciativas de aperfeiçoamento profissional dos Recursos Humanos são uma co-responsabilidade dos colaboradores e das respectivas empresas.

Logo, os Planos de Formação elaborados pela Quidgest, têm vindo, ao longo dos últimos anos, a revelar uma adaptação progressiva às necessidades dos recursos humanos do Sector da Administração Pública e Sector Empresarial e assim contribuir para o desenvolvimento destes recursos permitindo a adequação a um mercado de trabalho cada vez mais restrito, competitivo e exigente.

Assim, a Quidgest, no Plano de Formação para 2011, procura executar as medidas de Formação Profissional em função das necessidades e prioridades detectadas e de acordo com a missão de cada uma das entidades. Naturalmente, estando directamente relacionada com o Sector da Administração Pública, responde essencialmente às necessidades de formação que foram detectadas junto do tecido empresarial deste Sector, ainda que algumas das actividades previstas tenham objectivos transversais a outros.

Para 2011 a Quidgest dá resposta a formações muito diversificadas e flexíveis.

Oferece um vasto leque de opções em termos de modalidades de formação consoante o público alvo.

A Formação Especializada baseia-se na seguinte metodologia:

- Identificação dos perfis de competências existentes e necessidades formativas
- Elaboração do diagnóstico de necessidades formativas
- Alinhamento do projecto de formação com a estratégia da organização
- Formação e qualificação dos recursos humanos das organizações
- Implementação de boas práticas
- Resultados obtidos – reflexo no Balanced Scorecard

Estas modalidades de formação vão de encontro às necessidades detectadas e simultaneamente, poderão fazer face às exigências da Regulamentação do Trabalho.

A elaboração de Planos de Formação por “medida” (Formação Interna às Empresas Formação INTRA) é também o vector de maior importância para o nosso Sector, uma vez que, com diagnósticos personalizados e específicos para cada organismo, a Quidgest pretende dar respostas concretas para problemas específicos.



Ana Morgado
Coordenadora do Learning Center Quidgest

A NOSSA FORMAÇÃO

A Quidgest apresenta para 2011 uma oferta de formação que reforça a sua aposta na valorização do desenvolvimento do capital humano das empresas, tendo em conta as competências requeridas e a necessária reconcepção de estratégias que facilitem e encurtem o tempo de resposta às exigências e desafios dos mercados.

A geração de conhecimento a partir das experiências de intervenção dos nossos formadores e consultores, das parcerias activas com entidades públicas e privadas, visa garantir uma oferta actual e despoletadora de comportamentos pró-activos e de actualização permanente de competências.

Na Quidgest sabemos que a formação continua é uma valiosa ferramenta de gestão que permite que os organismos possam atingir os seus objectivos estratégicos, pelo que a nossa preocupação é ajudar na implementação de eficientes, rigorosos e adequados planos formativos. A nossa equipa proporcionará o profissionalismo e os conhecimentos necessários, com os quais será possível:

Minimizar os impactos negativos da reorganização de processos

Ter como base sistemas de informação tecnologicamente avançados

Criar novas competências

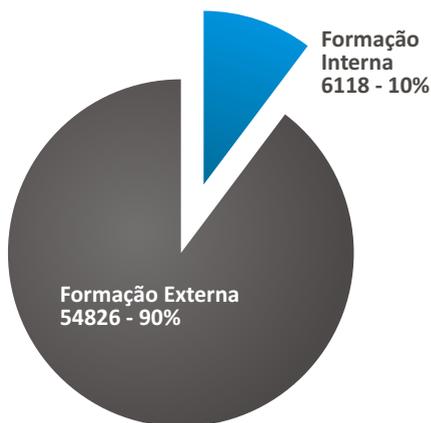
Requalificar os colaboradores envolvidos em processos de reestruturação

Contactar com uma Equipa de formadores especializados, conhecedores da realidade processual do sector público e empresarial

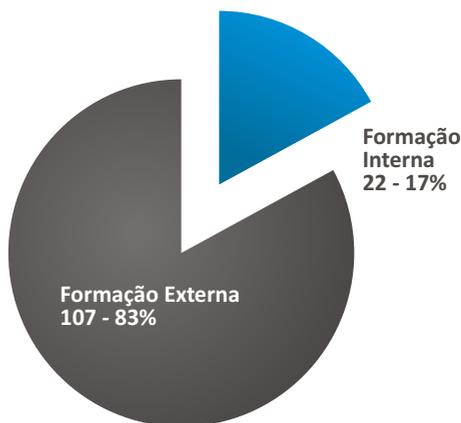
Ter a Garantia de Qualidade sendo a Quidgest uma entidade formadora credenciada pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

Consulte o site www.quidgest.com para obter informação mais detalhada sobre datas, programas e novas iniciativas.

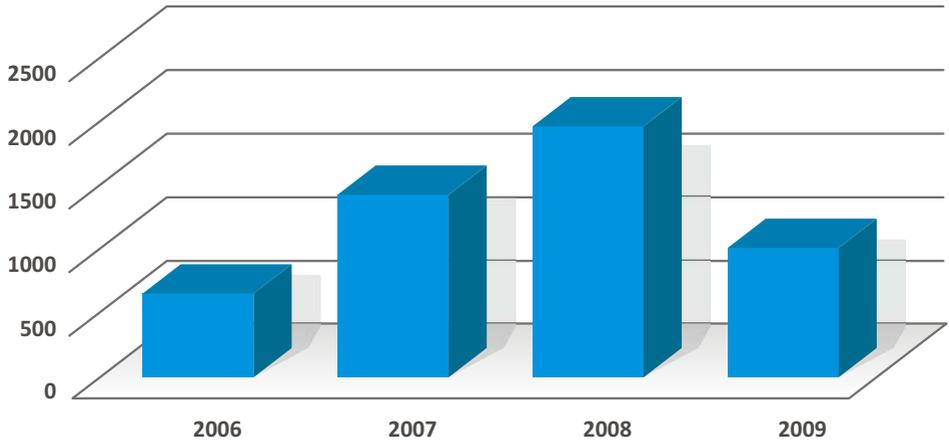
Tipologia de Formação 2006-2009 (horas)



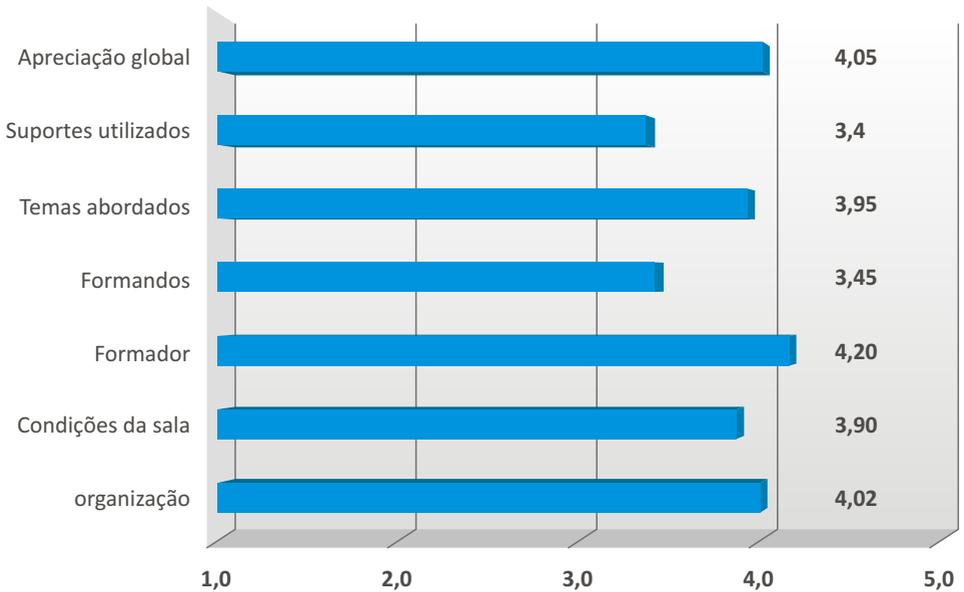
Tipologia de Formação 2006-2009 (ações)



Horas de formação realizadas entre 2006 e 2009



Inquéritos de satisfação da formação (média) 2006 - 2009



A NOSSA EQUIPA

A Quidgest preconiza valores como o rigor, inovação e qualidade.

A aposta a nível interno na capacidade dos seus Colaboradores é forte, pelo que conta com uma Equipa altamente dinâmica, qualificada, capaz de acompanhar e antecipar as oscilações do mercado, proporcionado uma oferta formativa diferenciada e serviços caracterizados por Contor elevados padrões de qualidade.

Conheça a Nossa Equipa:



Ana Morgado

Pós graduada em Management & Business Consulting pelo ISEG e Licenciada em Gestão de Recursos Humanos pelo ISCTE, é Responsável pelo Learning Center da Quidgest.

Consultora sénior da área de sistemas de Recursos Humanos e responsável pela implementação do software de gestão de recursos humanos, gestão do relacionamento com clientes e gestão de projectos.



Álvaro Damas

Senior partner Quidgest, é licenciado em Engenharia Electrotécnica pela Universidade de Coimbra. Assume a coordenação da área de Gestão Patrimonial, Logística e Aprovisionamento e é responsável pelo desenvolvimento e implementação do Sistema Integrado para a Nova Gestão da Administração Pública (SINGAP).



Luís Valadas

Licenciado em Direito pela Universidade Lusíada em Lisboa, desenvolve a sua actividade profissional na Quidgest desde Janeiro de 2008, integrando a área de Aprovisionamento, Logística e Gestão Patrimonial. Consultor de Sistemas de Informação integra a equipa de assistência técnica e apoio ao cliente (helpdesk). Apoio à implementação, formação e acompanhamento de vários projectos na área de Aprovisionamento.

Formador Interno e Externo.

Francisco Ferrão

Licenciado em Matemáticas Aplicadas, actualmente é consultor de Gestão e de Sistemas de Informação, em empresas e na Administração Pública, e docente em várias instituições de ensino superior. É responsável pelo caderno “Inovação & Tecnologia” do Expresso e autor dos livros E-Business, CRM - Marketing e Tecnologia e E-Empresa. Certificado ITIL e ISO 20000 Consultant



António Ribeiro

António Ribeiro é licenciado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa.

Coordenador da área de sistemas de informação de Gestão Financeira e Contabilidade Pública da Quidgest, participou na implementação de sistemas de informação em diversos organismos públicos, tais como a Assembleia da

República e a Autoridade da Concorrência.



Beatriz Guimarães

Beatriz Guimarães é licenciada em História pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto e Pós-graduada em Ciências Documentais pela Universidade Portucalense.

Desde Setembro de 2007, é Consultora e Coordenadora da área de sistemas de informação de Gestão Documental da Quidgest. Foi responsável pelo desenvolvimento e pela implementação de sistemas para o Instituto de Meteorologia, a Universidade Aberta, a Empresa de Gestão do Parque Habitacional do Município de Cascais e o Taguspark.

IPMA Level D – Certified Project Management Associate.





Carlos Marques

Partner e Coordenador da área de Gestão Estratégica da Quidgest, Carlos Marques é responsável pelo desenvolvimento de projectos internos relacionados com Controlo de Gestão e pelo lançamento do sistema de Balanced Scorecard da Quidgest.

É licenciado em Economia pelo Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa e Mestre em Gestão de Empresas pelo Centro de Estudios de Postgrado de Administración de Empresas de la Universidad

Politécnica de Madrid (CEPADE).



Paulo Courela

Licenciado em Organização e Gestão de Empresas pelo ISCTE e MBA pela Universidade Nova de Lisboa, Paulo Courela desenvolve a sua actividade na área de Gestão Estratégica da Quidgest.

Anteriormente, trabalhou em auditoria externa (Arthur Young & Company) e interna (Gabinete Auditoria Interna dos CTT). Esteve também ligado ao Gabinete Central de Finanças dos TLP e integrou, pelos TLP, o Consórcio Transdata (actual TELEPAC) que esteve na base do negócio de transmissão de dados em Portugal.

Possui ainda uma vasta experiência enquanto consultor-formador, decorrente da colaboração com o Programa REDE (consultoria e formação para PMEs) do IEFP.

IPMA Level D – Certified Project Management Associate.



Hugo Ribeiro

Hugo Ribeiro é licenciado em Gestão de Recursos Humanos e pós-graduado em Gestão Empresarial pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

É Coordenador da área de sistemas de informação de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest.

Foi o responsável pela concepção, o desenvolvimento e a implementação das soluções Gestão de Competências, Gestão da Formação e Gestão de Orgânicas, entre outras, em algumas das organizações clientes da Quidgest.

➤ ÍNDICE DE FORMAÇÕES

Gestão de Projectos	10
Gestão de Recursos Humanos	11
Gestão Financeira	15
Gestão Estratégica	20
CRM e Gestão Documental	22
Certificação de Qualidade	30

GESTÃO DE PROJECTOS

➤ Objectivos Gerais

A formação de Gestão de Projectos tem por objectivo dotar os formandos dos conceitos e das boas práticas internacionalmente aceites referentes aos Métodos, Técnicas e Processos de Planeamento e Controlo de Projectos.

Esta formação aborda a globalidade das competências técnicas, contextuais e comportamentais que constituem o modelo de competências em Gestão de Projectos definido pela IPMA – International Project Management Association.

Visa, ainda, preparar os participantes que pretendam obter a certificação internacional de Gestores de Projectos a atribuir pela APOGEP – Associação Portuguesa de Gestão de Projectos após avaliação específica.

➤ Objectivo específicos

- Apresentar conceitos fundamentais sobre os Métodos, Técnicas e Procedimentos de Planeamento e Controlo de Projectos e sobre a gestão da equipa de projecto;
- Contribuir para a melhoria das competências comportamentais dos gestores de projecto e team leaders;
- Praticar os conceitos fundamentais aprendidos tendo como base a ferramenta Microsoft Project.

➤ Programa

Fundamentos técnico e contextuais de gestão de projectos

- Introdução à Gestão de Projectos
- Planeamento e Controlo de Projectos
- Implementação de Projectos

Fundamentos comportamentais de gestão de projectos

- Gestão de Pessoas e Equipas
- Negociação e Contratação em projectos

Prática de planeamento e controlo de projectos

- Resolução de casos práticos recorrendo ao Microsoft Project

➤ Perfil dos destinatários

Gestores de projectos/ Coordenadores de equipas que pretendam aperfeiçoar e/ou certificar* os seus conhecimentos nesta área.

➤ Formador

- Vasta experiência de Formação na área de Gestão de Projectos e de certificação de sistemas da qualidade.
- IPMA Level D – Certified Project Management Associate

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 600€ (32 horas)

GESTÃO DA FORMAÇÃO

➤ Objectivos gerais

- Contextualizar a Gestão de Formação nas Práticas de Recursos Humanos;
- Implementar um sistema de Gestão de Formação com recursos a um Sistema de Informação.

➤ Objectivo específicos

- Identificar os elementos de evolução da Formação na Gestão de Recursos Humanos
- Integrar a Formação nas restas praticas de Gestão de Recursos Humanos
- Enquadrar o papel da Formação na Estratégia das Organizações
- Compreender o papel da Formação nas competências Individuais e Organizacionais
- Integrar as diversas etapas da Formação: levantamento, concepção, implementação e avaliação, recorrendo a sistemas de informação
- Construção de Planos de Formação

*Exame de certificação da APOGEP: data a confirmar

➤ Programa

Formação e a mudança de paradigma

- Evolução da Formação na Gestão de Recursos Humanos
- Modelo de Abordagem da Gestão de Recursos Humanos
- Novo Paradigma para a Formação Profissional Contínua

Gestão estratégica da formação

- Aprendizagem Organizacional
- Gestão de Competências

Gestão tática da formação

- Levantamento de Necessidades
- Construção de Planos de Formação
- Avaliação da Formação

Case studies

➤ Perfil dos destinatários

Directores Gerais, Administradores e Consultores de Recursos Humanos, Directores e técnicos de RH e Responsáveis pela Formação e Acreditação da Formação

➤ Formador

Vasta experiência de Formação na área de Gestão de Recursos Humanos. Formação Académica base em GRH. Certificado de Aptidão Pedagógica

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 200€ (8 horas)

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

➤ Objectivos gerais

- Contextualizar a Gestão de Competências nas Práticas de Recursos Humanos;
- Definir e conceber um sistema de Gestão de Competências;
- Implementar um sistema de Gestão de Competências com recursos a um Sistema de Informação.

➤ Objectivo específicos

- Desenvolver profissionais com competência técnica para gerir pessoas por competência;
- Trabalhar a capacidade de liderança e gestão do processo de coaching para orientar pessoas nas organizações;
- Desenvolver a competência para elaborar projectos de gestão de pessoas com ênfase no estímulo das competências organizacionais e alinhadas à estratégia do negócio;
- Desenvolver a capacidade dos gestores.

➤ Programa

Gestão de pessoas e gestão de competências

Gestão de competências

- Completar

Assessment centres

- Sistema de informação de Gestão de Competências

➤ Perfil dos destinatários

Directores Gerais, Administradores e Consultores de Recursos Humanos, Directores e técnicos de RH. Responsáveis pelo Desenvolvimento de Recursos Humanos

➤ Formador

Vasta experiência de Formação na área de Gestão de Recursos Humanos. Formação Académica base em GRH. Certificado de Aptidão Pedagógica

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 180€ (8 horas)

GESTÃO DE DESEMPENHO

➤ Objectivos gerais

- Contextualizar a Gestão de Desempenho nas Práticas de Recursos Humanos;
- Definir e conceber um Modelo de Avaliação de Desempenho;
- Implementar um sistema de Gestão de Desempenho com recursos a um Sistema de Informação.

➤ Objectivo específicos

- Oferecer um conjunto de conhecimentos teóricos sobre a Gestão do Desempenho, quer nas organizações públicas quer nas empresariais, familiarizando os formandos com um conjunto de conceitos de particular utilidade para a abordagem dos sistemas de informação.
- Contribuir para a formação de especialistas na abordagem aos sistemas de informação de Gestão do Desempenho, face às necessidades do mercado nacional, com recurso a ferramentas práticas que procurarão demonstrar de que forma os sistemas de informação poderão suportar uma eficaz Gestão do Desempenho.

➤ Programa

Gestão das Organizações e Gestão do Desempenho, principais diferenças e correlações.

Abordagens centradas na personalidade

Abordagens centradas na comparação com outros

Perspectivas actuais da avaliação de desempenho

- Avaliação do desempenho por objectivos

Definição de objectivos e avaliação

- Avaliação do desempenho por competências

Definição de competências e avaliação

➤ Perfil dos destinatários

Directores Gerais, Administradores e Consultores de Recursos Humanos, Directores e técnicos de RH. Responsáveis pela Avaliação de Desempenho no Organismo

➤ Formador

Vasta experiência de Formação na área de Gestão de Recursos Humanos. Formação Académica base em GRH. Certificado de Aptidão Pedagógica

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 220€ (8 horas)

POCP E SECTORIAIS

➤ Objectivos gerais

Dotar os formandos de um conhecimento abrangente de POCP, e serem capazes de efectuar registos segundo o POCP.

➤ Objectivos específicos

No final da acção de formação, os formandos serão capazes de:

- Compreender as regras básicas a observar na implementação do POCP e Planos sectoriais;
- Conhecer os principais Planos Sectoriais existentes;
- Conhecer a tendência da contabilidade pública para o futuro;
- Ficar habilitado a registar factos patrimoniais na contabilidade;
- Dominar conceitos básicos relativos à contabilidade analítica.

➤ Programa

1. Enquadramento Geral POCP

- Noção e âmbito de aplicação
- Objectivos e principais regras a observar na implementação

2. Planos Sectoriais

- Autarquias locais (POCAL), instituições do Sistema de Solidariedade e Segurança Social (POCISSSS), Ministério da Saúde (POCMS), Ministério da Educação (POCE)

3. Harmonização internacional

- Normas Internacionais de Contabilidade do Sector Público, papel e objectivos do IFAC – International Federation of Accountants

4. Contas e subcontas do POCP

- Registo de factos patrimoniais relativos a disponibilidades e terceiros, imobilizações, custos e perdas assim como proveitos e ganhos
- Modo como as existências são valorizadas e contabilizadas
- Conceitos sobre amortização relacionados com a contabilidade (calcular amortizações e interpretar os cálculos)
- Diferimentos e provisões
- Conceitos básicos relativos à contabilidade analítica

5. Casos Práticos

➤ Perfil dos destinatários

Directores financeiros, responsáveis de divisão, técnicos oficiais de contas, directores administrativos, directores gerais, consultores de gestão e controllers.

➤ Formador

Especialista com formação nas áreas económicas, com vasta experiência de Formação nas Áreas Financeira e Contabilística

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 200€ (7 horas)

Preço por Inscrição: 325€ (12 horas)

GESTÃO ORÇAMENTAL

➤ Objectivos gerais

Dotar os formandos de um conhecimento abrangente de Gestão Orçamental, e serem capazes de efectuar registos e alterações no Orçamento

➤ Objectivo específicos

- Compreender as regras básicas a observar na elaboração e na execução do Orçamento Geral do Estado
- Ficar habilitado a criar e efectuar a dotação e previsão do orçamento da despesa e receita
- Compreender os vários tipos de alterações orçamentais
- Identificar os documentos necessários para a demonstração de resultados
- Controle da execução orçamental

➤ Programa

Reconhecer a importância da contabilidade para a gestão orçamental

- Organização Orçamental, Financeira e Patrimonial.

Orçamento Geral do Estado

- Princípios e regras a observar na elaboração.
- Regras a observar na execução.

Definir Orçamentos de receita e de despesa

- Criar e efectuar a dotação do orçamento da despesa.
- Criar e efectuar a previsão do orçamento da receita.
- Orçamento por rubrica, actividade e fonte de financiamento.

Alterações Orçamentais e suas consequências

- Ajustamentos e provisões. Ajustamentos horizontais, alterações verticais, congelamentos, descongelamentos e créditos especiais. Duodécimos e antecipações.

Controle e fiscalização orçamental

- Balanço analítico, demonstração de resultados por natureza e por funções, relatório de gestão, certificação legal das contas e parecer do órgão de fiscalização.

Tipos de auditoria e Metodologias de trabalho

- Auditoria operacional, auditoria financeira, auditoria ao desempenho, auditoria de projecto e auditoria aos sistemas de gestão e controlo.
- Normas, procedimentos, relatórios e conclusões.

➤ Perfil dos destinatários

Directores financeiros, responsáveis de divisão, técnicos oficiais de contas, directores administrativos, directores gerais, consultores de gestão e controllers.

➤ Formador

Especialista com formação nas áreas económicas, com vasta experiência de Formação nas Áreas Financeira e Contabilística

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 200€ (7 horas)

Preço por Inscrição: 325€ (12 horas)

GESTÃO DE TESOURARIA

➤ Objectivos gerais

Dotar os formandos de um conhecimento abrangente de Gestão de Tesouraria, e serem capazes de efectuar registos na Tesouraria

➤ Objectivo específicos

- Dominar noções essenciais da gestão de tesouraria;
- Conceber, implementar e gerir o ciclo de caixa, nomeadamente controlar operações relativas aos recebimentos e pagamentos;
- Reconhecer a possibilidade de efectuar reconciliação bancária por sugestão automática;
- Gerir aplicações financeiras de curto prazo.

➤ Programa

Objectivo da Gestão de Tesouraria: O Equilíbrio Financeiro Fundamental

Gestão de contas de Tesouraria

Ciclo de caixa

- Recebimentos
- Recebimento de receitas, requisições de fundos, consulta dos valores recebidos ou por receber, controlo dos recebimentos em atraso, guias de reposição.

Pagamentos

- Pagamento de processamentos, retenções na fonte e outros, consulta dos valores pagos ou por pagar, controlo de facturas e processamentos em atraso, guias de restituição de receitas.

Metodologias utilizadas na elaboração de reconciliações bancárias

- Utilização de uma reconciliação automática por sugestão da aplicação e/ou utilizar o processo de reconciliação manual.

Gestão de aplicações financeiras de curto prazo

- Gerir aplicações a prazo através de um processo de leilão de ofertas bancárias.

➤ Perfil dos destinatários

Directores financeiros, responsáveis de divisão, técnicos oficiais de contas, directores administrativos, directores gerais, consultores de gestão e controllers.

➤ Formador

Especialista com formação nas áreas económicas, com vasta experiência de Formação nas Áreas Financeira e Contabilística

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 200€ (7 horas)

Preço por Inscrição: 325€ (12 horas)

SEMINÁRIO BALANCED SCORECARD

➤ Objectivos gerais

Oferecer um conjunto de conhecimentos teóricos sobre o Balanced Scorecard, quer nas organizações públicas quer nas empresariais, familiarizando os profissionais com um conjunto de conceitos de particular utilidade para a abordagem dos sistemas de informação.

➤ Objectivo específicos

- Compreender os conceitos associados ao BSC;
- Formular a estratégia e os objectivos estratégicos associados;
- Conceber um painel para apresentação dos objectivos estratégicos;
- Identificar os Factores Críticos de Sucesso (FCS) no âmbito do planeamento do negócio;
- Estabelecer um sistema de monitorização do desempenho estratégico de uma Organização.

➤ Programa

Conceitos do BSC

- Novo contexto dos negócios - a economia do conhecimento;

Barreiras à estratégia;

- Origem do BSC; Objectivos do BSC; Benefícios do BSC;

A Identificação das Perspectivas do BSC - Financeira, Clientes, Processos e Inovação

- BSC - Sistema de Gestão Estratégica - Mapa estratégico;
- Factores Críticos de Sucesso (FCS);
- Objectivos estratégicos;
- Indicadores estratégicos e metas de desempenho;
- Métricas do BSC;

O Ciclo PDCA no BSC: Iniciativas, Actividades e Tarefas

➤ Perfil dos destinatários

Gestores de topo, directores funcionais, gestores de processos de negócio, responsáveis técnicos e demais funções ligadas à gestão estratégica empresarial, à gestão da qualidade e à gestão de projectos

➤ Formador

Vasta experiência no desenvolvimento de projectos internos relacionados com controlo de gestão e pelo lançamento do sistema de Balanced Scorecard da Quidgest.

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 260€ (8 horas)

ESTRATÉGIA, LIDERANÇA E SUCESSO COM O BALANCED SCORECARD

➤ Objectivos gerais

Oferecer um conjunto de conhecimentos teóricos e práticos sobre o Balanced Scorecard, quer nas organizações públicas quer nas empresariais, familiarizando os profissionais com um conjunto de conceitos de particular utilidade para a abordagem dos sistemas de informação.

➤ Objectivo específicos

- Compreender os conceitos associados ao BSC;
- Formular a estratégia e os objectivos estratégicos associados;
- Conceber um painel para apresentação dos objectivos estratégicos;
- Identificar os Factores Críticos de Sucesso (FCS) no âmbito do planeamento do negócio;
- Estabelecer um sistema de monitorização do desempenho estratégico de uma Organização;
- Construir o seu Mapa Estratégico
- Contribuir para o Alinhamento e Aliança Estratégica da sua Organização
- Avaliar o Presente, Pesar o Futuro - Avaliar a Performance
- Fazer a Gestão de Projectos com a Ferramenta através da determinação de Actividades

➤ Programa

Conceitos do BSC

- Novo contexto dos negócios - a economia do conhecimento;
- Barreiras à estratégia;
- Origem do BSC; Objectivos do BSC; Benefícios do BSC;

A Identificação das Perspectivas do BSC - Financeira, Clientes, Processos e Inovação

- BSC - Sistema de Gestão Estratégica - Mapa estratégico;
- Factores Críticos de Sucesso (FCS);
- Objectivos estratégicos;
- Indicadores estratégicos e metas de desempenho;
- Métricas do BSC;

O Ciclo PDCA no BSC: Iniciativas, Actividades e Tarefas

- Relação e Aplicação com a NP ISO 9001:2008;
- Metodologia para Implementação do BSC - Planeamento, desenvolvimento e monitorização do plano estratégico de cada organização baseado no BSC;

Case study

➤ Perfil dos destinatários

Gestores de topo, directores funcionais, gestores de processos de negócio, responsáveis técnicos e demais funções ligadas à gestão estratégica empresarial, à gestão da qualidade e à gestão de projectos

➤ Formador

Vasta experiência no desenvolvimento de projectos internos relacionados com controlo de gestão e pelo lançamento do sistema de Balanced Scorecard da Quidgest.

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 700€ (32 horas)

GESTÃO E CIRCULAÇÃO DE DOCUMENTOS

➤ Objectivos gerais

Dotar os profissionais com os conhecimentos necessários para a organização da documentação empresarial, com metodologia de organização, que tenha em conta a necessidade de localização rápida dos documentos.

➤ Objectivo específicos

- Caracterizar os documentos enquanto instrumentos de prova da actividade administrativa
- Compreender as funções e objectivos dos arquivos
- Compreender os princípios básicos da arquivística
- Salientar a importância da normalização das descrições de documentos
- Descrever os procedimentos de elaboração e interpretação de um Plano de Classificação
- Compreender o papel da avaliação e selecção num sistema de arquivo
- Dar a conhecer as tecnologias de gestão dos documentos electrónicos bem como a sua forma de implementação
- Descrever os sistemas de workflow como automatização dos processos de gestão, e em particular as suas novas formas com utilização da Internet

➤ Programa

Os Documentos

- Conceito de documento
- Tipos de documentos
- Documentos electrónicos

Descrição de documentos

- As unidades arquivísticas
- Conceito de descrição arquivística
- Níveis de descrição
- Tipos de instrumentos de descrição
- Planeamento descritivo
- Controlo/normalização de descrição

Planos de Classificação

- Tipos de Planos de Classificação
- Tipos de códigos
- Elaboração de um Plano de Classificação

Avaliação e selecção de documentos

- Noção de avaliação
- Objectivos
- A equipa de avaliação
- Tipos de valor dos documentos
- Métodos de amostragem
- Tabelas de selecção
- Métodos de eliminação
- Elaboração de portarias de gestão de documentos

Ciclo de vida dos documentos

- Produção de documentos
- Circulação interna (encaminhamentos ad hoc e workflows)
- Validação de informação (assinatura electrónica)

➤ Perfil dos destinatários

Profissionais que tenham funções de secretariado e funções administrativas. Responsáveis por arquivos descentralizados.

➤ Formador

Com formação académica na área nomeadamente pós-graduação em ciências documentais pela Universidade Portucalense, é consultora e coordenadora da área de sistemas de informação de Gestão Documental da Quidgest. Vasta experiência como formadora na administração pública central e local.

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 200€ (12 horas)

CRM - Gestão de Relacionamento com o Cliente

➤ Objectivos gerais

A gestão do relacionamento com os clientes assume hoje cada vez mais novas formas, que são proporcionadas pela utilização das tecnologias de informação, mantendo sempre como objectivo principal garantir a sua fidelização.

➤ Objectivo específicos

- Caracterizar o que é o CRM, e como o implementar nas empresas
- Descrever os vários aspectos específicos de uma Estratégia-CRM e como ela deve ser integrada numa estratégia mais global das empresas
- Analisar as formas particulares do CRM na Internet, o designado E-CRM, bem como o proporcionado pelas comunicações móveis o designado M-CRM
- Perspectivar as novas formas do CRM no contexto da Web 2.0

➤ Programa

Os novos paradigmas do Marketing: o CRM

O CRM – aspectos principais

Caracterização

- A optimização do relacionamento com os clientes
- A sua empresa está preparada para o CRM?
- Questionário de avaliação
- A nova arquitectura - CRM da empresa

A Estratégia-CRM

- Aspectos principais a ter em conta na sua elaboração
- Factores Críticos de Sucesso
- Principais problemas a evitar

O E-CRM

- Consequências para a empresa
- Avaliação - métricas a utilizar

O M-CRM

- Novas formas de relacionamento com os clientes proporcionadas pelas comunicações móveis

Implementação do CRM

- Principais razões para o sucesso / insucesso do CRM
- A implementação – pontos principais
- Fases a considerar

A evolução do CRM: o CRM 2.0 e CRM 3.0 - a Web 2.0 as redes sociais e a sua importância para as empresas no relacionamento com os seus clientes e potenciais clientes

Análise, e discussão, de casos práticos propostos pelo formador

➤ Perfil dos destinatários

- Gestores e Responsáveis de Empresas que pretendem utilizar o CRM como uma ferramenta de fidelização dos seus Clientes.
- Directores de Marketing
- Gestores de Clientes e de Mercados
- Gestores de Produtos e Marcas
- Responsáveis de suporte a Clientes

➤ Formador

Com vasta experiência profissional, de formação e académica, nas áreas do E-Business e CRM bem como das tecnologias que os suportam tanto para as empresas como para a administração pública central e local.

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 350€ (12 horas)

Workflow – a gestão dos processos de negócio das organizações

➤ Objectivos gerais

As organizações em geral, empresas e administração pública central e local, têm cada vez mais necessidade de analisar, implementar e controlar os seus processos de negócio, garantindo a sua melhoria contínua ao longo do seu ciclo de vida, bem como empreender os processos de mudança associados.

➤ Objectivo específicos

- Caracterizar os novos modelos organizacionais com suporte das tecnologias de informação e comunicação tendo em vista a implementação de arquitecturas de processos de negócio
- Conhecer os sistemas de Workflow como ferramentas essenciais para a automatização dos processos de negócio
- Saber avaliar a implementação de sistemas de Workflow tendo em vista a sua melhoria e adequação às necessidades das organizações onde estão
- Perspectivar a evolução futura destas tecnologias e dos modelos organizacionais

➤ Programa

A organização centrada nos Processos

- Os paradigmas dos anos 90
- As competências estratégicas das empresas
- O que são Processos de Negócio
- O BPM – Business Process Management como integrador de estratégias, pessoas, processos e tecnologias

Sistemas de Workflow

- Definição, standardização e modelo de referência
- Funções básicas de um sistema de Workflow
- O “Lifecycle” de um Workflow
- Modelização – aspectos principais a considerar, ferramentas de suporte
- Regras de negócio – caracterização e papel fundamental na modelização de processos de negócio

A implementação de sistemas de Workflow

- Reengenharia de Processos como suporte metodológico para a implementação de sistemas de Workflow – pontos principais a considerar
- O processo de mudança organizacional subjacente, recursos humanos a envolver no projecto, recomendações para uma implementação com sucesso

Avaliação dos sistemas de Workflow

- Factores Críticos de Sucesso
- Benefícios Qualitativos e Quantitativos
- Algumas métricas de avaliação destes sistemas
- Avaliação de casos particulares de implementação de sistemas de Workflow de suporte a aplicações específicas

Perspectivas de evolução destes sistemas nos novos contextos de relacionamento das organizações com os seus clientes e fornecedores

Análise de casos práticos com recurso a um sistema de Workflow da Quidgest

➤ Perfil dos destinatários

- Gestores e Responsáveis de organizações, empresas e administração pública central e local, que pretendem reformular as suas estruturas organizacionais tendo em vista a implementação de uma gestão por processos com suporte das tecnologias de informação e comunicação
- Directores de Sistemas de Informação
- Consultores de Empresas

➤ Formador

Com vasta experiência profissional, de formação e académica, nas áreas do E-Business e CRM bem como das tecnologias que os suportam tanto para as empresas como para a administração pública central e local.

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 350€ (12 horas)

CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE

➤ Objectivos gerais

Preparar e perceber as linhas gerais da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

➤ Objectivo específicos

- Compreensão dos Requisitos da Norma ISO 9001:2008 e de algumas normas acessórias.
- Capacidade para aplicar e desenvolver uma Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).
- Capacidade para aplicar o Ciclo PDCA e relacionar a metodologia do BSC com a Norma ISO 9001:2008

➤ Programa

Introdução e enquadramento normativo

- Conceitos
- Princípios da Gestão da Qualidade. Apresentação do Sistema Português da Qualidade
- A importância da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade: Vantagens e Desvantagens da Certificação
- As normas da série ISO 9000

Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

- Os requisitos da norma ISO 9001:2008 e sua implementação
- Abordagem por processos
- Documentação do sistema da Qualidade
- Melhoria contínua
- Compatibilidade com outros sistemas de gestão

O Ciclo PDCA no BSC: Iniciativas, Actividades e Tarefas

- Relação e Aplicação com a NP ISO 9001:2008
- Metodologia para Implementação do BSC - Planeamento, desenvolvimento e monitorização do plano estratégico de cada organismo baseado no BSC

Como Implementar um SGQ nos Organismos?

- Etapas do Projecto
- Suporte documental
- Case study – Baseado no Sistema de Informação BSC[®] (Balanced Scorecard)

➤ Perfil dos destinatários

Quadros médios e superiores com responsabilidades ao nível da Gestão da Qualidade, consultores e todos aqueles que pretendam adquirir ou aperfeiçoar conhecimentos nesta área.

➤ Formador

Vasta experiência de Formação e implementação de SGQ's baseados na série da Norma ISO 9000. Formação Académica na área de Gestão. Formadora certificada pelo IEFP com o CAP – Certificado de Aptidão Profissional

➤ Preço e Duração

Preço por Inscrição: 350€ (35 horas)

Horário: 09h30 – 13h00 | 14h00 – 17h30

O E-LEARNING

A aplicação das tecnologias da informação e da comunicação à área da formação levou à criação duma nova modalidade de aprendizagem a distância que serve este objectivo: o e-learning.

Na Quidgest contamos com cursos de formação e-learning, de carácter plenamente interactivo, que apoiam a formação dos profissionais nas diferentes áreas da comunicação

Ao optar por participar numa acção em e-learning, o formando passa a ter tempo para aprender ao seu ritmo, com o apoio dum tutor, sem perder a possibilidade de interagir com os restantes participantes do seu curso.

Para os seus Clientes a Quidgest complementa a sua formação presencial incluída nos seus serviços com a possibilidade de em tempo real e à medida das suas necessidades aprender naquele momento exacto.

**Descubra já as vantagens da aprendizagem à distância
em www.quidgest.net/learn!**



INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSCRIÇÕES

➤ Como se inscrever

Por telefone

Contacte o nosso departamento Learning Center ou o nosso departamento comercial através do telefone **213 870 563** e indique o título do curso ou a página do catálogo.

Por e-mail

Envie-nos um e-mail para **learning@quidgest.com** e indique-nos os seus dados e o nome do Curso.

Por fax ou correio

Envie –nos os dados necessários do Curso para :
Rua Castilho, n.º 63, 6.º andar, 1250-068 Lisboa
Fax: 213 870 697

Pela Internet

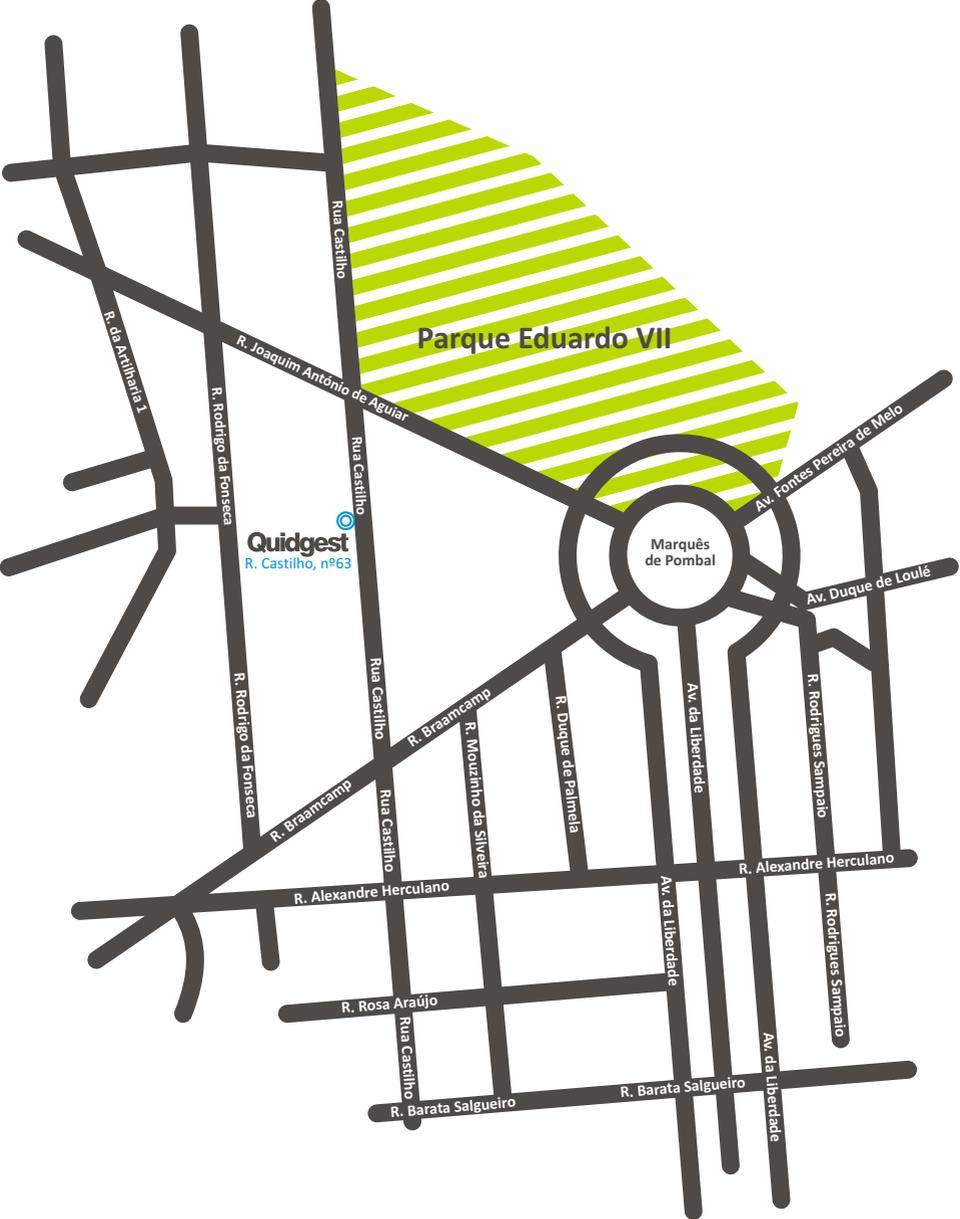
Através do site www.quidgest.com, localize a nossa área específica de Formação em Gestão.

➤ As nossas instalações e salas de formação

Contamos com Várias Salas equipadas c/ Projector, Quadros Interactivos, Flipchart's nas instalações que temos em Lisboa de modo a que apresentem as condições adequadas para ministrar cómoda e eficientemente qualquer Acção de Formação.

Organizamos Acções de Formação fora de Lisboa e das nossas instalações a pedido do Cliente desde que sejam acordadas as despesas com alojamento e despesas de deslocação.

➤ Onde estamos



➤ Política de Preços

Descontos para Duas ou mais inscrições do mesmo Organismo.

Os descontos variam de 10% a 20%. Para mais informações contacte o Learning Center da Quidgest, através do telefone 213 870 563 ou através do e-mail learning@quidgest.com.

➤ Garantia de Qualidade

A acreditação da Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) é um claro sinal do compromisso da Quidgest com a qualidade da sua formação. Distingue-nos, assim, de outras entidades com oferta semelhante. Enquanto entidade acreditada, a Quidgest pode actuar em diversas áreas regulamentadas cujo quadro legal prevê a exigência da acreditação.

➤ Certificados

No final de cada Acção de Formação a Quidgest emite um Certificado de Formação e Presença na modalidade referida.

➤ Contactos da Quidgest

Ana Morgado, responsável do Learning Center
ana.morgado@quidgest.pt

Carlos Marques, Director Comercial da Quidgest
cmarques@quidgest.pt

Quidgest



Quidgest – Consultores de Gestão, S.A.

R. Castilho n.º 63 – 6.º
1250-068 Lisboa | Portugal
tel. (+351) 213 870 563
fax. (+351) 213 870 697

Quidgest – Ingeniería de Software

Calle Floridablanca, 98 – Ent. 1.º 2.ª
08015 Barcelona | España
tel. (+34) 650 508 794

Quidgest – Timor

Bidau Mota Klaran
Díli | Timor-Leste
tel. (+670) 732 68 23

Quidgest – Software Plant

Rua John Issa, n.º 260
Maputo | Moçambique
tel./fax. (+258) 21 30 37 32

Quid – Software Engineering

40 Bowling Green Lane, Clerkenwell
London EC1R 0NE
tel. +44(0)20 7415 7145
fax. +44(0)20 7837 7612

quidgest@quidgest.com
www.quidgest.com

.....