

SGS ACADEMY

Pós-Graduação em Excelência e Sustentabilidade na Gestão de Serviços

3^a
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 4 OUTUBRO 2025

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 julho a**
14 de agosto de 2025

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
01. EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS				
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
SUBTOTAL HORAS	24		20	44
02. EXCELÊNCIA NA GESTÃO DAS PESSOAS				
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
SUBTOTAL HORAS	24			24
03. EXCELÊNCIA NOS PROCESSOS E RESULTADOS				
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
SUBTOTAL HORAS	16	32		48
04. SUSTENTABILIDADE NOS SERVIÇOS				
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
SUBTOTAL HORAS	24			24
05. FOCO NO CLIENTE E MERCADO				
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
SUBTOTAL HORAS	32	4		36
TOTAL DE HORAS	120	36	20	176

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.





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

SGS

When you need to be sure