

SGS ACADEMY

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

3<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** 29 NOVEMBRO 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 **24 de outubro a**  
**17 de novembro 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
<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.





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

**SGS**

**When you need to be sure**