

01 Interpretação da NBR ISO 9001:2000

OBJETIVOS

Capacitar profissionais nos requisitos da ISO 9001 versão 2000, para implementação ou migração de Sistemas de Gestão da Qualidade, através de técnicas e aplicações práticas.

PROGRAMA

História da normalização

- Introdução
- Origem da Normalização
- Fundação da ISO

Noções sobre a ISO 9000

- Introdução
- As normas da Série ISO 9000:2000
- Níveis de documentação do SGQ

Noções de gerência por processos

- Conceitos de processo
- Modelo de processo
- Fluxo de informação e o fluxo de transformação
- A cadeia de processos de uma organização
- Exemplo de processo
- Exercícios

A norma NBR ISO 9001:2000

- Generalidades
- Os 8 princípios da gestão da qualidade
- Abordagem de processos pela norma ISO 9000
- Objetivos e aplicação
- Importância e características do SGQ
- Escopo de um Sistema de Gestão da Qualidade
- Exclusões permitidas
- Terminologia
- Requisitos da norma ISO 9001:2000
- Exercícios e estudos de casos

PÚBLICO-ALVO

Profissionais que atuam em Sistemas de Gestão da Qualidade, já capacitados ou não na versão 1994 da série ISO 9000, de empresas que desejam implementar ou que tenham implementado Sistema de Gestão da Qualidade

INSTRUTOR

Luciano Dias Zorzal

- Engenheiro eletricista, pós-graduado em Qualidade e Produtividade pela Ufes/FCAV-USP.
- Lead Assessor - ISO 9001:2000 pela MCG
- Empresário nos setores de informática e telecomunicações
- Consultor em Gestão Empresarial e Qualidade, tendo atuado na certificação de mais de 45 empresas de diversos segmentos.
- Instrutor em diversos cursos nas áreas da qualidade e gestão empresarial
- Consultor do IEL-ES e auditor-líder Prodfor.

PERÍODO: 11 a 14.09.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 18.08.2006

R\$ 179,00 (cento e setenta e nove reais)

A partir de 21.08.2006

R\$ 198,00 (cento e noventa e oito reais)

02 Análise Cadastral - A melhor ferramenta para a venda a prazo

OBJETIVO

- Orientar e capacitar os participantes na interpretação dos dados cadastrais dos clientes, aprimorando os conceitos de análise de crédito, introduzindo as novas metodologias do mercado e proporcionando uma visão global dos riscos e das tendências, visando a correta aplicação das vendas a prazo na sua empresa.

PROGRAMA

- Documentação ideal – Como posso detectar uma falsificação?
- Entrevista com o cliente: não faça disso um interrogatório
- Comprometimento de renda
- Cadastro e seus objetivos - Ficha cadastral: como elaborar
- Informações: quais e onde encontrar?
- Análise de crédito: pontos importantes e como analisá-los
- Índices de comparação: parâmetros
- Quadro econômico e social regional – O perfil do bom e o do mau pagador
- Limite de crédito: como determinar
- Credit Score – Como criar o seu
- As mudanças no Código Civil: o que mudou para o setor
- Código do Consumidor: sabendo lidar com ele
- Exercícios de interpretação e análise

PÚBLICO-ALVO

Empresários, gerentes, administrativo-financeiros, analistas e funcionários do setor crédito.

INSTRUTOR

Daniel Arrais

- Analista de Organização, Métodos e Sistemas, de Negócios e da Informação, há mais de dez anos, com experiência em desenvolvimento de projetos de softwares, suporte e treinamento nas áreas de crédito e cobrança e cartões de crédito, planejamento e desenvolvimento estratégico.
- Físico pela Universidade Federal do Ceará, com ênfase em Processamento de Dados.
- Instrutor do IEL-ES e consultor do Sebrae Nacional há 20 anos.

PERÍODO: 11 a 14.09.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 18.08.2006

R\$ 189,00 (cento e oitenta e nove reais)

A partir de 21.08.2006

R\$ 231,00 (duzentos e trinta e um reais)

03 Administração de Pessoal e Rotinas Trabalhistas

OBJETIVOS

- Rever procedimentos práticos do Departamento de Pessoal
- Atualizar os profissionais quanto à legislação trabalhista e previdenciária
- Orientar os profissionais sobre como evitar reclamações trabalhistas, através do conhecimento e aplicação da legislação em vigor.

PROGRAMA

Admissão e contratação

- Seleção/contratação
- Contratos de trabalho
- Jornada de trabalho
- Remuneração e adicionais
- Folha de pagamento/encargos sociais
- Férias/abono pecuniário/adicional de férias
- Encargos sociais
- 13º salário/encargos sociais
- Rescisões de contratos
- Trabalhadores especiais
- Trabalhadores autônomos, temporários e avulsos.
- Estagiários
- Menor aprendiz
- Proteção do trabalho do menor
- Proteção do trabalho da mulher

Segurança e Medicina do Trabalho

- Conceitos básicos: PPRA/PCMSO/SESMT/Cipa

Previdência Social

- Contribuintes/contribuições/segurados e beneficiários/benefícios previdenciários

PÚBLICO-ALVO

Gerentes, chefes e supervisores de departamentos de pessoal e demais profissionais que atuam na área trabalhista das empresas.

INSTRUTORA

Doralice Araújo Alencastre

- Graduada em Ciências Contábeis (UVV)
- Pós-graduada em Planejamento Fiscal e Auditoria Contábil (Ceap/UVV)
- Consultora do IEL-ES e de empresas e instituições diversas no Estado

PERÍODO: 18 a 22.09.2006

HORÁRIO: 8h30 às 12h

INVESTIMENTO

Até 18.08.2006

R\$ 228,00 (duzentos e vinte e oito reais)

A partir de 21.08.2006

R\$ 254,00 (duzentos e cinquenta e quatro reais)

04 AIQ - Auditor Interno da Qualidade ISO 9001:2000

OBJETIVOS

Capacitar profissionais das empresas que estão planejando ou desenvolvendo programas da qualidade, implantando a **ISO 9001:2000**, ou empresas certificadas que estão migrando seus sistemas para a **ISO 9001:2000**, através de técnicas e aplicações práticas.

PROGRAMA

Sistemas de Gestão da Qualidade

- Terminologia, o que é uma auditoria da qualidade, objetivos, o que diz a série ISO 9000 versão 2000

O auditor

- Aspectos comportamentais
- Técnicas
- Habilidades e atributos requeridos

Realização da auditoria

- Programação
- Planejamento, execução
- Relato dos resultados
- Estabelecimento de ações corretivas

Exercícios práticos

- Estudo de casos
- Exercícios práticos

PÚBLICO-ALVO

Profissionais de empresas certificadas ou que estejam implementando Sistemas de Gestão da Qualidade, com base na série **ISO 9000:2000**.

Demais profissionais que desejam adquirir formação como auditor interno da qualidade ou atualizar seus conhecimentos para a nova versão da série ISO 9000:2000.

Requisito: já ter participado do curso "Interpretação da NBR ISO 9001:2000".

INSTRUTOR

Rômulo Oliveira Vargas

- Engenheiro mecânico, pós-graduado em Engenharia da Qualidade pela Ufes e pós-graduado em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas.
- "Lead Assessor - Qualidade" pela MCG e "Lead Assessor - Meio Ambiente" pelo BVQI, com mais de 150 auditorias internas e externas realizadas; consultor interno e coordenador para as certificações ISO 9001 e 9002 das áreas industriais e florestais da Aracruz Celulose; e avaliador do Prêmio Nacional da Qualidade.
- Professor do curso de pós-graduação em Qualidade e Produtividade, na Ufes.
- Consultor do IEL e de empresas nas áreas da qualidade, meio ambiente e gestão empresarial e metrologia.

PERÍODO/HORÁRIO: 18 a 21.09.2006 - 18h30 às 22h

PERÍODO/HORÁRIO: 22.09.2006 - 14h às 22h

INVESTIMENTO

Até 25.08.2006

R\$ 268,00 (duzentos e sessenta e oito reais)

A partir de 28.08.2006

R\$ 298,00 (duzentos e noventa e oito reais)

05 Cálculos Trabalhistas

OBJETIVOS

Orientar os profissionais nos cálculos trabalhistas, através dos conhecimentos e aplicação da legislação em vigor, de forma a evitar reclamações futuras.

PROGRAMA

Cálculos de folha de pagamento

Encargos sociais

- INSS
- FGTS
- IRRF

Recibos

- Férias
- 13º salário

Rescisão contratual

- Rescisão antecipada do contrato de trabalho
- Pedido de demissão
- Dispensa sem justa causa
- Dispensa por justa causa
- Extinção automática
- Falecimento do empregado
- Empregado preso
- Rescisão indireta
- Rescisão por aposentadoria

PÚBLICO-ALVO

Gerentes, chefes e supervisores de departamentos de pessoal e demais profissionais que atuam com cálculos na área trabalhista das empresas ou tenha participado do curso "**Administração de Pessoal e Rotinas Trabalhistas**".

INSTRUTORA

Doralice Araújo Alencastre

- Graduada em Ciências Contábeis (UVV)
- Pós-graduada em Planejamento Fiscal e Auditoria Contábil (Ceap/UVV)
- Consultora do IEL-ES e de empresas e instituições diversas no Estado

PERÍODO: 18 a 22.09.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até.25.08.2006

R\$ 228,00 (duzentos e vinte e oito reais)

A partir de 28.08.2006

R\$ 254,00 (duzentos e cinquenta e quatro reais)

TRAZER CALCULADORA

06 O Supervisor como Líder de Pessoas

OBJETIVOS

Ampliar a capacidade de liderar equipes em busca de melhores resultados e satisfação das pessoas.

PROGRAMA

A competitividade e o ambiente organizacional atual

A renovação pessoal

- Dimensões do crescimento pessoal
- Roda da vida
- O poder das crenças e valores

Metas organizacionais versus metas pessoais

- Conceito de organização
- Integrando metas

O relacionamento como fator decisivo nos resultados

- Percepção
- Diferenças individuais
- Auto-imagem
- Comportamento pessoal

O processo de comunicação

- Conceito
- Utilização do feedback

Motivação humana

- Conceito
- Ciclo motivacional
- Hierarquia de Maslow

A liderança como fiel da balança da eficácia gerencial

- Líder e liderança
- Estilos de liderança
- Liderança situacional
- Competências gerenciais

Obtendo resultados com o trabalho em equipe

- Conceito
- Comportamento das equipes
- Construindo uma equipe eficaz

PÚBLICO-ALVO

Pessoas que ocupam função de supervisor, encarregado ou líder, e que tenham responsabilidade por equipes, com escolaridade mínima de ensino médio.

INSTRUTOR

Guilherme Araújo Santiago Pacheco

- Graduado em Engenharia Operacional Elétrica Profissional e pós-graduada em Engenharia da Qualidade
- Ampla experiência em consultoria interna nos processos de RH em empresas de grande porte de âmbito nacional, destacando-se sua atuação no desenvolvimento, coordenação e execução de eventos de treinamentos técnicos, comportamentais e gerenciais para os níveis de supervisão e operacional.
- Atuação como engenheiro da Qualidade, participando da manutenção e desenvolvimento de Sistema da Qualidade baseado no Controle de Qualidade Total e ISO 9002/94.
- Participou como auditor interno da implementação do Sistema Integrado de Gestão para atender à ISO 14001 e OHSAS 18001 em empresa de mineração
- Instrutor nos cursos de Gestão de Projetos, Elaboração de Projetos de Serviços Sociais, Solucionando Problemas de Desempenho – Método SPD, e Gerenciando Pessoas e Obtendo Resultados, e consultor do IEL-ES.

PERÍODO: 25 a 28.09.2006

HORÁRIO: 8h30 às 12h

INVESTIMENTO

Até 01.09.2006

R\$ 179,00 (cento e setenta e nove reais)

A partir de 04.09.2006

R\$ 198,00 (cento e noventa e oito reais)

07 Contabilidade para não Contadores

APRESENTAÇÃO

Se não é nenhum exagero a afirmativa de que a contabilidade é o mais complexo sistema de avaliação patrimonial e um dos mais completos na geração de informações de natureza econômico-financeira e de produtividade, porque não utilizar seus relatórios como uma poderosa ferramenta no processo de tomada de decisões?

OBJETIVOS

Discutir junto a profissionais que lidam com decisões empresariais alguns mecanismos de avaliação e controle da riqueza das companhias.

PROGRAMA

- A contabilidade financeira e gerencial
- A composição do patrimônio e o processo contábil
- Entendendo as demonstrações contábeis
- Avaliação dos ativos (métodos financeiro e gerencial) e os efeitos na mensuração da riqueza das companhias
- A empresa e o meio ambiente: mensuração de ativos e passivos ambientais e seus efeitos sobre o patrimônio líquido
- Controle dos custos e a avaliação dos estoques
- Orçamento e fluxo de caixa

PÚBLICO-ALVO

Empresários, executivos, gerentes e todos os profissionais interessados em conhecer o mecanismo da contabilidade de sua empresa.

INSTRUTOR

Joel Almeida Filho

- Graduado em Direito e Contabilidade, com pós-graduação na PUC-MG
- Especialização em Marketing pela Florida International University
- Professor universitário da cadeira de Contabilidade e Análise de Custos; autor dos livros "Manual de Apuração dos Custos", "A Formação do Preço de Venda no Comércio Varejista" e "A Lógica na Formação dos Preços"
- Pesquisador dos processos de formação de preços
- Consultor do IEL-ES e de empresas diversas do nosso Estado

PERÍODO: 25 a 28.09.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 01.09.2006

R\$ 179,00 (cento e setenta e nove reais)

A partir de 04.09.2006

R\$ 198,00 (cento e noventa e oito reais)

08 Relacionamento com o Cliente

OBJETIVOS

- Despertar os participantes para uma visão de que o relacionamento com o cliente, interno e/ou externo, tem uma importância fundamental para a melhoria da qualidade e da capacidade de competitividade da empresa.
- Facilitar a mudança de comportamento das pessoas/profissionais, a fim de que possam atender às exigências do mercado.

PROGRAMA

Qualidade: significado e fatores

Qualidade em serviços, conceito e atributos, cumprimento de prazos, procedimentos a seguir diante de reclamações, respostas emergenciais, competência na execução e avaliação.

Princípios e técnicas do bom atendimento

Cliente: o que representa e tipos

Promovendo mudança de comportamento nos profissionais

- Autoconhecimento
- Motivação
- Capacidade de dar e receber feedback
- Empatia
- Relacionamento interpessoal entre colegas, chefias e clientes

A comunicação: tipos, importância, barreiras, a capacidade de ouvir, regras básicas para a comunicação pessoal e ao telefone.

A importância da criatividade

Comprometimento com a organização, com o trabalho em equipe, com a integração das áreas, e seus reflexos sobre o atendimento ao cliente.

A importância do fornecimento de informações corretas e o imprescindível conhecimento das normas e regulamentos, políticas e estrutura da organização.

A visão da imagem da empresa no mercado

Ética profissional

Etiqueta

Critérios de avaliação da qualidade no atendimento

PÚBLICO-ALVO

Diretores, gerentes, chefias, empresários e outros profissionais que mantêm relacionamento com o cliente.

INSTRUTORA

Cláudia Pontes Ferreira

- Pós-graduada em Marketing Empresarial – Consultime/Cândido Mendes
- Pós-graduada em Comércio Exterior – Ufes
- Graduada em Ciências Contábeis – UVV
- Atua como consultora e instrutora nas áreas de marketing, marketing direto, publicidade e comunicação empresarial.
- Experiência em empresas do segmento de comunicação, tais como Rede Tribuna de Comunicação e MP Publicidade.
- Consultora do IEL-ES

PERÍODO: 25 a 28.09.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 01.09.2006

R\$ 149,00 (cento e quarenta e nove reais)

A partir de 04.09.2006

R\$ 165,00 (cento e sessenta e cinco reais)