

01

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: 02 a 05.10.2006 – 8h30 às 12h

PERÍODO/ HORÁRIO: 06.10.2006 – 8h30 às 17h (intervalo de 1h para almoço)

INVESTIMENTO

Até 08.09.2006

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

A partir de 11.09.2006

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

02 Gestão de Pessoas

OBJETIVO

Apresentar aos participantes fundamentos da gestão de pessoal e técnicas relacionadas à motivação, satisfação e controle de pessoal.

PROGRAMA

Recrutamento e seleção de pessoal

- Fontes de recrutamento
- Rotatividade e os benefícios da seleção
- Técnicas de entrevistas e outras formas de avaliação

Acompanhamento de pessoal

- Treinamento introdutório
- Acompanhamento no estágio probatório
- Avaliação de desempenho versus avaliação de resultados

Desenvolvimento de recursos humanos

- Ciclo de levantamento de necessidades de treinamento
- Elaboração e execução de um programa
- Avaliação de resultados

Administração de recompensas

- A motivação humana e as recompensas
- Formas de reconhecimento
- Compensação – o salário direto
- Política de benefícios – o salário indireto

Relações trabalhistas

- Aspectos legais
- Sistemas prevencionistas
- Relações sindicais

PÚBLICO ALVO

Gerentes, chefes e supervisores de departamentos de recursos humanos e profissionais que atuam na área.

INSTRUTORA

Angela Abdo Campos Ferreira

- Mestrando em Ciências Contábeis com ênfase em Estratégia – Fucap
- Pós-graduada em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas – RJ
- Pós-graduada em Administração de Recursos Humanos pela Faesa
- Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal do Espírito Santo – Ufes
- Possui especialização em Qualidade, Administração em Recursos Humanos, Dinâmica de Grupo e Psicanálise
- Experiência profissional composta por atuações Cia. Siderúrgica de Tubarão, Vitória Apart Hospital ETC.
- Professora e coordenadora do Curso de Pós-graduação

PERÍODO: 02 a 06.10.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 08.09.2006

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

A partir de 11.09.2006

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

03 Vendas: Estratégias Vencedoras

OBJETIVO

Analisar de forma clara e direta algumas estratégias para as empresas alcançarem o sucesso em vendas. Passaremos dicas objetivas e práticas sobre como dominar técnicas de vendas aplicáveis à sua realidade. Lembre-se de que é preciso começar a agir já, para colher bons frutos no futuro. A sua empresa não pode ser “mais uma” ou “uma qualquer”, a sua empresa é a sua empresa, única, incomparável.

PROGRAMA

- O que é criatividade em vendas
- Como ser um profissional proativo
- O que são metas?
- Como estabelecer metas de vendas
- Análise do cliente
- Análise da concorrência
- Análise do setor a que pertence a empresa
- Oportunidades e ameaças ao seu negócio
- O que é empatia?
- Como aplicá-la em vendas?
- Pré-venda
- Preparando a venda
- Vender é descobrir e satisfazer necessidades e desejos dos clientes
- Pós-venda
- Vendendo para os clientes atuais
- O cliente encantado
- Transforme seu cliente no seu maior outdoor
- O processo de encantamento
- Aplique essas técnicas e venda mais e melhor

PÚBLICO-ALVO

Diretores, gerentes e supervisores que necessitam formar e desenvolver habilidades em vendas, interna ou externamente, para o máximo desempenho.

INSTRUTOR

Willians Rezende

- Pós-graduado em Marketing – Universidade Cândido Mendes
- Graduado em Biblioteconomia – Ufes
- Professor de Marketing e Recursos Humanos
- Autor do livro *Como Fidelizar seu Cliente*
- Diversos artigos publicados sobre marketing, motivação, vendas, atendimento ao cliente
- Consultor do IEL-ES

PERÍODO: 02 a 05.10.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 08.09.2006

R\$ 168,00 (cento e sessenta e oito reais)

A partir de 11.09.2006

R\$ 187,00 (cento e oitenta e sete reais)

04 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-graduado 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: 16 a 19.10.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 15.09.2006
R\$ 179,00 (cento e setenta e nove reais)

A partir de 18.09.2006
R\$ 198,00 (cento e noventa e oito reais)

05 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: 16 a 19.10.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 15.09.2006

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

A partir de 18.09.2006

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

06 Secretária – Missão, Arte e Profissão.

OBJETIVOS

- Fornecer ferramentas necessárias para reavivar o entusiasmo no trabalho.
- Acrescentar informações e dar sugestões para melhores resultados.

PROGRAMA

- Para manter o alto desempenho é preciso que a motivação venha de dentro para fora
- Atuar com emoções positivas e energizantes
- Comunicar-se assertivamente, visualmente e positivamente
- Delinear a sua rede de contatos
- Falar e escrever bem: a palavra está com você
- Você pode negociar qualquer coisa
- Vender as suas idéias
- Empatia ao telefone
- O encanto de trabalhar em equipe
- “Não se cresce só para cima”
- Suprir as necessidades da empresa, da equipe, da chefia
- O saber lidar com imprevistos
- O saber lidar com diferenças pessoais, culturais e hierárquicas
- Delegar para crescer
- Evoluir sempre
- Reconhecer seus talentos e desenvolvê-los
- Ter expectativas elevadas
- A competência é um desejo profundo e arraigado
- Ter equilíbrio entre a vida familiar e a profissional
- Educação e treinamento: o uso correto da linguagem ética
- A busca de uma carreira estimulante e desafiadora

PÚBLICO-ALVO

Profissionais que atuam na área de atendimento direto ao público ou internamente (atendentes de modo geral, telefonistas, recepcionistas).

INSTRUTORA

Naísa Magalhães de Oliveira Neves

- Formada em Secretariado pela Escola Técnica de Comércio Álvares Penteado
- Bacharel em Serviço Social pelas Faculdades Metropolitanas Unidas
- Cursos de extensão universitária sobre Problemas Brasileiros e Segurança Pública
- Instrutora e organizadora de cursos para secretárias, recepcionistas e telefonistas em todo o Brasil
- Consultora em diversas empresas, prestando orientação nas áreas de administração do tempo, agenda, follow-up, arquivo, marketing pessoal, trabalho de equipe, motivação, liderança e outros
- Colaboradora de diversas revistas e diretora de Mercado da revista “Informática para Secretárias”
- Tem viajado para a Europa, EUA e América Latina, com o intuito de conhecer tendências e repassá-las às alunas.
- Consultora da Manager e do IEL-ES

PERÍODO: 23 a 25.10.2006

HORÁRIO: 8h30 às 12h

INVESTIMENTO

Até 22.09.2006

R\$ 188,00 (cento e oitenta e oito reais)

A partir de 25.09.2006

R\$ 209,00 (duzentos e nove reais)

07 Desenvolvimento Profissional para Atendentes e Recepcionistas

OBJETIVOS

- Discutir a importância da comunicação.
- Enriquecer o dia-a-dia, tornando-o mais prazeroso, menos rotineiro e com melhores resultados.

PROGRAMA

Conhecer-se

- Planejar sua carreira profissional e pessoal
- Evoluir e organizar-se
- Saber trabalhar bem em equipe
- Estar sempre aberta para o novo e aceitar mudanças
- Apresentar novas idéias, novas soluções, novo ambiente.
- Usar o lado empreendedor na empresa
- Importante é ter transparência em seu trabalho

Como se comunicar com sucesso

- Clareza na informação
- Escutar é mais que ouvir
- O comportamento humano pode ser classificado como passivo, agressivo ou assertivo
- Contato visual, atitude corporal
- Gestos, tom de voz

Recepcionar é uma arte

- Apresentar-se bem
- Saber fazer perguntas
- Ter atitudes elegantes
- Atender e servir o cliente de forma “fantástica” é uma filosofia de vida
- Um “aperto de mão” telefônico
- Conhecer os produtos e serviços da empresa

PÚBLICO-ALVO

Profissionais que atuam na área de atendimento direto ao público ou internamente (atendentes de modo geral, telefonistas, recepcionistas).

INSTRUTORA

Náisa Magalhães de Oliveira Neves

- Formada em Secretariado pela Escola Técnica de Comércio Álvares Penteado
- Bacharel em Serviço Social pelas Faculdades Metropolitanas Unidas
- Cursos de extensão universitária sobre Problemas Brasileiros e Segurança Pública
- Instrutora e organizadora de cursos para secretárias, recepcionistas e telefonistas em todo o Brasil
- Consultora em diversas empresas, prestando orientação nas áreas de administração do tempo, agenda, *follow-up*, arquivo, marketing pessoal, trabalho de equipe, motivação, liderança e outros
- Colaboradora de diversas revistas e diretora de Mercado da revista “Informática para Secretárias”
- Tem viajado para a Europa, EUA e América Latina, com o intuito de conhecer tendências e repassá-las às alunas.
- Consultora da Manager e do IEL-ES

PERÍODO: 23 a 25.10.2006

HORÁRIO: 18h30 às 22h

INVESTIMENTO

Até 22.09.2006

R\$ 163,00 (cento e sessenta e três reais)

A partir de 25.09.2006

R\$ 181,00 (cento e oitenta e um reais)

08 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.

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: 23 a 26.10.2006 – 18h30 às 22h

PERÍODO/HORÁRIO: 27.10.2006 – 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)

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