



Seminário O Sistema de Gestão de Denúncias – a Distância



Seminário O Sistema de Gestão de Denúncias – a Distância

O objetivo geral deste Seminário é dotar os participantes de conhecimentos que permitam estabelecer, implementar e manter um Sistema eficaz de Gestão de Denúncias, com base nos princípios de confiança, imparcialidade e proteção.

No final do seminário os participantes ficarão aptos a:

- Reconhecer a importância da Implementação do Sistema de Gestão de Denúncias nas Organizações;
- Reconhecer os Princípios Gerais de Orientação de um Sistema de Gestão de Denúncias;
- Identificar formas de atuação perante o conhecimento de uma infração;
- Implementar e gerir canais de denúncias.

Destinatários

Este seminário destina-se a Quadros Técnicos, Gestores, Empresários, Consultores, Auditores, entre outros interessados nesta temática, que pretendam desenvolver atividades no âmbito do Sistema de Gestão de Denúncias.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este seminário são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao seminário a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Data de Realização

29 e 30 de janeiro de 2026

Duração

07 Horas

Horário

13h30 às 17h00

Valor

210,00€ + IVA

Oradora: Dra. Isabel Marques

Habilitações:

Licenciatura em Economia – Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP).

Curso de Especialização em Avaliação e Análise do Investimento Imobiliário – Fundação Instituto Politécnico do Porto (IPP).

Curso de Especialização em “Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade” – Engweld, Lda.



Resumo das suas competências:

Formadora & Consultora com vários anos de experiência como formadora e consultora nas áreas Financeira, Controlo de Gestão, Gestão de Projetos, Qualidade, Comportamental, entre outras. Forte Motivação, Comunicação e Relacionamento Interpessoal, Proatividade, Resolução de Problemas, Trabalho em Equipa, Adaptabilidade, Resiliência, Negociação, Gestão de Conflitos, Aprendizagem Contínua e Ética.

Percurso Profissional:

Desde janeiro de 2020, Inspiracionalista & Consultora - Integrus Portugal;

De fevereiro a agosto de 2019, Diretora Financeira - MSImpacto – Comunicação e Assessoria de Imprensa, Unipessoal Lda;

Desde outubro de 2018, - Consultora; Gestora de Projetos & Formadora - Ponto Tech Consulting and Engineering GmbH – Branch in Portugal;

De abril de 2017 a dezembro de 2018, Diretora Geral - Wake Up – Comunicação e Consultoria, Lda;

Desde 2016, Consultora/Formadora na High Skills Lda. – Formação e Consultoria Lda;

De junho de 2016 a março de 2017, Consultora para a área económico-financeira - DouroECI – Engenharia, Consultoria e Inovação, Lda.;

Desde janeiro 2014, Diretora do Gabinete de Gestão da Qualidade da Autarquia - Autarquia Local;

De junho de 2002 a dezembro de 2013, Assessora da Presidência e Diretora dos Gabinetes Económico e de Gestão da Qualidade da Autarquia - Autarquia Local;

De junho a dezembro de 2012, Assessora da Presidência - Boavista Futebol Clube;

Desde março de 2011: Formadora nas seguintes áreas: Gestão Estratégica; Gestão de Projetos; Gestão de Conflitos; Gestão do Tempo e Organização do Trabalho; Gestão de Equipas; Liderança e Motivação de Equipas; Comunicação Interpessoal e Assertividade; Administração nas Organizações; Sistemas Organizacionais e Introdução à Gestão; Informação de Gestão; Marketing; Plano de Marketing; Empreendedorismo; Sistemas de Gestão da Qualidade; Princípios de Fiscalidade; IRS; Código de Contas e Normas Contabilísticas; Prestação de Contas; Métodos e Técnicas de Análise Económica e Financeira; Gestão Financeira; Reclamações – Tratamento e Encaminhamento; Atendimento Presencial e Telefónico; Arquivo Documental e Purchasing. - Diversas Entidades;

De setembro de 2009 a junho de 2016, Perita Avaliadora e Gestora de Projetos - Ideiamais, Lda;

De julho de 2006 a junho de 2009, Diretora do Departamento de Gestão do Património Imobiliário - HABISERVE – S.G.P.S., S.A;

De setembro de 1998 a junho de 2006, Consultora para a área Financeira e Assessora de Gestão - 7+ - Contabilidade, Consultadoria e Assessoria, Lda.

De novembro de 1997 a maio de 1998, Gestora Comercial - Finlog, Lda. – Sonae.

Temas do Seminário

Módulo 0 – Apresentação da Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – O Sistema de Gestão de Denúncias

- Breve Introdução;
- Finalidade e Benefícios da Implementação de um Sistema de Gestão de Denúncias;
- Os Princípios Gerais da Gestão de Denúncias;
- Etapas para a Implementação de um Sistema de Gestão de Denúncias.

Módulo II – Contexto Organizacional

- Compromisso da Gestão de Topo da Organização;
- Expetativas das Partes Interessadas;
- Políticas, Funções e Responsabilidades.

Módulo III – Definição de Responsabilidades

- Gestão dos Recursos e das Competências;
- Formação e Sensibilização.

Módulo IV – Metodologias de Implementação e Monitorização do Sistema de Gestão de Denúncias

- Abordagem por Processos (PDCA);
- Gestão do Risco;
- Receção, Análise e Conclusão de Denúncias;
- Monitorização, Medição, Avaliação e Revisão do Sistema;
- Melhoria Continua e Ações Corretivas;
- Documentos do Sistema de Gestão de Denúncias.

Limite Máximo de Participantes -12

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Avenida de Berna, nº11, 8º, 1050-040 Lisboa – Portugal

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Dados da Empresa

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida de Berna, nº 11, 8º, 1050-040 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

Informação Bancaria

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(s)			
Nome:			
E-mail:			
Seminário:	Seminário O Sistema de Gestão de Denúncias		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	