



# GESTÃO AVANÇADA DE CONTACT CENTERS



LISBON  
SCHOOL OF  
ECONOMICS &  
MANAGEMENT

UNIVERSIDADE DE LISBOA

# GESTÃO AVANÇADA DE CONTACT CENTERS

## COORDENAÇÃO

Prof. Doutor Vítor da Conceição Gonçalves  
Eng. João Nunes Borges  
Eng. Paulo Loja

## APRESENTAÇÃO

O Curso Gestão Avançada de Contact Centers (GACC) pretende proporcionar uma visão integrada do Serviço a Clientes e a contribuição que o Contact Center aí pode aportar.

Está focalizado no papel que o Contact Center desempenha na competitividade da organização abordando de forma sistematizada os seus diferentes componentes e objectivos.

O Programa explora modelos conceptuais que ligam as decisões operacionais às opções estratégicas da organização. Tem uma orientação eminentemente prática e é lecionado por um corpo docente de referência.

O GACC é realizado no âmbito de uma parceria com a Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) e a Associação de Profissionais de Customer Service (AproCS).

## DESTINATÁRIOS

O Programa GACC destina-se a:

- Gestores com uma visão geral de um Contact Center;
- Gestores com responsabilidade no Serviço aos Clientes;
- Líderes encarregados de construir um novo contact center;
- Supervisores/Team Leaders recentemente promovidos e/ou com responsabilidades acrescidas;
- Gestores de Contact Center recentemente promovidos e que pretendam ter uma visão abrangente e consolidada sobre o funcionamento de um Contact Center;

## OBJETIVOS

- Facultar o domínio dos conceitos fundamentais de uma operação de Contact Center, focalizando-se no conhecimento das condicionantes e objectivos estratégicos e das práticas operacionais das empresas e a qualidade do ambiente competitivo;
- Contribuir para um conhecimento adequado em áreas que enquadram o funcionamento de um Contact Center (ex. Qualidade e Jurídica);
- Contribuir para a criação de novos projetos e iniciativas de desenvolvimento empresarial, regional e nacional;

No final do Programa, os participantes deverão conhecer:

- O estado da arte do negócio dos Contact Centers;
- A interacção entre Gestão Estratégica, Serviço ao Cliente e Contact Center;
- A relação entre o Serviço e as necessidades dos Clientes;
- As experiências do Serviço vistas pelo lado dos Clientes;
- As principais orientações de gestão de uma operação;
- Principais métricas de avaliação do Serviço e o relacionamento entre métricas;
- Como construir acordos de Nível de Serviço com Clientes;
- Como construir acordos operacionais efectivos com grupos internos;
- Como proceder ao dimensionamento da equipa;
- Os principais elementos que enquadram o funcionamento de um Contact Center, nomeadamente jurídicos, qualidade, formação, etc.

**26 Abril**

Início

**62**

Duração

**€2361,60**

Preço

**25**

Alunos a admitir

# PROGRAMA

## UNIDADE CURRICULAR

Da Gestão Estratégica ao Contact Center

Fundamentos da Compreensão do Contact Center

Planeamento do Contact Center

Operação de um Contact Center

O Controle da Atividade e da Qualidade do Serviço

Customer Experience Management

Visita de Estudo a um Contact Center

Conferência sobre o "Estado da Arte"

## ORGANIZAÇÃO DO PROGRAMA:

O GACC inicia-se no dia 26 de Abril de 2016 e termina no dia 1 de Julho de 2016.

As sessões decorrem às 3as e 5as entre as 18h30 e as 22h45.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO:

A avaliação final de cada participante baseia-se em:

- Presença nas aulas e participação (30% da classificação final);
- Realização de um trabalho final (70% da classificação final).

# UNIDADES CURRICULARES

## BLOCO 1- DA GESTÃO ESTRATÉGICA AO CONTACT CENTER- 14 HORAS

Gestão Estratégica: o pano de fundo do funcionamento das organizações	4 Horas	Prof. Vítor Gonçalves
A importância do Serviço inserido na Estratégia das Organizações - Estratégia e Diferenciação - O Serviço como diferenciador estratégico	4 Horas	Engº João Borges
O Serviço ao Cliente – Como assegurar excelentes Experiências aos Clientes - Os Clientes - Processos Emocionais - Processos Racionais	4 Horas	Engº Paulo Loja
A decisão de gerir internamente ou contratar em outsourcing	2 Horas	Dr. Francisco Cesário

## BLOCO 2- FUNDAMENTOS DA COMPREENSÃO DO CONTACT CENTER- 8 HORAS

Serviços e canais existentes num Contact Center - Acessibilidade do Serviço ao Cliente - Automatização – o que devo automatizar? De que forma? - Que canais devo disponibilizar e em que circunstâncias – voz, correspondência, email, SMS, chat, vídeo, webcollaboration, social media, ... - Autonomia e gestão de processos - Front e Back Office - Segmentação de Clientes	4 Horas	Dr. Manuel Alçada
Tecnologia - IVR's – actuais possibilidades e exemplos - CRM – o interface do agente - Hardware – arquitectura de um call center - Software – "on premises", cloud, serviços geridos	4 Horas	Engº António Rego

## BLOCO 3- PLANEAMENTO DO CONTACT CENTER- 12 HORAS

Enquadramento Legal	4 Horas	Dr. Nuno Menezes
A montagem de um novo Contact Center- Infraestruturas e Organização - Dimensionamento / planeamento - Instalações, Infraestruturas e Sistemas - Segurança e Proteção de dados - Modelos de Redundância	4 Horas	Dr. Sérgio Fernandes
Dimensionamento dos Recursos - Planeamento do arranque e Planeamento corrente - Informação de suporte e Definição de objetivos - Aplicação de modelos científicos - Erlang C e B - Preparação de escalas / horários - Fecho do ciclo. Aderência e análise de resultados	4 Horas	Engª Hermínia Moutinho

**BLOCO 4- OPERAÇÃO DE UM CONTACT CENTER- 16 HORAS**

<b>Recrutamento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição de Skills</li> <li>- Processos de Selecção</li> </ul>	2 Horas	Dr <sup>a</sup> Emília Azevedo / Dr <sup>a</sup> Catarina Ferreira
<b>Formação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamento de necessidades de formação: Formação inicial, Contínua, novos produtos / processos</li> <li>- Planeamento, organização e acompanhamento</li> <li>- Principais indicadores</li> <li>- Avaliação do impacto da formação</li> </ul>	2 Horas	Dr <sup>a</sup> Rita Mendes / Dr <sup>a</sup> Tânia Silva
<b>Gestão de Equipas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderança/Supervisão</li> <li>- Coaching</li> </ul>	4 Horas	Prof. Paulo Lopes Henriques
<b>Satisfação e Motivação dos Colaboradores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidelização dos Colaboradores</li> <li>- Controle da rotação dos colaboradores</li> <li>- Planos de carreiras</li> </ul>	4 Horas	Prof. Jorge Gomes
<b>Gamification ao Serviço da Motivação e dos Objetivos de Negócio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emoção, Competição, Comportamentos</li> <li>- Construção de experiências</li> <li>- Risco vs Recompensa</li> <li>- Modelos de medição do sucesso das estratégias "Gamification"</li> </ul>	4 Horas	Eng <sup>o</sup> Carlos Vasconcelos

**BLOCO 5- O CONTROLE DA ATIVIDADE E DA QUALIDADE DE SERVIÇO- 6 HORAS**

<b>Gestão Operacional de Sala</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principais KPI's de Tempo-Real</li> <li>- Análise de Tendências e Análise crítica</li> <li>- Planos de Contigência</li> </ul>	2 Horas	Eng <sup>o</sup> António Brito
<b>Gestão da Qualidade de Serviço a Clientes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de Gestão</li> <li>- Monitorias da Qualidade</li> <li>- Simulações e Cliente Mistério</li> <li>- Satisfação dos Clientes (NPS)</li> <li>- Gestão de Reclamações</li> </ul>	4 Horas	Eng <sup>o</sup> Rui Santos

**BLOCO 6- CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT- 4 HORAS**

Melhoria Contínua e Inovação	2 Horas	Eng <sup>o</sup> Valério Conceição
Novas Tendências	2 Horas	Eng <sup>o</sup> Valério Conceição

**BLOCO 7- ACÇÃO- 2 HORAS**

Visita de Estudo a um Contact Center	2 Horas	
--------------------------------------	---------	--

**BLOCO 8- ENCERRAMENTO- 2 HORAS**

<b>Sessão de Encerramento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palestra sobre o "estado da arte"</li> <li>- Balanço do Programa</li> </ul>	2 Horas	
---	---------	--

# CORPO DOCENTE

## ANTÓNIO BRITO

Diretor Projetos e Sistemas na GMtel;  
15 anos de experiência como consultora em Sistemas de Informação em Call/Contact Centers;  
Licenciatura em Engenharia Electrónica e Telecomunicações pela Universidade de Aveiro.

## ANTÓNIO REGO

Consultor de pré-venda na Altitude Software com a responsabilidade de Portugal, Grécia, Turquia e PALOPs;  
15 anos de experiência no mercado das telecomunicações;  
Licenciado em Engenharia Eletrotécnica pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

## CARLOS VASCONCELOS

Vice-Presidente de Marketing na Collab - Soluções para Contact Centers de Última Geração;  
20 anos de experiência no Setor das Tecnologias de Informação e especial foco no mercado dos Contact Centers;  
Licenciado em Engenharia Informática e Computadores pelo Instituto Superior Técnico.

## CATARINA FERREIRA

Gestora de Unidade de Negócio, responsável pelo Núcleo de Recrutamento e Seleção na Rhmais;  
Curso de Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

## FRANCISCO SANTOS CESÁRIO

Professor Auxiliar no ISPA;  
Coordenador Científico da Área de Gestão de Recursos Humanos na Universidade Europeia;  
Secretário-Geral da Associação Portuguesa de Contact Centers – de 2012 a 2015;  
Doutorado em Ciências do Trabalho pela Universidade de Cádiz.

## HERMÍNIA MOUTINHO

Diretora Geral da GMtel – responsável pela coordenação e definição da atividade da empresa;  
Consultora em Contact Centers | Tecnologias e melhores práticas de WFO;  
MBA em Gestão pelo Instituto Superior de Economia e Gestão;  
Licenciada em Engenharia Electrónica e Telecomunicações pela Universidade de Aveiro.

## JOÃO NUNES BORGES

Diretor Coordenador da área de Contact Centers na Rhmais, SA;  
Presidente do Conselho Fiscal da APCC e membro da direcção da AproCS;  
MBA com especialização em Marketing pela UCP;  
Licenciado em Gestão de Empresas pelo ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa;  
Licenciado em Engenharia pelo Instituto Superior Técnico.

## MANUEL ALÇADA

Fundador e Managing Director da Happy Work;  
18 anos de experiência nas áreas do Serviço ao Cliente e Contact Center;  
MBA pelo Instituto Superior de Economia e Gestão;  
Pós-Graduação em Sociologia do Trabalho e das Organizações pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

## MARIA EMÍLIA AZEVEDO

Diretora Coordenadora da Rhmais nas áreas de Recrutamento e selecção e Outsourcing;  
Mais de 20 anos de experiência profissional na área de recrutamento e selecção;  
Licenciada em Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

## NUNO MENEZES

Responsável pelo Departamento Jurídico da Teleperformance Portugal;  
15 anos de experiência enquanto responsável de Departamentos de Recursos Humanos e Jurídicos em ambiente empresarial, nacional e multinacional;  
Licenciado em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

## PAULO LOJA

Diretor Comercial e de Marketing Estratégico - RHmais, Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA;  
Customer Commitment Programme – IMD Lausanne;  
Exerceu cargos de Direcção na Vodafone e Xerox, incluindo Serviço de Apoio a Clientes e Operações;  
Licenciado em Engenharia de Telecomunicações pelo Instituto Superior Técnico.

## PAULO LOPES HENRIQUES

Professor Associado do ISEG;  
Doutor em Gestão pelo ISEG;  
Mestre em Gestão e Estratégia Industrial pelo Instituto Superior de Economia e Gestão.

## RITA MENDES

Diretora das áreas de Formação & Desenvolvimento Organizacional da Rhmais;  
15 anos de experiência de Direcção e Coordenação de Projetos de Formação e Consultoria nas áreas de Gestão Empresarial e Estratégica, Marketing, Inovação;  
Licenciada em Psicologia Social e das Organizações pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

## RUI SANTOS

Diretor de Serviço a Clientes na TMN, Grupo ONI e Portugal Telecom;  
Pós-Graduado em Marketing pelo ISCTE-IUL e em Gestão pelo INSEAD;  
Licenciado em Engenharia pelo Instituto Superior Técnico.

## SÉRGIO FERNANDES

Chief Financial Officer na Teleperformance Portugal;  
Membro da Direcção da APCC;  
15 anos de experiência enquanto Director Financeiro e Administrativo na área de Tecnologias de Informação;  
Licenciado em Economia pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

## TÂNIA SOFIA BAIÃO SILVA

Coordenadora da Formação e Qualidade na Rhmais  
8 anos de experiência na área da Formação relacionada com Contact Center  
Licenciada em Ciências da Comunicação e da Cultura

## VALÉRIO CONCEIÇÃO

Vice-Presidente da Teleperformance Portugal;  
20 anos de experiência internacional em áreas técnicas e de gestão na indústria de Contact Center/CRM;  
MBA pelo The Lisbon MBA pela Universidade Católica|Nova;  
Licenciado em Eng<sup>a</sup> Informática e de Computadores pelo Instituto Superior Técnico.

## VÍTOR DA CONCEIÇÃO GONÇALVES

Professor Catedrático de Gestão do ISEG;  
Presidente do Departamento de Gestão do Instituto Superior de Economia e Gestão.  
Doutor em Gestão pela Universidade de Sevilla.

# CANDIDATURAS E PROPINAS

São aceites candidaturas de licenciados, ou outros detentores de grau académico superior equivalente ao 1º ciclo de estudos universitários, assim como profissionais seniores com reconhecido curriculum profissional.

A seleção dos candidatos será realizada em obediência à qualidade do curriculum profissional. Ter-se-á em conta igualmente o número de vagas disponível.

## PROPINAS

Valor total:	1 920 € + IVA (23 %)
Início do curso	- 960 € + IVA (23 %)
Meio do curso	- 960 € + IVA (23 %)

Propina 'early bird' (valor total pago até um mês antes do início do curso), parceiros ISEG e ex-alunos: 1 700€ + IVA

# CONTACTOS

CENTRO DE ESTUDOS E GESTÃO DO ISEG

cege3@iseg.ulisboa.pt

Telf: 963 903 252

**C E G E**

CENTRO DE ESTUDOS DE GESTÃO  
INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO



iseg.pt



iseg.pt

Apoio  
Institucional



Patrocínio



Open minds for a changing world



LISBON  
SCHOOL OF  
ECONOMICS &  
MANAGEMENT  
UNIVERSIDADE DE LISBOA



RUA DO QUELHAS, 6, 1200-781 LISBOA - PORTUGAL  
213 925 800  
WWW.ISEG.ULISBOA.PT