



## UNIVERSIDADE DOS AÇORES

### Minuta

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA A ORGANIZAÇÃO CONJUNTA DE UMA PÓS-GRADUAÇÃO EM EXCELÊNCIA E SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO DE SERVIÇOS - 1ª Edição 2023-2024**

PRIMEIRA OUTORGANTE: **Universidade dos Açores**, com o NIF 512017050, com sede Rua da Mãe de Deus, 9500-321 Ponta Delgada, neste ato representada por Cíntia [REDACTED] Machado, Administradora, no uso da competência que lhe foi subdelegada através do Despacho Reitoral n.º 10026/2022, publicado na 2ª Série do Diário da República, n.º 156, de 12 de agosto de 2022,

SEGUNDA OUTORGANTE: **SGS Portugal** – Sociedade Geral de Superintendência, SA, NIF 500417660, com sede em Pólo Tecnológico de Lisboa, Rua Cesina Adães Bermudes, Lote 11, 1600-604 Lisboa, freguesia de Carnide, concelho de Lisboa, neste ato representada por Catarina [REDACTED] Paralta.

O presente contrato foi autorizado por deliberação do Conselho Gestão da Universidade dos Açores, datada de 15/05//2024, ao abrigo do artigo 6.º-A do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, que também aprovou a respetiva minuta.

O Segundo Outorgante apresentou certidão emitida pelo Serviço de Finanças de Lisboa, em 6/3/2024, comprovativa da situação tributária regularizada, bem como declaração da

Segurança Social emitida pelo Centro Distrital de Lisboa, em 25/01/2024, comprovativa da situação contributiva regularizada para com a segurança social.

Os encargos decorrentes do presente contrato, concretamente os relacionados com o pagamento do preço contratual, têm cabimento na fonte financiamento 513, classificação económica 020220E000.

Nos termos e para os efeitos do artigo 290.<sup>a</sup>- A do CCP o Gestor do Contrato é   


#### **Cláusula 1.<sup>a</sup>**

##### **Objeto**

O presente contrato tem por objeto a organização conjunta de uma Pós-Graduação em Excelência e Sustentabilidade na Gestão de Serviços - 1.<sup>a</sup> Edição 2023-2024 (PGESGS), de acordo com as especificações constantes do Anexo I.

#### **Cláusula 2.<sup>a</sup>**

##### **Prazo de vigência**

O contrato inicia a sua vigência no dia seguinte ao da sua assinatura e vigorará pelo período de 3 (três) meses, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

#### **Cláusula 3.<sup>a</sup>**

##### **Local para a prestação de serviços**

O objeto da prestação do serviço será executado nas instalações da primeira outorgante, sitas no *campus* de Ponta Delgada.

**Cláusula 4.ª**  
**Obrigações das outorgantes**

- 1 - Da celebração do contrato decorrem para a primeira outorgante as seguintes obrigações, para além do pagamento do preço contratual:
- a) Divulgar e publicitar na Universidade dos Açores (UAç), a PGESGS, do modo e pelos meios que considere mais adequados;
  - b) Disponibilizar as instalações, meios materiais, didáticos, audiovisuais e sistema de videoconferência que inclusivamente permita a gravação das aulas, durante o decorrer da pós-graduação e o apoio logístico durante a utilização das instalações da UAç onde se realizarão todas as ações letivas presenciais, incluindo elementos de apoio às salas e aos meios referidos;
  - c) Garantir o fornecimento de água e energia e outros recursos associados ao normal funcionamento das instalações da UAç onde decorrerá a PGESGS;
  - d) Assegurar o apoio de secretariado;
  - e) Garantir o apoio de reprografia e de distribuição dos documentos de apoio aos alunos quando estes não possam ser distribuídos digitalmente;
  - f) Planificar e calendarizar a PGESGS em parceria com a SGS;
  - g) Coorganizar eventuais eventos e deslocações na Ilha de São Miguel no âmbito de saídas de campo e/ou visitas de estudo que venham a ser realizadas;
  - h) Assegurar a ligação aos organismos oficiais sempre que necessário;
  - i) Aprovar o regulamento da PGESGS;
  - j) Designar uma equipa de trabalho para apoiar a SGS no decorrer da PGESGS (esta equipa de trabalho constituirá com a equipa designada pela SGS a Equipa Coordenadora do referido programa);
  - k) Coordenar cientificamente e pedagogicamente a pós-graduação e competências inerentes;
  - l) Realizar sempre que se justifique reunião com o gestor do projeto por parte da SGS;
  - m) Gerir as creditações, os reconhecimentos de créditos e os certificados inerentes à pós-graduação;

n) Garantir que as salas de aulas têm sessão aberta de Wi-Fi para todos os formadores e formandos e uma ligação por cabo à rede, ao dispor do formador (estas ligações deverão permitir o acesso à internet com largura de banda adequada à utilização prevista no âmbito da pós-graduação);

o) Garantir o funcionamento administrativo do curso (distribuição do serviço docente, seleção de candidatos);

p) Decidir sobre a frequência de módulos isolados deste percurso formativo por alunos externos à PGESGS de modo que o seu número não impacte nem prejudique as condições pedagógicas do programa.

2 - Da celebração do contrato decorrem para o segundo outorgante as seguintes obrigações:

a) Assegurar todas as despesas relacionadas com deslocações, estadias, ajudas de custo relativas à alimentação e outras, dos docentes a seu cargo de todas as suas unidades curriculares da pós-graduação, no total de 176 horas de docência direta;

b) Divulgar e publicitar externamente à UAc, a pós-graduação do modo e pelos meios que considere mais adequados;

c) Assegurar o apoio de secretariado (apoio aos alunos e aos docentes, entrega e recolha de manuais, registos de formação, registos de presença) dos docentes a seu cargo;

d) Selecionar candidatos externos à PGESGS que pretendam frequentar módulos isolados, consultada a ESTA sobre a viabilidade da admissão dos mesmos;

e) Elaborar, emitir e distribuir os certificados no âmbito de módulos requestrados de forma isolada, bem como do curso de Qualificação de Auditor Interno da Qualidade;

f) Garantir os serviços de contabilidade e de tesouraria inerentes à frequência de módulos isolados por parte de alunos externos;

g) Planificar e calendarizar em parceria com a UAc/ESTA os programas do curso, em particular a iniciativa do lançamento, a conceção e o desenvolvimento da estrutura dos conteúdos, a imagem, a denominação e os conceitos associados à PGESGS, nomeadamente aquilo que se refere especificamente à forma integrada, única e misturada, como se tratam as vertentes da excelência, da sustentabilidade, dos sistemas da qualidade, das auditorias e dos processos nos

serviços, sendo a SGS Portugal a entidade sobre quem recaem os direitos de propriedade intelectual deste produto (PGESGS) e dos seus conteúdos;

h) Designar uma equipa de trabalho para acompanhar, sempre que se justifique, a ESTA nos assuntos relacionados com a pós-graduação (esta equipa de trabalho constituirá com a equipa designada pela UAc, a Equipa Coordenadora dos referidos cursos);

i) Facultar à ESTA qualquer informação necessária ao bom funcionamento da PGESGS;

j) Realizar sempre que se justifique reunião com o Diretor de Curso da pós-graduação por parte da ESTA.

3 - As equipas de trabalho referidas na alínea j) do n.º 1 e na alínea h) do n.º 2 constam do Anexo II ao presente contrato, podendo qualquer das partes alterar a composição da sua equipa durante a execução do contrato, devendo essa alteração ser comunicada, por escrito, à outra parte.

#### **Cláusula 5.ª** **Equipa de formadores**

A segunda outorgante obriga-se a afetar à prestação do serviço objeto do presente contrato um corpo de formadores/docentes com experiência e formação avançada nos domínios pretendidos.

#### **Cláusula 6.ª** **Seguros da segunda outorgante**

1 - A segunda outorgante obriga-se a efetuar a cobertura, através de contratos de seguro, dos riscos relacionados com os elementos da equipa por si afetos à prestação de serviço.

2 - A primeira outorgante pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo a segunda outorgante fornecê-la no prazo de 10 (dez) dias.

**Cláusula 7.ª****Objeto do dever de sigilo**

- 1 - A segunda outorgante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à primeira outorgante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
- 3 - Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela segunda outorgante ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

**Cláusula 8.ª****Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 1 (um) ano a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

**Cláusula 9.ª****Preço contratual**

- 1 - Pela prestação do serviço mencionada na cláusula 1.ª a primeira outorgante paga à segunda outorgante o preço contratual máximo de 37.125,00€.
- 2 - O preço contratual anteriormente referido compreende um valor mínimo fixo de 29.750,00€ e um valor variável de 1.475,00€, por aluno inscrito PGESGS acima dos 15 (quinze) alunos, até ao limite de 5(cinco) alunos.
- 3 - Aos valores indicados nos n.ºs 1 e 2 acresce o IVA à taxa normal em vigor na Região Autónoma dos Açores.

4 - O preço contratual inclui a lecionação dos módulos da pós-graduação a cargo da SGS, incluindo a sua respetiva coordenação técnico-pedagógica, a organização e docência do curso de qualificação de Auditores Internos da Qualidade ISO 9001 e todas as despesas relacionadas com a organização e docência, nomeadamente estadias, deslocações aéreas, deslocações terrestres e alimentação dos respetivos docentes.

5 - As partes poderão acordar, usufruir e gerir diretamente quaisquer benefícios, pecuniários ou em géneros, cedidos por patrocinadores públicos ou privados que tenham sido por si angariados como forma de reduzir os seus custos de operação do projeto. Neste caso, não haverá obrigação de reembolso destes patrocínios por parte da primeira outorgante à segunda outorgante ou vice-versa, podendo cada parte gerir e usufruir individualmente dos benefícios por si conseguidos.

**Cláusula 10.ª**  
**Condições de pagamento**

1 - O valor do preço contratual, determinado nos termos do n.º 2 da cláusula 9.ª, será pago em 3 (três) prestações de acordo com o seguinte plano:

- a) A primeira prestação, no valor de 30% do preço contratual, vence-se na data em que o contrato iniciar a sua vigência;
- b) A segunda prestação, no valor de 40% do preço contratual, vence-se decorridos 2 (dois) meses da data referida na alínea anterior;
- c) A terceira prestação, no valor de 30% do preço contratual, vence-se na data de termo da vigência do contrato.

2 - As faturas emitidas pela segunda outorgante deverão ser pagas pela primeira outorgante no prazo máximo de 60 dias, contados da data da sua emissão.

3 - Os atrasos no pagamento das quantias referidas nos pontos anteriores determinam a aplicação de juros, nos termos legais.

4 - Em caso de discordância por parte da primeira outorgante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar à segunda outorgante, por escrito, os respectivos fundamentos, ficando a segunda outorgante obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5- O pagamento das faturas é efetuado através de transferência bancária, devendo para tal a segunda outorgante indicar os dados necessários.

#### **Cláusula 11.<sup>a</sup>** **Penalidades contratuais**

1 - Pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, a primeira outorgante pode exigir da segunda outorgante o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) Pelo incumprimento de qualquer das obrigações previstas no presente contrato, até 20% do valor do contrato;
- b) Caso seja atingido o limite previsto no número anterior e a primeira outorgante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.

2 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a primeira outorgante, tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do fornecedor e as consequências do incumprimento.

#### **Cláusula 12.<sup>a</sup>** **Força maior**

1 - Não podem ser impostas penalidades, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da segunda outorgante, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da segunda outorgante ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela segunda outorgante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela segunda outorgante de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da segunda outorgante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da segunda outorgante não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

2 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

3 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais, afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

**Cláusula 13.ª****Resolução por parte da primeira outorgante**

- 1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a primeira outorgante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de segunda outorgante violar, de forma grave ou reiterada, qualquer das obrigações que lhe incumbem.
- 2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada à segunda outorgante.

**Cláusula 14.ª****Resolução por parte da segunda outorgante**

- 1 - Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pela primeira outorgante, especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, a segunda outorgante tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações:
  - a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias;
  - b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à primeira outorgante;
  - c) Incumprimento de obrigações pecuniárias pela primeira outorgante por período superior a seis meses ou quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;
  - d) Exercício ilícito dos poderes tipificados no capítulo sobre conformação da relação contratual pela primeira outorgante quando tornem contrária à boa-fé a exigência pela parte pública da manutenção do contrato;
  - e) Incumprimento pela primeira outorgante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato.
- 2 - No caso previsto na alínea a) do n.º 1, apenas há direito de resolução quando esta não implique grave prejuízo para a realização do interesse público, subjacente à relação jurídica contratual ou, caso implique tal prejuízo, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira da primeira outorgante ou se

revele excessivamente onerosa, devendo, nesse último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença.

3 - O direito de resolução é exercido por via judicial ou mediante recurso a arbitragem.

4 - Nos casos previstos na alínea c) do n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração à primeira outorgante, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se a primeira outorgante cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

#### **Cláusula 15.ª**

##### **Foro competente**

1 - Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo do círculo de Ponta Delgada, com expressa renúncia a qualquer outro.

2 - As partes no contrato podem, por acordo escrito, derrogar o disposto no número anterior, decidindo submeter à arbitragem algum litígio específico

#### **Cláusula 16.ª**

##### **Subcontratação e cessão da posição contratual**

1 - A segunda outorgante não poderá, por qualquer forma, subcontratar terceiras entidades para a realização de tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento da primeira outorgante.

2 - A segunda outorgante não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da primeira outorgante.

3 - Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida à segunda outorgante.

4 - A primeira outorgante deve apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55º do Código dos Contratos Públicos.

**Cláusula 17.ª****Alterações ao contrato**

Qualquer alteração contratual deverá constar de adenda ao contrato, assinada por ambas as partes outorgantes, e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

**Clausula 18.ª****Regulamento Geral da Proteção de Dados**

1 - A segunda outorgante obriga-se a tratar os dados pessoais a que tiver acesso, em conformidade com o disposto na lei e com as instruções da primeira outorgante.

2 - A segunda outorgante está apenas habilitada a tratar os dados pessoais necessários para o cumprimento do objeto do Contrato, e apenas durante o tempo estritamente necessário para a sua execução, não podendo divulgar tais dados a terceiros, a menos que devidamente autorizada pela primeira outorgante.

3 - A segunda outorgante mantém o dever de confidencialidade em relação aos dados pessoais a que tiver acesso no âmbito do Contrato, mesmo após o seu termo.

4 - A segunda outorgante garante a formação necessária dos seus colaboradores relativamente à proteção de dados pessoais;

5 - A segunda outorgante deve informar o DPO (Encarregado de Proteção de Dados) da entidade adjudicante, através do endereço [reitoria.rgpd@uac.pt](mailto:reitoria.rgpd@uac.pt), designadamente, se:

- a) Considerar que algumas das instruções da primeira outorgante podem infringir o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- b) Tiver acesso a dados que não necessite para efeitos do cumprimento do Contrato;
- c) Detetar alguma vulnerabilidade em termos do tratamento de dados pessoais;
- d) Denunciar qualquer violação da segurança de dados pessoais que tenha conhecimento.

6 - A segunda outorgante compromete-se a colocar à disposição da primeira outorgante toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das suas obrigações, assim como para a realização de auditorias ou inspeções que realize o DPO ou outro.

**Cláusula 19.ª**  
**Comunicações e notificações**

- 1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos da lei, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, cujas moradas se encontram identificadas no contrato.
- 2 - Qualquer alteração das informações de contacto constantes no contrato deve ser comunicada à outra parte.

**Cláusula 20.ª**  
**Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

**Cláusula 21.ª**  
**Legislação aplicável**

O contrato é regulado pelo CCP e demais legislação aplicável ao objeto do contrato.

\*\*\*

O presente contrato, depois de lido e achado conforme, vai ser assinado, digitalmente, pelos outorgantes.

A PRIMEIRA OUTORGANTE

Assinado por: CÍNTIA [REDACTED] MACHADO

Atributos certificados: Administradora -  
Universidade dos Açores



CARTÃO DE CIDADÃO  
• • • •

A SEGUNDA OUTORGANTE

DocuSigned by:

Catarina Paralta

## ANEXO I

### Especificações

#### **I - Objetivos da Pós-Graduação em Excelência e Sustentabilidade na Gestão de Serviços (PGESGS)**

Com a Pós-Graduação em Excelência e Sustentabilidade na Gestão de Serviços (PGESGS) pretende-se oferecer uma oportunidade diferenciada de aprimoramento profissional para os responsáveis de serviços técnicos, financeiros, turísticos, de saúde e outros serviços em geral, privados ou públicos.

Pretende-se dotar os profissionais de competências que os ajudem a transformar os seus serviços em referências de excelência e sustentabilidade, capacitando-os para enfrentar os desafios do mercado atual e futuro.

Ao longo do programa, os alunos terão a oportunidade de participar em seminários públicos com temas e convidados relevantes, proporcionando uma experiência enriquecedora e um ambiente propício para a troca de conhecimentos, experiências e *networking*.

#### **II – Público Alvo:**

O público-alvo e os principais destinatários da PGESGS são os profissionais que trabalham ou pretendem vir a trabalhar em diversas áreas de serviços, incluindo:

- responsáveis por serviços técnicos: engenheiros, técnicos, gestores e coordenadores que trabalham com serviços de manutenção, reparação e assistência técnica;
- profissionais de serviços financeiros: gestores, analistas e consultores que atuam em bancos, seguradoras, empresas de crédito e outras instituições financeiras;
- profissionais de serviços turísticos: gerentes e coordenadores de hotéis, restaurantes, agências de viagens, operadoras de turismo e outros negócios relacionados com o turismo;
- profissionais de serviços de saúde: gestores, coordenadores e supervisores de hospitais, unidades de saúde, centros de saúde, clínicas, laboratórios e outros estabelecimentos de saúde;

- profissionais de serviços públicos: funcionários públicos, gestores e coordenadores de organismos e entidades da administração pública, em áreas como educação, transportes, infraestruturas, energia, águas, segurança, entre outras;
- responsáveis, auditores e gestores da qualidade e sustentabilidade em qualquer tipo de organização com componente de serviços;
- gestores e líderes de organizações em geral, que procuram aprimorar as suas competências em gestão de serviços, excelência e sustentabilidade.

Este programa é especialmente indicado para profissionais que pretendam aprofundar os seus conhecimentos e competências em excelência e sustentabilidade na gestão de serviços, com o intuito de melhorar o desempenho das suas organizações e enfrentar os desafios do mercado atuais e futuros.

O programa inclui ainda a qualificação como Auditor Interno da Qualidade a sistemas de gestão com base na Norma Internacional ISO 9001.

### **III - Mais-valias da PGESGS**

Com a realização da PGESGS 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. Considerando que haverá uma grande experiência profissional dos formadores envolvidos no presente programa, os seus participantes gozarão de uma oportunidade única, quer de contactar com situações reais de trabalho, quer de desenvolver soluções técnicas concretas. Neste contexto, afigura-se que o investimento efetuado no percurso formativo proporcionado pela presente pós-graduação, venha a refletir-se numa mais-valia óbvia para os seus participantes, apetrechando-os das ferramentas necessárias para o desenvolvimento de uma carreira aliciante relacionada com as atividades de gestão de serviços.

### **IV - Qualificações Académicas e Profissionais**

- Pós-graduação pela ESTA da Universidade dos Açores;

- Qualificação de Auditores Internos de Qualidade pela SGS

Os alunos que se venham a inscrever na 1ª Edição da PGESGS estarão automaticamente inscritos no curso/módulo de Qualificação de Auditores Internos da Qualidade com base na ISO 9001, parte integrante do percurso formativo.

#### V – Estrutura da PGESGS e docência

A estrutura da pós-graduação e respetivos docentes que a lecionará indica-se resumidamente na Tabela 1:

**Tabela 1** - Unidade Curricular/tipologia de horas/docente.

Unidade Curricular	Horas totais	Horas de contacto			ECTS	Docentes
		T	TP	S		
<b>1. Excelência na Prestação dos Serviços</b>						
1.1. Qualidade na prestação de serviços em geral		4				
1.2. Excelência na prestação de Serviços Técnicos		4		4		
1.3. Excelência na prestação de Serviços Turísticos	84	4		4	3	
1.4. Excelência na prestação de Serviços Financeiros		4		4		
1.5. Excelência na prestação de Serviços de Saúde		4		4		
1.6. Excelência na prestação de Serviços Públicos		4		4		
<b>Subtotal</b>		24		20		
<b>2. Excelência na Gestão das Pessoas</b>						
2.1. Gestão de Recursos Humanos nos serviços		8				
2.2. Liderança de equipas de serviços	84	8			3	
2.3. Gestão de Projetos no sector dos serviços		8				
<b>Subtotal</b>		24				

<b>3. Excelência nos Processos e Resultados</b>						
3.1. Digitalização e automatização dos processos e da informação		4				
3.2. Análise, controlo e gestão do desempenho e dos resultados		4				
3.3. <i>Lean Management</i> aplicado aos serviços	84	4			3	
3.4. Implementação de Sistemas da Qualidade em serviços		4	8			
3.5. Auditorias internas a Sistemas da Qualidade (qualificação como auditor)			24			
<b>Subtotal</b>		16	32			
<b>4. Sustentabilidade nos Serviços</b>						
4.1. Conceitos gerais e tendências atuais		4				
4.2. Perspetivas Social, Ambiental e <i>Governance</i>		8				
4.3. Gestão dos riscos e da continuidade do negócio	84	4			3	
4.4. Tratamento, Proteção e Segurança dos Dados		6				
4.5. Relatórios de Sustentabilidade		2				
<b>Subtotal</b>		24				
<b>5. Foco no Cliente e Mercado</b>						
5.1. Marketing de Serviços Excelentes		8				
5.2. Inovação e <i>Design Thinking</i> no sector dos serviços		12				
5.3. Gestão da Experiência do Cliente e da Reputação	84	8			3	
5.4. Trabalho final integrado		4	4			
<b>Subtotal</b>		32	4			

## VI - Condições de Acesso

- **Condições de acesso à PGESGS**

Podem candidatar-se ao curso:

- Titulares do grau de licenciado, ou de habilitação legalmente equivalente;
- Detentores de um currículo científico ou profissional cujo mérito seja reconhecido pela Comissão Instaladora da ESTA como atestando capacidade para o efeito.

Sendo da responsabilidade da UAc/ESTA a seleção dos candidatos com vista à inscrição na PGESGS, dado tratar-se de um projeto conjunto e de modo a garantir-se a qualidade dos futuros alunos do programa, a SGS deverá ser consultada aquando da seleção final dos candidatos.

Poderão também candidatar-se e, caso aceites, frequentar módulos isolados da PGESGS, alunos externos à mesma, desde que o seu número não impacte nem prejudique as condições pedagógicas do programa. A UAc/ESTA será sempre consultada previamente podendo obstar à frequência destes alunos quando em sua opinião possam estar em causa as questões anteriormente expostas. Nestes casos a SGS emitirá certificado referente ao módulo isolado que tenham frequentado com bom aproveitamento. A seleção desses candidatos externos é da exclusiva responsabilidade da SGS, mas levará sempre em conta as limitações acima referidas.

Os alunos da 1ª edição da PGESGS estarão automaticamente inscritos no curso de Qualificação de Auditores Internos da Qualidade. Entretanto, tal como previsto anteriormente, poderão candidatar-se e por isso frequentar este curso, candidatos externos à PGESGS. Quando o número total de alunos for superior a 20, a aceitação de candidaturas suplementares externas a este módulo poderá ficar condicionada à viabilidade económica de uma 2ª turma, pois, neste módulo em específico, cada turma idealmente não deverá ter mais do que 20 alunos.

## **VIII – Condições Financeiras**

### **Participação de alunos externos à PGESGS em módulos isolados**

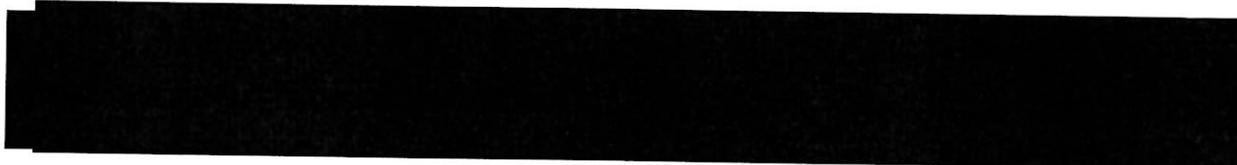
Pela participação de alunos externos à PGESGS 40% dos valores relativos a cada inscrição, que terá um investimento associado de 25€/hora, revertem a favor da UAc/ESTA, a qual faturará à SGS (em períodos a combinar entre ambas as instituições) os valores correspondentes.

Alternativamente, por acordo entre as partes, estes valores devidos à UAc/ESTA poderão também ser alvo de encontro de contas e deduzidos ao valor da fatura da SGS à UAc/ESTA.

## ANEXO II

### Equipas das ambas as partes responsáveis pelo acompanhamento da PGESGS

1. Equipa de Trabalho da UAc/ESTA:



2. Equipa de Trabalho da SGS:

