



AÇÃO	21053	
FORMANDO/A	Joao Paulo Neves Lino	
UFCD	9207	DURAÇÃO
FORMADOR/A	Nelson Fernando Faria da Costa Pinto	
COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS		
Reconheço... Que aprendi a identificar as principais normas de certificação nas organizações e também o significado das principais métricas de avaliação da satisfação do cliente. Aprendi o que é qualidade, a eliminar ou mitigar os problemas e a melhorar ou manter as melhorias do sistema de gestão de qualidade. Aprendi também que o objetivo da certificação é estabelecer processos consistentes e com as responsabilidades claramente definidas. Também aprendi que a certificação ISO baseia-se em oito princípios: Focalização no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos, abordagem da gestão como um sistema, melhoria continua.		
REFLEXÃO		
O mais interessante... Aprender como podemos aceder as necessidades e expetativas dos clientes, ficando mais próximo do cliente, medir a melhoria continua, atingir aqueles proporcionam a melhoria, medir as forças e as fraquezas, e ligar os dados da medição da satisfação aos sistemas internos.		
O menos interessante... Nada apontar		
Trabalho realizado Foi feito um exame final sobre a qualidade e satisfação de cliente.		
Utilidade futura e Relação com outras UFCD's Esta UFCD foi muito importante para conhecer as normas de certificação que são obrigatórias de forma a podermos estar legais relativamente ao atendimento ao cliente.		

Dificuldades sentidas e formas de as superar

Nada a apontar

Outras considerações

Formador explicou bem a matéria, as aulas foram pouco interativas o que tornou um pouco cansativo.

João Paulo Neves Lino

Assinatura do Formando

28/06/2023

Data

Assinatura do Mediador

Data