



## **Decreto-Lei 134/2009**

### **«Regime Jurídico dos Centros Telefónicos de Relacionamento»**

**Acção de Formação Técnica e Operacional**  
**Dia 12 de Outubro de 2009**  
**Lisboa - Fundação Portuguesa das Comunicações ( [www.fpc.pt](http://www.fpc.pt) )**

#### **DESTINATÁRIOS**

Directores de Informática e Comunicações, Directores de Sistemas de Informação, Gestores ou Responsáveis de Centros Telefónicos de Relacionamento ("Call Center", "Contact Center", "Customer Care", "Help-Desk"), Directores de Serviços de Atendimento, Directores de Operações, Directores de Marketing ou Comunicação, Responsáveis de Planificação, Directores de Recursos Humanos ou Qualidade.

#### **PROGRAMA GERAL E AGENDA**

Com uma orientação técnica e operacional, o Programa de Formação pretende ajudar os diferentes Responsáveis Técnicos dos Centros Telefónicos a:

- (1) realizar uma análise detalhada das normas do DL 134/2009, numa perspectiva técnica;
- (2) definir as especificações funcionais e a metodologia de (re)configuração das Infra-estruturas, dos Sistemas de Informação e dos Sistemas de Comunicações;
- (3) construir um manual de procedimentos para a exploração dos Centros Telefónicos.

14,00-14,15	Recepção dos Participantes, Credenciação e Distribuição de Documentação;
14,15-14,30	Enquadramento Jurídico do DL 134/2009 e a Legislação de Protecção do Consumidor;
14,30-16,15	Análise Prática do DL 134/2009: <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Objecto e Âmbito de Aplicação do DL 134/2009;</li> <li>(b) Regras Gerais de Prestação de Serviço nos Centros Telefónicos;</li> <li>(c) Práticas Proibidas nos Centros Telefónicos;</li> <li>(d) Normas Especiais de Atendimento de Chamadas;</li> <li>(e) Normas Especiais de Emissão de Chamadas;</li> <li>(f) Normas Especiais de Informação e Transparência.</li> </ol>
16.15-16.30	Check-list de Recursos Técnicos - Construção do Manual de Operações do Centro Telefónico.
16,30-17,00	Intervalo
17,00-19,00	Práticas de Implementação, Configuração ou Gestão de Sistemas, de acordo com o DL 134/2009: <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Configuração das Infra-estruturas de Comunicações e Centrais Telefónicas;</li> <li>(b) Configuração dos Sistemas de Gestão de Filas de Espera e Distribuição de Chamadas;</li> <li>(c) Sistemas de Atendimento Automático, Sistemas de IVR e Menus Electrónicos;</li> <li>(d) Sistemas de Gestão de Centros Telefónicos e de Registo Histórico de Interações;</li> <li>(e) Configuração dos Sistemas de Gravação de Chamadas;</li> </ol>
19,00-19.15	Conclusões e Análise de Casos Práticos.

#### **FORMADOR**

Manuel Melo – Director do Portal Centro de Contacto ( [www.centrodecontacto.com](http://www.centrodecontacto.com) ) e Director Geral do Grupo Point, com doze anos de experiência em operações de Centros de Comunicação.



Refª: «20091012-Entidades Públicas e Privadas» - Decreto-Lei 134/2009 – Acção de Formação



## Decreto-Lei 134/2009

### «Regime Jurídico dos Centros Telefónicos de Relacionamento»

## Acção de Formação Técnica e Operacional

### Dia 12 de Outubro de 2009

Lisboa - Fundação Portuguesa das Comunicações ( [www.fpc.pt](http://www.fpc.pt) )

### FICHA DE INSCRIÇÃO

**IDENTIFICAÇÃO**

Tít. Acad.:	Nome:	Apelido:
Função:	Data de Nascimento:	
Empresa:	Sector de Actividade:	
Telefone:	Telefax:	NIF:
Endereço Postal:		
CP e Localidade:	E-mail:	

**FORMA DE PAGAMENTO (a inscrição só é válida após pagamento)**

<input type="checkbox"/> <b>Cheque</b> emitido à ordem de Direct Hit, Lda. - Nº		
s/Banco:	no valor de 480 €.	
<input type="checkbox"/> <b>Transferência Bancária</b> para o <b>NIB 0010 0000 21605510001 56</b> (Direct Hit, Lda - BPI - Saldanha)		
Data:	no valor de 480 € com o nº Registo/Pedido:	
Para transferência bancária deverá anexar cópia do comprovativo		

**EMISSÃO PRÉVIA DE FACTURA**

<input type="checkbox"/> Solicitamos emissão prévia de <b>Factura</b> no valor de 480 €, que deverá ser enviada para	
Telefax:	e/ou E-mail:

**CONFIRMAÇÃO**

Assinatura	Data
------------	------

**VALOR POR INSCRIÇÃO DE PARTICIPANTE: 480€ (IVA Incluído à taxa de 20%)****CONDIÇÕES GERAIS**

O Valor da Inscrição inclui toda a documentação e direitos de acesso à respectiva actualização no Portal. O cancelamento da inscrição só pode ser efectuado até 1 semana antes da realização da Acção de Formação. Não cumprido este prazo, será atribuído um crédito no valor total da inscrição que poderá ser utilizado em futuras Acções de Formação, num prazo máximo de 365 dias. O valor da inscrição não inclui despesas de deslocação ou de alojamento que sejam eventualmente necessárias.

**INFORMAÇÕES E SECRETARIADO**

Coordenação do Programa de Formação: António Simões – [antonio.simoes@centrodecontacto.com](mailto:antonio.simoes@centrodecontacto.com)  
 Secretariado: Luísa Carvalho – [luisa.carvalho@centrodecontacto.com](mailto:luisa.carvalho@centrodecontacto.com)  
 Endereço: Rua do Século, 78-88 – Apartado 50102 – 1703-001 Lisboa  
 Telefone: 213 243 750 – Telefax: 213 243 759 – E-mail: [secretariado@centrodecontacto.com](mailto:secretariado@centrodecontacto.com)

**PROTECÇÃO DE DADOS**

Os dados recolhidos são processados automaticamente e destinam-se à gestão do pedido de inscrição e à apresentação de futuras propostas da Direct Hit, Lda e/ou de empresas do grupo.  
 No caso de não desejar receber informações comerciais, por favor, assinale aqui   
 No caso de não desejar receber informações comerciais de empresas terceiras, por favor, assinale aqui

[www.centrotelefonicodecontacto.com](http://www.centrotelefonicodecontacto.com) – [www.centrodecontacto.com](http://www.centrodecontacto.com)



Todos os direitos e domínios reservados por Direct Hit, Lda – NIPC 504 526 146  
 Sede de Lisboa: Rua do Século, 78/88 - Apartado 50 102 – 1703-001 Lisboa – Portugal  
 Sede de Madrid: Calle Ortega y Gasset, 61, 6º Planta, Derecha A – 28080 Madrid - España  
 Telefone: + 351 213 243 750 – Telefax: + 351 213 243 759 – E-mail: [info@directhit.cc](mailto:info@directhit.cc)