



# PLANO DE FORMAÇÃO 2025



# Quem Somos

## Especialistas em Educação Corporativa

Acreditamos convictamente que as pessoas são o elemento diferenciador de qualquer empresa e instituição, por isso atuamos sobre o capital humano fortalecendo as suas competências e tornando-o mais capaz de contribuir para o sucesso de cada organização.

Com Centros de Formação em Portugal, Angola e Moçambique a NOVAE ACADEMY é líder em soluções globais de formação para empresas disponibilizando a Melhor e Maior oferta formativa do mercado.

Com 10 anos de experiência, mais de 2,000 cursos em Calendário e muitos outros desenvolvidos à medida, todos eles podem ser ministrados em regime presencial, online live training ou e-learning personalizado.

O que nos distingue, não são apenas as competências técnicas, a excelência dos formadores, as salas com a melhor tecnologia e o saber fazer, mas sim a capacidade de transformar cada cliente num amigo, no processo de aprendizagem tocamos mentes e corações, trabalhamos com pessoas e para pessoas e essas são o nosso maior “tesouro”.

A nossa flexibilidade, foco no cliente e atenção ao detalhe posiciona-nos como o parceiro de formação preferencial das muitas empresas e instituições públicas nos vários mercados em que operamos.





## Visão

Ser a Melhor e Maior empresa de Formação em Portugal, Angola, Moçambique e nos principais Países de Língua Portuguesa (CPLP).



## Missão

Disponibilizar soluções globais de formação desde 100% presenciais a 100% digitais para apoiar e ajudar as Organizações a aumentarem a sua produtividade através da criação e reforço de competências das suas pessoas e equipas e que se traduzirão em melhores resultados e maior competitividade das suas Empresas e Organizações.



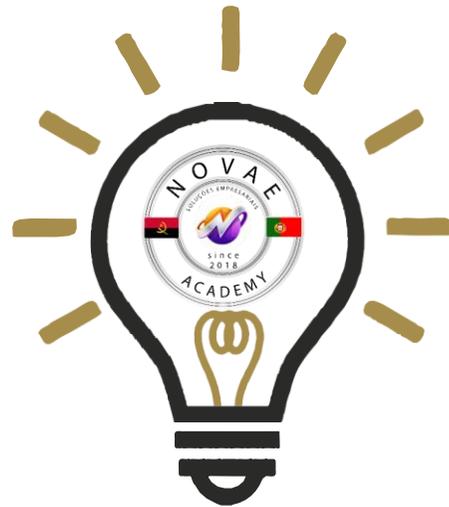
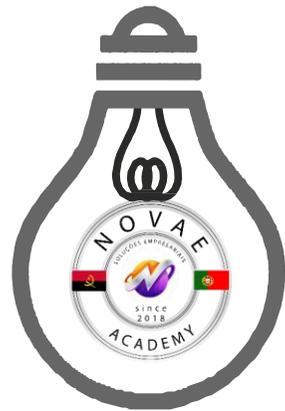
## Valores

1. Confiança (Trustful Training Company)
2. Foco no Cliente e forte relacionamento
3. Qualidade e excelência no que fazemos
4. Imagem e Postura dos profissionais
5. Ética Profissional e Pessoal

Visão

Missão

Valores & Princípios



*particulariza*  
*determina*  
*distingue*

O que nos diferencia?

*caracteriza*  
*identifica*  
*singulariza*

# A equipa



Somos uma equipa de profissionais com talentos e especialidades complementares que actuam de forma integrada e em harmonia. À nossa equipa interna junta-se uma equipa de consultores e formadores, que além da sua formação pedagógica trazem a experiência prática de muitos anos de trabalho para as soluções a implementar e formações a ministrar.

---

Sabemos que a multiplicidade de gerações contribui positivamente para agregar valor ao nosso serviço, por isso conjugamos a experiência dos Baby-boomers com a criatividade dos Millennials de forma retirar o melhor de cada pessoa.

---

A empatia e dedicação estão no nosso ADN, procuramos fazer sempre mais e melhor, mas acima de tudo somos apaixonados por ensinar e aprender!

**O espírito de entreatajuda e a boa disposição estão sempre presentes o que nos permite superar qualquer desafio!**

## A nossa Filosofia Customer -Centric

Desde que acendemos as luzes pela manhã até que fechamos a porta no final do dia, o nosso pensamento está focado em apenas uma coisa: o Cliente. A filosofia customer-centric está embebida na nossa cultura, por isso procuramos a solução certa para cada cliente indo ao encontro das suas necessidades e interesses.

**Para nós o  
Cliente é o  
centro de tudo!**



**10 anos**

*Mais do que 10 anos  
a ensinar, foram 30  
anos a aprender!*



**+600**  
Formadores & Consultores



**+2.400**  
Empresas Clientes



**+1000.00**  
Profissionais Formados

## O nosso Know -How

O nosso know-how provém da experiência e conhecimento que acumulámos ao longo do tempo.

Os desafios ultrapassados, os erros e sucessos, os bons e maus momentos, o trabalho em equipa e o relacionamento próximo com os clientes contribuíram fortemente para cimentar o nosso saber-fazer.



**+260.000**  
Horas de Formação  
Ministradas



**4.8/5**  
Avaliação da Formação



**+10**  
Anos de Experiência

— Como Garantimos  
a Qualidade  
nos Nossos Serviços?





*Dispomos de uma Equipa Pedagógica que dá apoio à concepção e desenho da solução mais adequada para cada cliente.*

Apostamos num serviço diferenciado e orientado ao cliente com elevados padrões de qualidade, por isso a nossa primeira preocupação é perceber quem é o cliente e o seu contexto.

Quer se trate de um projecto de formação ou de consultoria, o levantamento de necessidades é um instrumento chave para compreendermos as reais necessidades do cliente, quais são os seus objectivos e qual a melhor abordagem a seguir.

Para aferir as necessidades de cada cliente, temos em conta 3 níveis de análise: organizacional, funcional e individual. Com base nesta análise propomos um percurso formativo e/ou um projecto de consultoria, bem como o seu plano de implementação, tendo em conta o perfil do cliente e respectivos colaboradores a quem se destina o serviço. Contamos com a participação de especialistas de diversas áreas e com o feedback contínuo do cliente para conceber e executar cada projecto, desta forma estamos aptos

para desenvolver soluções globais de consultoria e formação nas suas mais variadas vertentes, seja esta em sala, online, on job, em regime blended, com recurso a diversas tecnologias como plataformas gamificadas, realidade virtual e aumentada, entre outras.

Com base no diagnóstico realizado e nos objectivos a alcançar, desenhamos a solução mais eficaz para cada cliente!



### Recrutamento e Selecção

Procuramos activamente especialistas com formação académica, pedagógica e experiência profissional na sua área de actuação.



### Avaliação Interna

Procedemos a uma avaliação 360° da performance de cada especialista.



### Análise de Perfil

Fazemos o match entre o perfil do cliente e o perfil do formador/consultor.



## **Contamos com uma bolsa multidisciplinar de Formadores e Consultores com uma ampla experiência prática.**

Cientes da sua importância, fazemos uma selecção rigorosa dos consultores e formadores com quem colaboramos e alocamos a cada projecto!

Procuramos activamente profissionais que possuam expertise na sua área de actuação, bem como as competências humanas e pedagógicas facilitadoras do processo de aprendizagem e transmissão de conhecimentos.

Para que um especialista se qualifique como consultor ou formador Vantagem+ é necessário que além da Certificação em competências pedagógicas (CCP), cumpra ainda com elevados requisitos quer a nível de habilitações, quer a nível de experiência enquanto profissional e formador/consultor.

Além de um rigoroso processo de selecção, desenvolvemos ainda um sistema de avaliação interno destes especialistas que nos permite facilmente identificar qual o melhor formador/consultor para assegurar um determinado projecto formativo ou de consultoria.

Este sistema de ranking assenta num sistema de avaliação 360° com base na auto-avaliação do próprio especialista, na avaliação feita pelo entrevistador em fase de recrutamento, nas avaliações feitas pelos nossos coordenadores pedagógicos, na observação da formação em sala ou no acompanhamento on job do consultor e nas avaliações dos formandos.

Para além desta avaliação quantitativa, os nossos coordenadores pedagógicos fazem ainda uma triagem de cariz ainda mais qualitativo que nos permite garantir um melhor alinhamento do perfil do formador/consultor ao perfil de cada cliente, que é essencial para o sucesso de cada projecto!



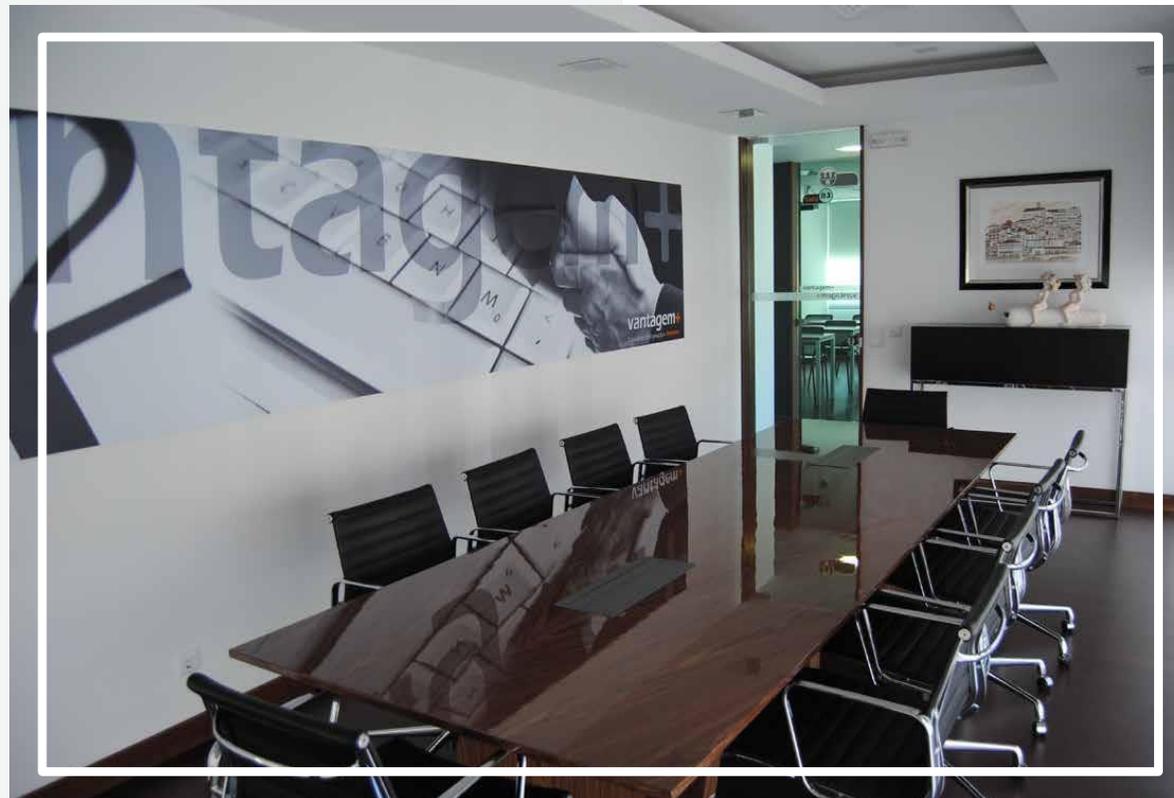
A hand in a dark suit jacket is shown from the bottom left, holding a glowing digital world map. The map is composed of white dots connected by thin white lines, representing a network or data flow. The background is dark blue with a pattern of blurred, light-colored circles.

Sabe quais são

**OS NOSSOS**

Mercados?





# Centros de Formação

Sabemos que a qualidade das instalações e a forma como somos recebidos são dois factores de sucesso muito importantes, pois para aprendermos e retermos o máximo de informação precisamos de estar confortáveis e no estado de espírito certo!

Os nossos Centros de Formação foram pensados de raiz para cumprir a função a que se destinam. Estão situados em Lisboa, Porto, Leiria, Luanda e Maputo, próximo dos acessos a auto-estradas, do aeroporto e principais pontos de interesse, bem como de hotéis, restaurantes, transportes públicos e parques de estacionamento.

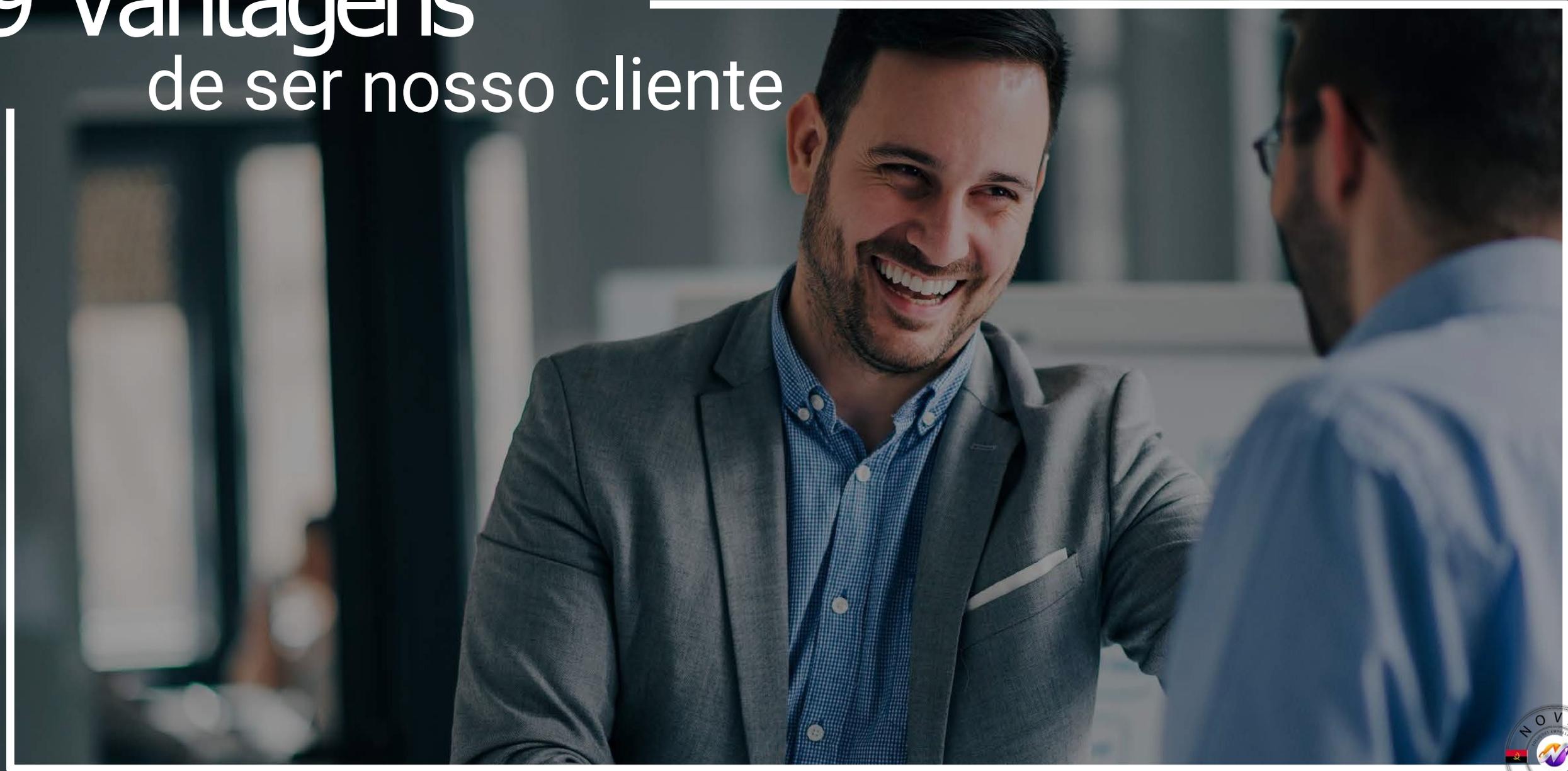
Todas as nossas salas têm luz natural, estando totalmente equipadas e climatizadas de forma não só a satisfazer as necessidades de formação mas também a proporcionar comodidade e bem-estar.

À chegada procuramos marcar a diferença com um Welcoming Coffee proporcionando a todos os formandos um pequeno momento de descompressão e networking com uma refeição ligeira e música ambiente, o que lhes dá a oportunidade de deixar para trás o stress da corrida matinal e focarem-se no que realmente importa: **Aprender!**

Certificados por:



# 9 Vantagens de ser nosso cliente





**01**

Líderes em Soluções Globais de Desenvolvimento de RH

**02**

Qualidade na Formação e Consultoria - Aprenda com Especialistas

**03**

A Melhor e Maior oferta Formativa com +2000 Cursos

**04**

Garantia de Realização - Política de não Cancelamento

**05**

Apoio ao Formando após a Formação

**06**

Satisfação Garantida

**07**

Atribuição de um Gestor de Cliente Pessoal

**08**

As Melhores Instalações nas Melhores Localizações

**09**

Serviço Customer Care - A excelência no serviço ao Cliente



Os nossos  
**Serviços**



Colocamos à disposição dos nossos Clientes uma vasta gama de serviços complementares de forma a poderemos encontrar a solução global de desenvolvimento de RH mais adequada a cada organização.

**O nosso foco é conceber a melhor solução, seja ela qual for, procuramos desenvolver competências técnicas através de planos de formação que podem ser 100% presenciais, 100% digitais ou blended, recorrendo ainda quando necessário a programas de coaching para desenvolver competências comportamentais e de mentoring para apoiar o desenvolvimento de pessoas de elevado potencial.**

Além do desenvolvimento e retenção de talento, por vezes é necessário ir procurá-lo fora das nossas Organizações e quando assim é estamos preparados para atrair os melhores profissionais para a sua empresa que já reúnam o leque de competências necessárias através de um criterioso processo de recrutamento e selecção.

Por fim e para fechar o ciclo da gestão de talentos apoiamos os nossos Clientes nos seus processos de outplacement.

1  
7

**Mas como é que chegamos a uma solução global de desenvolvimento de RH?**





# Formação Corporativa



### Formação Inter Empresas

Modalidade de formação que reúne colaboradores de diferentes empresas para uma troca efectiva de experiências que enriquece e potencia o desenvolvimento de competências.



### Formação Intra Empresas

Formação ajustada à realidade e necessidades da empresa Cliente, com recurso a técnicas andragógicas que potenciam a eficácia do desenvolvimento das competências .



### Digital Learning

Possibilidade de aprender onde, quando e como quiser. Formação suportada no uso efectivo das tecnologias, englobando o recurso a plataformas colaborativas, mobile, realidade virtual, realidade aumentada e gamification.



### Team Buildings

Desenvolvimento de competências através da realização de actividades impactantes, com recurso a um modelo de aprendizagem próprio, através da experiência e vivência, orientado para resultados.



### Seminários & Eventos

Venha debater os principais assuntos da actualidade com os nossos especialistas, nacionais e internacionais. Com os nossos eventos mantém-se informado sobre as tendências de cada área e pode expandir a sua rede de contactos.



# Onde estamos

E onde queremos estar.

Onde  
estamos  
& para onde  
vamos



Portugal | Porto e Lisboa  
Angola | Moçambique |  
Maputo

Cabo Verde | Praia  
Maurícias



# People & Culture

AS PESSOAS NO CENTRO  
DA NOSSA ACTUAÇÃO

## People Culture Design

---

A nossa abordagem é focada em entender profundamente a cultura actual da empresa e identificar oportunidades de melhoria para atingir os objectivos estratégicos. Utilizamos ferramentas de diagnóstico, como pesquisas de cultura e clima organizacional, entrevistas individuais e dinâmicas em grupo, para recolha de informações valiosas e elaborar as nossas recomendações. Com base nessas informações, desenvolvemos uma estratégia personalizada que visa fortalecer a cultura organizacional e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

A nossa equipa é formada por profissionais experientes em gestão de pessoas, branding e comunicação, o que nos permite oferecer soluções integradas e efectivas para os nossos clientes. Se procura um parceiro especializado em Cultura Organizacional que possa ajudar a sua empresa a alcançar seus objectivos, entre em contacto connosco e vamos conversar!

### Áreas de especialização

---

People Development Design;  
Inovação para a Formação;  
People Culture Design;  
Talent Attraction;  
Formação.

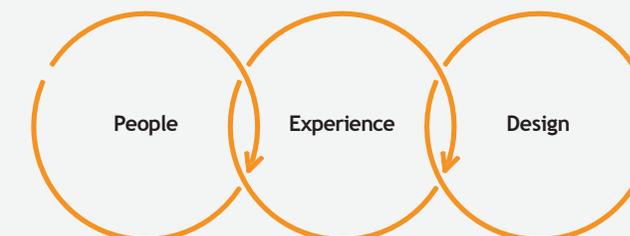
## People Development Design

---

Os nossos projectos são focados no desenvolvimento das pessoas, equipas e empresas, o que chamamos de soluções centradas em pessoas. Entendemos que o sucesso de uma organização está fortemente dependente da capacidade das suas pessoas desenvolverem as suas competências e interagirem de forma colaborativa e inovadora.

Acreditamos na transparência e trabalhamos em parceria com os nossos clientes para garantir que as nossas soluções sejam adaptadas às suas necessidades específicas e que os resultados do nosso trabalho sejam visíveis e mensuráveis.

A nossa visão é sermos reconhecidos como um parceiro estratégico de confiança, que acrescenta valor e impulsiona o sucesso dos nossos clientes, promovendo a inovação e a excelência nas suas empresas.



# ACÇÕES DE FORMAÇÃO

## Plano de Formação - 2024

ACÇÃO DE FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	VALOR/FORMANDO (AKZ)		RECONHECIMENTO/CERTIFICAÇÃO	DATA
		Presencial	Virtual Live Classroom (VLC)		
<b>ESTRATÉGIA E COMPETITIVIDADE</b>					
Estratégia Empresarial e Planeamento Estratégico	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	3 a 8 de Janeiro de 2024
Gestão de Projectos	35h	563.500,00	523.000,00	Certificado NOAVE	6 a 14 de Março de 2024
Formação Avançada em Direcção de Empresas	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	18 a 21 de Novembro de 2024
<b>FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS</b>					
Ferramentas Office	42h	650.000,00	610.000,00	Certificado INEFOP	9 a 17 de Janeiro de 2024
Excel Iniciação	30h	500.000,00	460.000,00	Certificado INEFOP	28 de Fevereiro a 5 de Março de 2024
Excel Intermédio	24h	460.000,00	420.000,00	Certificado INEFOP	22 a 25 de Abril de 2024
Gestão de Projectos com MS Project	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	6 a 12 de Junho de 2024
Excel Avançado	24h	460.000,00	420.000,00	Certificado INEFOP	5 a 8 de Agosto de 2024
Microsoft Power BI	21h	460.000,00	420.000,00	Certificado INEFOP	26 a 29 de Agosto de 2024
SharePoint Administração	20h	725.000,00	685.000,00	Certificado NOAVE	21 a 24 de Outubro de 2024
SharePoint Desenvolvimento	35h	830.000,00	790.000,00	Certificado NOAVE	9 a 13 de Dezembro de 2024

Aos valores apresentados, acresce o IVA à taxa legal em vigor.

# ACÇÕES DE FORMAÇÃO

## Plano de Formação - 2024

ACÇÃO DE FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	VALOR/FORMANDO (AKZ)		RECONHECIMENTO/CERTIFICAÇÃO	DATA
		Presencial	Virtual Live Classroom (VLC)		
<b>GESTÃO DE PESSOAS</b>					
Gestão de Equipas, Liderança e Motivação	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	18 a 24 de Janeiro de 2024
Workshop: Gestão do Tempo	6h	360.000,00	300.000,00	Certificado NOAVE	25 de Janeiro de 2024
Comunicação Eficaz	18h	430.000,00	390.000,00	Certificado INEFOP	21 a 25 de Março de 2024
Gestão Estratégica de Recursos Humanos	24h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	3 a 8 de Maio de 2024
Legislação Laboral Angolana	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado NOAVE	14 a 20 de Junho de 2024
Workshop: Liderança	6h	360.000,00	300.000,00	Certificado NOAVE	21 de Junho de 2024
Gestão da Formação	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	9 a 13 de Setembro de 2024
Gestão da Felicidade Corporativa: Estratégias para Cultivar um Ambiente Positivo	8h	350.000,00	315.000,00	Certificado NOAVE	14 a 15 de Outubro de 2024
Workshop: Como medir a Felicidade no Trabalho	4h	320.000,00	280.000,00	Certificado NOAVE	31 de Outubro de 2024
Workshop: Motivação e Bem-Estar Pessoal e Profissional	8h	350.700,00	315.700,00	Certificado NOAVE	2 a 3 de Dezembro de 2024

—  
Aos valores apresentados, acresce o IVA à taxa legal em vigor.

# ACÇÕES DE FORMAÇÃO

## Plano de Formação - 2024

ACÇÃO DE FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	VALOR/FORMANDO (AKZ)		RECONHECIMENTO/CERTIFICAÇÃO	DATA
		Presencial	Virtual Live Classroom (VLC)		
<b>GESTÃO FINANCEIRA E CONTROLO DE GESTÃO</b>					
Finanças para Não Financeiros	18h	402.500,00	362.000,00	Certificado INEFOP	1 a 5 de Fevereiro de 2024
Controlo de Gestão	18h	483.000,00	443.000,00	Certificado INEFOP	26 a 28 de Março de 2023
Formação Integrada de Auditoria	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	16 a 21 de Maio de 2024
Análise Financeira	18h	402.500,00	362.000,00	Certificado INEFOP	24 a 26 de Junho de 2024
Gestão de Tesouraria	16h	450.500,00	410.000,00	Certificado INEFOP	18 a 20 de Setembro de 2024
<b>PRODUTIVIDADE</b>					
Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	1 a 9 de Abril de 2024
Transição ISO 9001:2015	16h	420.500,00	382.000,00	Certificado INEFOP	1 a 3 de Julho de 2024
Higiene e Segurança no Trabalho	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	2 a 6 de Setembro de 2024
Logística e Planeamento Estratégico	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	7 a 10 de Outubro de 2024
Gestão de Stocks	24h	620.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	25 a 28 de Novembro de 2024

—  
Aos valores apresentados, acresce o IVA à taxa legal em vigor.

# ACÇÕES DE FORMAÇÃO

## Plano de Formação - 2024

ACÇÃO DE FORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	VALOR/FORMANDO (AKZ)		RECONHECIMENTO/CERTIFICAÇÃO	DATA
		Presencial	Virtual Live Classroom (VLC)		
<b>SECRETARIADO</b>					
Protocolo e Etiqueta Empresarial	18h	402.500,00	372.000,00	Certificado INEFOP	1 a 5 de Fevereiro de 2024
Técnicas de Expressão Escrita e Oral	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	26 a 28 de Março de 2023
Secretariado de Alta Direcção	18h	430.500,00	390.000,00	Certificado INEFOP	16 a 21 de Maio de 2024
Apoio Executivo, Comunicação e Arquivo	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	24 a 26 de Junho de 2024
<b>VENDAS E MARKETING</b>					
Estratégias e Táticas de Negociação Eficaz	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	22 a 27 de Fevereiro de 2024
Gestão e Fidelização da Carteira de Clientes	18h	460.500,00	422.500,00	Certificado INEFOP	27 a 29 de Maio de 2024
Estratégia de Marketing e Comunicação nas Redes Sociais	30h	600.000,00	560.000,00	Certificado INEFOP	22 a 26 de Julho de 2024
Marketing Estratégico	24h	520.000,00	480.000,00	Certificado INEFOP	12 a 15 de Novembro
<b>SAP SOLUTIONS</b>					
SAP FICO - Processos de Negócio	30h	920.000,00	880.000,00	Certificado NOAVE	7 a 15 de Fevereiro de 2024
SAP MM - Processos de Negócio da Gestão de Materiais	30h	805.000,00	765.000,00	Certificado NOAVE	10 a 16 de Abril de 2024
SAP SD - Processos de Negócio	30h	805.000,00	765.000,00	Certificado NOAVE	4 a 10 de Julho de 2024
SAP Success Factors - Overview	30h	920.000,00	880.000,00	Certificado NOAVE	4 a 8 de Novembro de 2024

— Aos valores apresentados, acresce o IVA à taxa legal em vigor.



Centro de Formação Certificada



# Estratégia e Competitividade

# FORMAÇÃO EM ESTRATÉGIA EMPRESARIAL E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO



Centro de Formação Certificada

## OBJECTIVOS GERAIS

- Obter uma perspectiva consistente dos principais conceitos abrangidos pelo planeamento estratégico;
- Compreender que a componente de gestão é essencial ao sucesso da organização;
- Conhecer a organização empresarial;
- Conhecer os tipos de estratégia e como funciona o processo de planeamento estratégico.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender o que é estratégia;
- Identificar as vantagens competitivas, as decisões estratégicas, bem como o porquê de as empresas competirem entre si, mas, e m a lguns momentos, cooperarem;
- Compreender o desafio da internacionalização;
- Distinguir as motivações e os processos de internacionalização, sem esquecer temas actuais como a ética e motivação dos recursos humanos;
- Identificar formas de gestão e as suas implicações;
- Descrever o processo de tomada de decisões;
- Identificar as ferramentas de apoio ao gestor;
- Definir etapas do planeamento estratégico;
- Elaborar o cronograma e proceder à avaliação do ambiente;
- Definir objectivos e metas, planos de acção e novos modelos de gestão com foco na internacionalização.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>INTRODUÇÃO À GESTÃO GERAL</b>	Detectar Oportunidades	Estratégia Baseada nas Capacidades
A Gestão. O que é Gerir?	Definir a Missão da Empresa	Estratégia Baseada nos Recursos
Objectivos. Recursos. Meios	Estabelecer os Objectivos	Gestão por Objectivos
Conceito de Organização	Avaliar os Pressupostos a Considerar	O Controlo. Sistemas de Controlo
Eficiência vs Eficácia	Seleccionar Alternativas	Exercícios
Processo Social	Ordenar as Prioridades	<b>MERCADO</b>
Importância do Meio Envolvente	Tomar Decisões	O Marketing
As Funções do Gestor	Modelos de Referência Estratégica	O Plano de Marketing
Planear. Decidir. Organizar	Implementação de um Plano Estratégico	O Plano de Marketing Estratégico
Recrutar. Treinar. Motivar. Manter	Obstáculos à implementação do Plano Estratégico	Análise Estratégica do Mercado
Dirigir. Coordenar. Comunicar. Liderar. Controlar	Ciclos de Vida do Produto	Análise SWOT
Inovar. Representar.	Matriz Produto/Mercado	Orientação Estratégica
Exercícios	Matriz BCG	Estabelecimento de Objectivos
<b>ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO EMPRESARIAL</b>	Estrutura Competitiva	
Estratégia – Conceito e definições	Cadeia de Valor	
Planeamento Estratégico	Competências Intrínsecas	

# GESTÃO DE PROJECTOS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Dar a conhecer aos participantes novas formas de planeamento e estruturação de projectos, bem como dos conhecimentos necessários para implementar e acompanhar as diferentes fases de um projecto.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Potenciar novas formas planeamento e estruturação de projectos;
- Aplicar os conhecimentos de forma a implementar e acompanhar as diferentes fases de um projecto com maior eficácia.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>PROJECTOS E GESTÃO DE PROJECTOS</b>	• O papel de liderança do chefe do projecto	- ISO específicas de acordo com o objectivo da organização
• Definição de Projecto	• O líder técnico	• Pert/CPM
• Porque falham os projectos	<b>ANÁLISE DE STAKEHOLDERS</b>	• Gráficos de Gantt
<b>STANDARDS EM GESTÃO DE PROJECTOS</b>	• Gestão da comunicação	<b>INÍCIO DA EXECUÇÃO DO PROJECTO</b>
• Associações profissionais de Gestores de Projectos	- Quem são os Stakeholder internos e externos	• Criação de um plano base
• "Project Management Body of Knowledge"	- Metodologias para identificação das partes interessadas do projecto e a sua gestão a nível da comunicação	• Construção do Cronograma do projecto
• Certificação em Gestão de Projectos	- Plano de Comunicação	- Controlo das alterações ao nível do projecto
<b>O "GESTOR DO PROJECTO"</b>	- O método 5W2H	- Autoridade de alterações
• O perfil do Gestor de Projectos	<b>PLANEAMENTO DO PROJECTO</b>	- As tarefas críticas e as alterações
• Gestor de Projectos ou coordenação técnica de equipas de projecto	• Organograma de tarefas	• Gestão de Cronograma
• A Gestão de Projectos como profissão	• Definição das tarefas	- Colocação de tarefas e milestones
<b>DEFINIÇÃO DE OBJECTIVOS</b>	• Duração de uma tarefa	- O plano Base e o plano real
• Primeira etapa da abordagem do projecto	• Estrutura do projecto	• Acompanhamento da execução do projecto
• Alvos, objectivos, requisitos, especificações	• Redes de projecto	• Reporting de desempenho
• Brainstorming	• Gestão do risco	• Medição do avanço físico
<b>METODOLOGIA DA GESTÃO DE PROJECTOS</b>	- Como identificar e avaliar os riscos do projecto	<b>EXECUÇÃO DO PROJECTO</b>
• Ciclo de vida de um projecto.	- Matrizes internacionais para análise de Gestão de Risco	• Técnicas de controlo de execução
• Ciclo de vida da Gestão de Projectos	- Como elaborar um plano de acompanhamento e/ou mitigação dos riscos	• Recolha de informação
<b>DEFINIÇÃO DE UM PROJECTO</b>	• Gestão de Escopo	• Alterações ao plano
• Definição do âmbito detalhado	- Elaboração da WBS / EAP	<b>CONCLUSÃO DO PROJECTO</b>
• Conteúdo da especificação de um projecto	- Dicionário da WBS / EAP	• Uma fase do ciclo de vida e não uma mera formalidade
• Estrutura do documento de especificação	- Elaboração da declaração de escopo	• Relatório de conclusão
• Definição de templates	• Gestão da Qualidade.	• Capitalizar resultados
<b>CONSTITUIÇÃO DE UMA EQUIPA</b>	- O que define um padrão de qualidade	
• Pessoas, grupos e equipas	- A evolução das ISO	

# FORMAÇÃO AVANÇADA EM DIRECÇÃO DE EMPRESAS



Centro de Formação Certificada

## OBJECTIVOS GERAIS

- Analisar o processo de gestão estratégica nas organizações;
- Conhecer os principais instrumentos e métodos de análise estratégica;
- Reconhecer as relações existentes entre as diversas componentes do Balanço e da Demonstração dos Resultados.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Avaliar o impacto de todas as decisões sobre os resultados da organização;
- Interpretar um quadro de indicadores económico-financeiros;
- Construir um quadro de indicadores económico-financeiros que permitam conduzir a actividade da organização;
- Interpretar os resultados do controlo de gestão de forma a atingir os objectivos propostos pela Gestão;
- Descrever contextos de trabalho que promovam comprometimento e cooperação nas equipas e entre equipas;
- Adoptar processos de comunicação que potenciem a aceitação da imagem pessoal e institucional;
- Participar na regulação dos desempenhos individuais e colectivos de forma congruente com os objectivos organizacionais e com a motivação dos colaboradores.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### GESTÃO ESTRATÉGICA E COMPETITIVIDADE

As características e evolução do ambiente de negócios e da actividade da empresa

Princípios da estratégia e das operações: as principais matrizes estratégicas

Abordagens tradicionais da estratégia: domínio pelos custos, focalização, diferenciação ou aliança

A progressão pelas vantagens concorrenciais: possibilidades e limites

Orientação estratégica pela criação de valor

Missão, Visão, Valores, Estratégia Empresarial e Política

Interpretação para uma aplicação com reflexos positivos na conta de exploração

Abordagem por processos e melhoria – modelos organizativos

### FINANÇAS E CONTROLO DE GESTÃO

Processo de Controlo de Gestão

Contabilidade de Gestão e a Ligação à Estratégia

Estrutura Organizacional e Avaliação do Desempenho

EVA – Economic Value Added – Sistemas de custeio

Sistemas de planeamento e controlo orçamental

Implementação de sistemas de controlo de gestão e o papel dos sistemas e tecnologias de informação

### GESTÃO E DIRECÇÃO DE PESSOAS

Liderança, Negociação, Conflito e Comunicação

Gestão de Recursos Humanos para a Mudança e a Inovação

Gestão de Desempenho, Recompensas e Carreiras

Recrutamento e Selecção

Capital Humano - Métricas para a Inovação e a Competitividade

Análise e Decisão em Equipa

Envolvimento e Desenvolvimento dos Colaboradores

Gerir Pessoas com Inteligência Emocional





TRAINING +  
RECRUITMENT

Centro de Formação Certificada

---

# Ferramentas Tecnológicas



# FERRAMENTAS OFFICE

## OBJECTIVOS GERAIS

- Dominar as Ferramentas Office (Ms Word, Powerpoint, Excel, Outlook).

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Microsoft Word
  - Utilizar a ferramenta MS Word com vista à criação e edição de documentos longos e de maior complexidade, em termos de apresentação final;
- Microsoft Powerpoint
  - Explorar as funcionalidades do PowerPoint de forma a potenciar e otimizar o interesse pelas apresentações elaboradas;
- Microsoft Excel
  - Aplicar fórmulas fundamentais;
  - Conhecer as Funções fundamentais e as mais importantes;
  - Construir gráficos;
- Outlook
  - Gerir eficaz e eficientemente o tempo e a agenda, com recurso ao Outlook;
  - Explorar todas as potencialidades do E-mail fomentando o processo comunicacional.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>MICROSOFT WORD</b>	Noções básicas sobre como bem comunicar através do Microsoft PowerPoint	Funções Lógicas
Formatar parágrafos	Como criar uma apresentação que informe, motive e inspire	Funções de Texto e de Informação
Utilizar ferramentas do Word	Formatar diapositivos	Funções de Informação
Adicionar objetos gráficos	Ilustrações e objetos	Gráficos
Criar um boletim	Animação de diapositivos	<b>OUTLOOK</b>
Criar e modificar modelos	Atalhos do PowerPoint	Gestão do Tempo e da Agenda
Gerir tabelas e dados em tabelas num documento	<b>MICROSOFT EXCEL</b>	O E-Mail e a Comunicação Eficiente
Referenciar informação em documentos	Introdução a Fórmulas e Funções	Correio eletrónico – envio avançado
Preparar um documento para publicação	Funções Matemáticas	Personalização de vistas, regras e alertas
Definir opções de página e impressão	Funções Estatísticas	A utilização das implementações
<b>MICROSOFT POWERPOINT</b>	Funções Financeiras	
Visão geral do Microsoft PowerPoint	Funções Data e Hora	

# EXCEL INICIAÇÃO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Obter competências na utilização das funcionalidades de uma folha de cálculo para resolver necessidades profissionais;
- Utilizar as técnicas e ferramentas de cálculo do Microsoft Excel.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Formatar e organizar dados;
- Gerir e formatar folhas de dados;
- Elaborar gráficos;
- Utilizar fórmulas de cálculo e funções incorporadas.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Visão Geral do Microsoft Excel	Utilizar modelos de folhas de cálculo	Formatar um gráfico
Introdução	Formatar células	Fórmulas
Interface do Excel	Formatar folhas de cálculo e imprimir	Operadores usados nas fórmulas
Iniciação ao Excel	Criar gráficos	Funções incorporadas no Excel

# EXCEL INTERMÉDIO



Centro de Formação Certificada

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir conhecimentos das principais funcionalidades da folha de cálculo Microsoft Excel.

Pré-requisitos: Conhecimentos prévios na utilização do Excel.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Aumentar os conhecimentos na utilização das fórmulas e funções mais usuais, formatação da folha, paginação e impressão, criação e formatação de gráficos, bem como ordenação e filtro de listas de dados;
- Explorar as funcionalidades de automatização de tarefas no Excel e a colaboração através da partilha de modelos, bem como criação e utilização de macros.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>CONCEITOS AVANÇADOS</b>	Copiar e mover folhas entre livros	Proteger o livro com palavra-passe
Formatação Condicional	<b>FÓRMULAS</b>	<b>TABELAS DINÂMICAS</b>
Filtros e Ordenação	Fórmulas de Datas	Criação tabela dinâmica
Séries e Agregações	Fórmulas de Texto	Filtros
Criação e Preenchimento de Séries	Fórmulas Lógicas	Formatações
Totais e Subtotais	Fórmulas de Informação de célula	Campos calculados
Agrupamentos	Fórmulas de Estatística	Opções da tabela dinâmica
<b>COLABORAÇÃO</b>	Fórmulas de Consulta e referência	<b>GRÁFICOS DINÂMICOS</b>
Comentários	Fórmulas Matemáticas	Criação de gráficos dinâmicos
Controlo de Alterações	Fórmulas Financeiras	Formatação de gráficos
Partilha de Livros entre utilizadores	Nomes em Fórmulas	<b>MACROS</b>
<b>MANIPULAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	Criação automática de nomes	Criação de macros
Validação na introdução de dados	<b>FUNCIONALIDADES AVANÇADAS</b>	Alteração de macros
Formulários	Atingir Objectivo	Optimização de macros
Texto para colunas	Solver	<b>PERSONALIZAÇÕES</b>
Navegação	Importar Dados	Aspecto do Excel
Fixar Painel	Exportar Dados	Barra de acesso rápido
Dividir Vista	Verificação de Compatibilidade	
<b>OPERAÇÕES ENTRE FOLHAS E LIVROS</b>	Definição e utilização de fontes de dados	
Captação de endereços	Gráficos Sparkline	

# GESTÃO DE PROJETOS COM MS PROJECT



## OBJECTIVOS GERAIS

- Obter competências de gestão de projectos, conhecimentos estes assentes na utilização de uma aplicação de suporte à gestão de projectos : Microsoft Project.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Criar uma WBS, uma lista de actividades e afectar recursos;
- Aplicar a técnica Rolling Wave com o agendamento manual de tarefas;
- Trabalhar com as novas funcionalidades, como a Timeline e o Team Planner;
- Controlar o projecto através da técnica EVM;
- Efectuar análise de portefólios e gestão de projectos integrada no Project Server;
- Utilizar o Business Intelligence para criar relatórios e dashboards.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROJECTOS</b>	Processo de Planeamento de um Projecto	Visualização dos Custos do Projecto
Definição de Projecto	Definição das Propriedades e Início do Projecto	Budget Resources (Recursos Orçamento)
Gestão de Projectos	Definição do Calendário do Projecto	<b>PERSONALIZAÇÃO DO DOCUMENTO DO PROJECTO</b>
Intervenção do Gestor de Projectos	Definição dos Deliverables e das Actividades do Projecto	Personalização da Visualização Gráfico de Gantt
<b>INTRODUÇÃO AO PROJECT 2016</b>	Definição da Sequência das Actividades do Projecto	Organizar a Informação no Projecto
Definição de Project 2016	Inspecionar uma Actividade	Criar Novas Tabelas
Família de Produtos Project 2016	Inserção de uma Actividade Periódica	A Timeline (Linha de Tempo)
O que há de Novo no Project 2016	Inserção de uma Milestone (Marco)	Gravar o Documento do Projecto como uma Imagem
Primeiro Contacto com o Project 2016	Rápida Visualização de uma Actividade no Gráfico de Gantt	Trabalhar com a Backstage View (Vista de Backstage)
Visualizações no Project 2016	Visualização de todo o Gráfico de Gantt	<b>EXECUÇÃO DO PROJECTO</b>
Backstage View (Vista de Backstage)	<b>PLANEAMENTO DOS RECURSOS DO PROJECTO</b>	Baseline (Plano de Base)
Tabelas no Project 2016	Inserção de Recursos no Documento do Projecto	Campos que Registam o Progresso
Formulários no Project 2016	Estimativa da Duração das Actividades através da Afectação de Recursos	Métodos para Registrar o Progresso do Projecto
Destaques na Alteração do Documento do Projecto	Informação da Afectação	<b>CONTROLO E ENCERRAMENTO DO PROJECTO</b>
Acesso às Teclas de Atalho	Caminho Crítico do Projecto	
<b>PLANEAMENTO DAS ACTIVIDADES DO PROJECTO</b>	Diminuição da Duração do Projecto	
Processo de Iniciação de um Projecto	Afectação de um Recurso com Custos Diferentes entre Actividades	

# EXCEL AVANÇADO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Utilizar ferramentas avançadas de trabalho com Microsoft Excel.

Pré-requisitos: Conhecimentos prévios na utilização do Excel.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo;
- Efectuar a análise de dados;
- Automatizar acções através da utilização de macros.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### MÚLTIPLAS FOLHAS DE CÁLCULO

Múltiplas folhas

Reunião de folhas de cálculo

Ligação entre folhas

### RESUMO DE DADOS

Inserção de subtotais

Destaques

Relatórios

### ANÁLISE DE DADOS

Análise de dados em tabelas e listas

Criação, ordenação e filtragem de dados

Formulários

Criação e formatação de uma tabela dinâmica

Utilização de totais e subtotais

Fórmulas em tabelas dinâmicas

Elaboração de gráficos

### MACROS

Macros pré-definidas

Macros de personalização das barras de ferramentas

Criação e gravação de uma macro

Atribuição de uma macro a um botão

Execução de uma macro

# MICROSOFT POWER BI

## OBJECTIVOS GERAIS

- Dominar as ferramentas de Business Intelligence (BI) da Microsoft;
- Conhecer as técnicas e práticas para gerar e manipular rapidamente relatórios avançados e interligados.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Configurar, desenvolver, desenhar, analisar e apresentar informação através de um processo de verificação de dados, edição, correcção e remoção de inconsistências na informação recebida e uma clara apresentação da informação através de um Dashboard baseado nos indicadores-chave;
- Compreender as bases da construção de um dashboard no software Power BI;
- Trabalhar as tabelas de dados;
- Construir as visualizações gráficas;
- Construir um Dashboard de raiz.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

CONCEITOS INTRODUTÓRIOS	VISUALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	Medidas rápidas
Introdução ao Business Intelligence	Regras de dashboard design	Segmentação de dados
O que é o Power BI	Regras para selecção do gráfico	DAX (Data Analysis Expressions)
Elementos do Power BI (Desktop; Service e Mobile)	Principais tipos de visualizações: Cartões, Colunas, Linhas Barras, Anel, Pie, Velocímetro, Treemap, Geográfico, Bolhas, Cascata, Funil, etc.	<b>criação do relatório (dashboard)</b>
Dados, visualizações, blocos, relatórios, Dashboards	Caixas de texto, Imagens e Formas	A secção Report
Exemplos de Dashboards em Power BI	Estrutura tipo de um Dashboard	Adição de objectos ao relatório: New page; New Visual
<b>PREPARAÇÃO DOS DADOS</b>	<b>EXPLORAÇÃO DOS DADOS</b>	Aplicação de Filtros: Secção Filters
Construção das tabelas de dados	Campos, formato e análise	Adicionar Filtros DRILLTHROUGH
Ligação às fontes de dados	Eixo, Legenda, Valor, Saturação, Descrições, Eixo x, Eixo Y, Tamanho, etc.	Aplicação de vários tipos de Visuais
Preparação das tabelas e dados	Filtros (Básica, Avançada e Top n)	Formatação de objectos (Visuais)
Relações entre tabelas de dados	Introdução de colunas	Visualização de dados: Desktop vs Mobile
	Operações entre colunas	

# SHAREPOINT ADMINISTRAÇÃO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Desenvolver competências técnicas que permitam administrar, proteger e otimizar o SharePoint Server e controlar eficazmente o desempenho do sistema utilizando e potenciando as várias funcionalidades existentes.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Planear, administrar e garantir a segurança do SharePoint Server;
- Criar Web applications e hierarquias conjuntas de sites;
- Configurar aplicações para a indexação de busca, importação de perfil e metadados;
- Estabelecer mecanismos de autenticação para controlo de acessos;
- Monitorizar a “saúde” do servidor e do sistema;
- Definir plano de backup eficaz para protecção os dados e estratégia de recuperação.

**Pressupostos:** O cliente deve garantir um ambiente de desenvolvimento (Máquina Virtual) para cada formando. Caso seja necessário o acompanhamento da instalação de uma VM com o SharePoint, teremos de reavaliar o tempo de formação consoante o número de formandos.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>ARQUITECTURA</b>	Backup/Restore	Definições de Região e Idioma
Planeamento de farm SharePoint	Monitorização	Gestão do Aspecto
Topologias de farm SharePoint	Segurança	Configurações de Listas e Bibliotecas
Serviços do SharePoint	Actualizações	Gestão de Webparts
Conceitos de segurança e boas práticas para Sharepoint	<b>ADMINISTRAÇÃO DE SITES</b>	Gestão de Páginas
<b>CENTRO DE ADMINISTRAÇÃO</b>	Permissões	Gestão de Subsites
Definições do Sistema	Gestão de Grupos	<b>SHAREPOINT DESIGNER</b>
Gestão de Aplicações	Definições de Região e Idioma	

# SHAREPOINT DESENVOLVIMENTO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Desenvolver competências necessárias para o desenvolvimento de aplicações personalizadas para o SharePoint Server com recurso ao Visual Studio.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Construir eficazmente aplicações para SharePoint Server com recurso ao Visual Studio;
- Criar aplicativos alojados no SharePoint, auto-alojados e aplicativos hospedados em provedor;
- Manipular dados do site com JavaScript e .NET do lado do cliente Object Model e REST;
- Desenhar aplicativos de página inteira e partes de aplicativos personalizados para o SharePoint Server;
- Implementar e executar workflows SharePoint para aplicativos.

**Pressupostos:** O cliente deve garantir um ambiente de desenvolvimento (Máquina Virtual) para cada formando. Caso seja necessário o acompanhamento da instalação de uma VM com o SharePoint, teremos de reavaliar o tempo de formação consoante o número de formandos.

Para a formação de Desenvolvimento, o cliente deve garantir acesso à ferramenta Visual Studio para todos os formandos.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### INTRODUÇÃO À PLATAFORMA SHAREPOINT

Funções Matemáticas	Funções Lógicas	Filtros de Dados
Funções Estatísticas	Funções de Texto e de Informação	Funções de Bases de Dados
Funções Financeiras	Funções de Informação	Tabelas e Gráficos Dinâmicos
Funções Data e Hora	Gráficos	Análise de Hipóteses
	Operações sobre Tabelas	Ferramentas de Análise



Centro de Formação Certificada



# Gestão de Pessoas

# GESTÃO DE EQUIPAS, LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Compreender os elementos centrais dos processos de funcionamento de uma equipa;
- Desenvolver capacidades para identificar quais as formas de intervenção mais eficazes em equipas de trabalho;
- Conhecer os diferentes modelos de liderança de equipas de acordo com a abordagem funcional da liderança.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Distinguir os conceitos de Leadership, Autoridade, Influência e Poder;
- Aplicar os diferentes tipos de Liderança e perceber a sua influência na tomada de decisões;
- Utilizar técnicas de comunicação e mudança planificada, construídas a partir da observação de comportamentos verbais e não-verbais dos grandes comunicadores;
- Reconhecer as competências essenciais de um Gestor de Equipas, nomeadamente capacidades de Comunicação, Gestão do Tempo, Motivação, Resolução de problemas e Negociação;
- Identificar as características das equipas de elevado desempenho/alto rendimento;
- Adotar estilos de liderança adequados, tendo em vista critérios de eficácia individual e grupal;
- Utilizar as principais técnicas de motivação dos elementos de uma equipa;
- Reconhecer e valorizar as competências dos colaboradores através do desafio e da delegação de competências;
- Aprender técnicas de organização e gestão de reuniões orientadas para resultados;
- Potenciar a criatividade dos elementos da equipa.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<u>ENQUADRAMENTO GERAL</u>	<u>A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPA</u>	II – Coaching
<u>O PAPEL DO LÍDER</u>	Vantagens e Desvantagens	- Filosofia
Conceito de Liderança	Elementos essenciais ao trabalho de equipa	- Papel do Coach
Desenvolvimento Pessoal do Líder	Identificação de erros no trabalho de equipa	- Definição de coaching
Inteligência Emocional	O segredo da motivação no trabalho de equipa	- Competências do Coach
Capital Psicológico Positivo	<u>TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO</u>	- Metodologia do Coaching
As Competências Integrais	Estilos Comunicacionais	- Escuta activa e silêncio
<u>LIDERANÇA E ESTILOS DE DIRECÇÃO</u>	Comunicação e Feedback	- Processos de mudança
Liderança Pelo Exemplo	O Feedback 360º	<u>ORGANIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE REUNIÕES</u>
Liderança pela Influência	A Escuta Activa	Fases de Preparação de uma Reunião
Liderança servidora	<u>GESTÃO DO TEMPO</u>	Regras de Protocolo na organização de reuniões e acolhimento de visitantes
As Competências Integrais	A Gestão do tempo	Gestão do Tempo no decorrer da reunião
O Líder Coach	Diagnóstico do desperdício do tempo	<u>CRIATIVIDADE NAS EQUIPAS</u>
A Liderança Situacional	Planeamento e controlo do tempo	Técnicas de Criatividade
Técnicas Potenciadoras de Liderança	A delegação de tarefas	O Método de Associação de Ideias
Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes	O trabalho de equipa	
Os 6 Chapéus Pensadores de Edward de Bono	A gestão eficaz do stress	
<u>DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIAS</u>	<u>COACHING</u>	
Conceitos	I - Desenvolvimento pessoal	
Etapas da Delegação	- Auto-conhecimento	
Obstáculos à Delegação	- Valores	

# WORKSHOP GESTÃO DO TEMPO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Identificar e dominar as técnicas mais eficazes para uma gestão do tempo eficiente.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### INTRODUÇÃO À GESTÃO DO TEMPO

Conceito de tempo e competência temporal

Mitos da gestão do tempo

Benefícios da gestão do tempo

Diagnóstico de tempo

Hábitos comuns da gestão do tempo

Problemas comuns da gestão de tempo

### PLANEAMENTO DE ACTIVIDADES

A importância da definição de objectivos

Planeamento a longo, médio e curto prazo

Planeamento semanal e diário

Definição de prioridades: urgência e importância

### GESTÃO EFICAZ DO TEMPO

O ritmo de actividade e a produtividade

Os "ladrões de tempo"

Os perigos e ilusões da procrastinação

A gestão das interrupções

O acto de delegar

# COMUNICAÇÃO EFICAZ

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir noções do processo comunicativo;
- Desenvolver capacidades de influência e persuasão.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Reconhecer a sua forma de comunicar;
- Identificar as ferramentas necessárias para melhorar a fluidez da sua comunicação com os outros;
- Conhecer as 6 estratégias gerais de influência;
- Utilizar técnicas de reforço da persuasão na argumentação;
- Argumentar de forma mais persuasiva;
- Estruturar as suas mensagens persuasivas;
- Escolher uma via para a persuasão em função do perfil do interlocutor.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A mudança de comportamento e atitudes necessárias na comunicação com os outros	Distinguir os conceitos de influência e persuasão	Os elementos persuasivos na comunicação
A melhoria da fluidez da comunicação dentro da organização através da participação e envolvimento dos colaboradores	Compreender a relação entre o poder e a persuasão	A importância da Inteligência Emocional
envolvimento dos colaboradores	Estratégias gerais de influência	
Da influência à persuasão	Argumentar de forma mais persuasiva	

# GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir uma perspectiva mais estruturada, avançada e holística dos conceitos de Gestão Estratégica de Recursos Humanos;
- Gerir competências e avaliar o seu impacto.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Relacionar o sucesso empresarial com a gestão de recursos humanos;
- Enquadrar a gestão de recursos humanos no desenvolvimento dos objectivos gerais da organização, como a missão e a visão;
- Integrar o papel da Gestão do Capital Humano na criação de valor para os seus negócios;
- Identificar as competências chave que deverão ser desenvolvidas para o exercício bem sucedido dos recursos humanos;
- Caracterizar os objectivos e aspectos críticos de cada subsistema de Gestão do Capital Humano;
- Identificar as relações de interdependência entre os subsistemas de Gestão do Capital Humano.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

PREPARAÇÃO DOS COLABORADORES E DA ORGANIZAÇÃO PARA CONTEXTOS DE MUDANÇA (4H)	Armadilhas e Erros Comuns a evitar	Processo de Formação
O Papel dos RH nos processos de Reorganização. Erros a evitar. Definição e Implementação de Estratégias Vencedoras	Factores que afectam o Relacionamento Interpessoal	Compensação e Benefícios
O Processo de Mudança	TÉCNICAS DE GESTÃO DE EQUIPAS CRÍTICAS NUM PROCESSO DE REORGANIZAÇÃO ORGANIZACIONAL (4H)	Outros processos (Carreiras, Clima Organizacional)
Tipos de Resistência à Mudança	Políticas de Comunicação Eficaz	MÉTODOS DE AVALIAÇÃO (4H)
A Mudança e a Estrutura da Organização	Partilhar a Mensagem. Motivar a Longo Prazo. Encorajar o Feedback e a Proximidade. Técnicas de Motivação Positiva.	Recrutamento, Selecção e Acolhimento e Integração
Desenvolvimento dos Níveis de Confiança dos Colaboradores e Equipas em Cenários de Reestruturações Organizacionais (4h)	Lidar com os Conflitos	Criação de itens, metas e timings para avaliar o impacto da formação após 90 e/ou 180 dias
COMO ESTABELECEER ESTRATÉGIAS VENCEDORAS PARA EQUIPAS DE TRABALHO (4H)	Liderar e Aconselhar	Métodos de Avaliação
Os Princípios e Regras de base de uma Equipa	PROCESSOS DE RECURSOS HUMANOS (4H)	
A Comunicação	Recrutamento, Selecção e Acolhimento e Integração	

# LEGISLAÇÃO LABORAL ANGOLANA



## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir uma perspectiva mais estruturada e avançada dos conceitos da Legislação Laboral Angolana;
- Conhecer a legislação aplicável ao sistema laboral;
- Adquirir competências de gestão eficaz de contratos de trabalho, procedimentos e direitos legais.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Dominar as questões relacionadas com a contratação de trabalhadores: Nacionais e Estrangeiros;
- Analisar as especificidades da cessação do contrato de trabalho;
- Reconhecer os pormenores do procedimento disciplinar;
- Estabelecer o período de trabalho mais adequado à função;
- Avaliar as causas do absentismo laboral de acordo com a legislação laboral;
- Identificar as características do sistema de remuneração;
- Reconhecer os princípios essenciais do sistema de segurança social.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

LEI GERAL DE TRABALHO (LEI 7/2015 DE 15 DE JUNHO)	Modificação temporária de funções por razões respeitantes ao empregador	Suspensão do Contrato por motivos relativos ao Empregador (art.º 193º a 195º LGT)
CONSTITUIÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL	Modificação temporária de funções por razões respeitantes ao trabalhador (art.º 74º LGT)	EXTINÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL (ART.º 198º A 242º LGT)
Âmbito de aplicação do Direito do Trabalho	Mudança de Centro ou Local de Trabalho (art.º 78º e sgts LGT)	Cessação do contrato de trabalho por causas objectivas alheias à vontade das partes (art.º 199º, 202º e 204º LGT)
Enquadramento Legal	CONDIÇÕES DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL (ART.º 81º SEGTS LGT)	Cessação do contrato de trabalho por Mútuo Acordo
Contrato de Trabalho (art.º 3º ponto 3 LGT)	ORGANIZAÇÃO E DURAÇÃO TEMPORAL DO TRABALHO (ART.º 92º E SEGTS LGT)	Decisão voluntária e unilateral de uma das partes
Noção de Contrato de Trabalho	Horário de trabalho	Decisão unilateral do empregador
Elementos Essenciais do Contrato de Trabalho (art.º 15º LGT)	Período normal de trabalho (art.º 3º ponto 24, art.º 95º LGT)	Decisão unilateral por iniciativa do trabalhador (art.º 225º a 229º LGT)
Modalidades do contrato de trabalho	Intervalos de descanso	Certificado de Trabalho (art.º 201º LGT)
Duração do contrato de trabalho por tempo determinado	Regimes especiais de Horário de Trabalho (art. 97º e segts LGT)	Compensações e Indemnizações (art.º 236º a 241º LGT)
Período experimental (art.º 18º LGT)	SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO TRABALHO (ART.º 119º E SEGTS LGT)	TRABALHO DA MULHER (ART.º 242º A 252º LGT)
Nulidade do contrato de trabalho e das suas cláusulas contratuais	Encerramento e Descanso Semanal (art.º 120º LGT)	CONDIÇÕES APLICÁVEIS A GRUPOS ESPECÍFICOS DO TRABALHADOR (ART.º 253º A 265º LGT)
CONTEÚDO DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL	Descanso complementar semanal (art.º 122º LGT)	PROMOÇÃO SOCIAL E CULTURAL DOS TRABALHADORES (ART.º 266º A 271º LGT)
Poderes, Direitos e Deveres das Partes	Feridos (art.º 126º LGT)	GARANTIA DOS DIREITOS EMERGENTES DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL (ART.º 272º A 309º LGT)
Poderes do Empregador	Férias (art.º 129º a 140º LGT)	Mecanismos Extrajudiciais de resolução de conflitos
Deveres do Empregador (art.º 41º LGT)	Licenças sem remuneração (art.º 141º e 142º LGT)	Prescrição de direitos e caducidade do direito de acção (art.º 302º a 306º LGT)
Direitos do Trabalhador	Regime de Faltas (art.º 143º a 154º LGT)	Contravenções Laborais
Deveres do Trabalhador (art.º 44º LGT)	REMUNERAÇÃO DO TRABALHO E OUTROS DIREITOS ECONÓMICOS DO TRABALHADOR (ART.º 155º A 185º LGT)	SISTEMA DE SEGURANÇA SOCIAL ANGOLANO
Restrições à liberdade de trabalho (art.º 45º LGT)	Remuneração	Lei Bases de Protecção Obrigatória- Lei nº 7/04 de 15 de Outubro
Poder disciplinar (art.º 46º e segts LGT)	Modalidades de salário (art.º 156º LGT)	Protecção na Velhice
Disciplina laboral	Gratificações Anuais (art.º 158º LGT)	Subsídio de Funeral
Medidas disciplinares (art.º 47º LGT)	Liquidação e pagamento do salário (art.º 166º a 171º LG)	Licenças e Subsídios de Maternidade
Procedimento disciplinar	Compensações e descontos sobre o salário (art.º 172º a 175º LGT)	Subsídio de Aleitamento
Regulamento interno (art.º 62º e segts LGT)	Protecção do salário (art.º 176º a 180º LGT)	Abono de Família
MODIFICAÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL (ART.º 70º E SEGTS LGT)	Outros direitos económicos e sociais dos trabalhadores (art.º 181º a 183º LGT)	
Mudança do empregador (cessão da posição contratual)	SUSPENSÃO DA RELAÇÃO JURÍDICO-LABORAL (ART.º 184º A 197º LGT)	
Transferência para Funções diferentes ou para novo posto de trabalho	Suspensão do contrato por facto relativo ao trabalhador (art.º 189º a 192º LGT)	

# WORKSHOP LIDERANÇA

## OBJECTIVOS GERAIS

- Dotar os formandos de novas formas de agir e pensar no sentido de ultrapassar limitações que bloqueiam o potencial de cada um e desenvolver equipas de elevado desempenho.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Aprender a Lidar com a Pressão e Gestão de Conflitos;
- Reforçar a Motivação;
- Melhorar a Comunicação e Relacionamento entre os vários níveis da equipa;
- Desenvolver Equipas de Elevado Desempenho e Alinhamento das mesmas;
- Fortalecer a Organização e Gestão do Tempo;
- Autoconhecimento e Crescimento Pessoal.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

PNL na Liderança	Influência e Persuasão	Organização e Gestão do Tempo
Líder Coach	Estratégia de Relacionamento e Rapport	Desenvolver equipas de Alto Desempenho
Desbloquear a automotivação e a motivação nos outros	Perceber os Clientes	

# GESTÃO DA FORMAÇÃO



Centro de Formação Certificada



## OBJECTIVOS GERAIS

- Obter competências ao nível da gestão, coordenação, acompanhamento e avaliação da formação.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar as diferentes fases do ciclo formativo;
- Conceber um instrumento de Diagnósticos de Necessidades de Formação;
- Aplicar um instrumento de Diagnóstico de Necessidades de Formação;
- Analisar os resultados do Diagnóstico de Necessidades de Formação;
- Elaborar um plano de formação estruturado e coerente com o Diagnóstico de Necessidades de Formação;
- Identificar os factores críticos de sucesso ao nível do desenvolvimento e acompanhamento da formação;
- Conceber um instrumento de Avaliação da formação;
- Aplicar um instrumento de Avaliação da formação;
- Analisar os resultados da Avaliação da formação de acordo com o modelo de avaliação de Kirkpatrick.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A IMPORTÂNCIA E O PAPEL DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL	Planeamento da formação	PLANO DE ACÇÃO INDIVIDUAL
A formação como instrumento potenciador de resultados de negócio	Concepção da Formação	O que é o Plano de desenvolvimento individual
A formação como potenciador de inovação	Desenvolvimento e acompanhamento da Formação	Importância do Plano de desenvolvimento individual
Ferramenta para a gestão estratégica da formação	Avaliação da formação (o modelo de avaliação de Kirkpatrick)	Elementos que constituem o Plano de desenvolvimento individual
Mapa de competências da organização: O real vs. O ideal	• Avaliação da reacção dos participantes ao sistema	
Alinhamento da formação às necessidades do negócio	• Avaliação dos conhecimentos dos participantes	
<b>AS FASES DO CICLO FORMATIVO</b>	• Avaliação do comportamento dos participantes	
Análise das necessidades de formação	• Avaliação dos resultados da formação e respetivo impacto	

# GESTÃO DA FELICIDADE CORPORATIVA: ESTRATÉGIAS PARA CULTIVAR UM AMBIENTE POSITIVO

## OBJECTIVOS

- Caracterizar o conceito de felicidade e da ciência da felicidade;
- Identificar as práticas da psicologia positiva e o modelo da comunicação positiva;
- Determinar as causas da infelicidade moderna;
- Compreender a teoria dos dois fatores;
- Identificar técnicas para a gestão das emoções e estratégias para a felicidade diária.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

CIÊNCIA DA FELICIDADE	A REALIDADE ACTUAL	GESTÃO PARA A FELICIDADE
A Felicidade no ser humano	Causas da infelicidade moderna	Técnicas para a gestão das emoções
Adaptação Hedónica e como combatê-la	O que causa felicidade nos colaboradores	Autenticidade nos relacionamentos
Reprogramação dos cérebros para potenciador máximo da nossa felicidade	Teoria dos dois fatores: factores higiénicos VS factores motivacionais no local de trabalho	Modelo de Comunicação Positiva
Práticas da Psicologia Positiva		Salário Emocional
		Diagnosticar e medir a felicidade no trabalho
		Estratégias para a felicidade diária

# WORKSHOP COMO MEDIR A FELICIDADE NO TRABALHO

## OBJECTIVOS

- Reconhecer a importância da felicidade no trabalho;
- Identificar técnicas de medição da felicidade no trabalho.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A importância de medir a Felicidade no Trabalho

Método técnico para medir a Felicidade no Trabalho

Formas práticas de medir a Felicidade no Trabalho

# WORKSHOP MOTIVAÇÃO E BEM-ESTAR PESSOAL E PROFISSIONAL

## OBJECTIVOS

- Enquadrar as motivações e objectivos dos formandos e os objectivos da estrutura organizacional;
- Dotar os formandos dos conhecimentos que lhes permitam aplicar os conceitos de motivação, liderança e bem-estar no quotidiano pessoal e profissional;
- Desenvolver as competências de motivação no trabalho em equipa;
- Identificar as competências de motivação e liderança no relacionamento interpessoal;
- Reconhecer os principais factores de bem-estar e a sua importância na vida pessoal e profissional.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>COMPREENDER A MOTIVAÇÃO</b>	Sinergia da equipa e união das pessoas	• Feedback individual versus colectivo
Princípios da motivação	Mudanças de paradigmas e de ambiente	• Como e quando pedir feedback
Identificar e compreender as motivações pessoais e profissionais	O papel do líder e dos colaboradores na motivação	• Avaliação de feedback
<b>COMPROMISSO E MOTIVAÇÃO</b>	<b>LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO</b>	<b>BEM-ESTAR PESSOAL</b>
O papel dos colaboradores na organização	Delegação de competências	A importância da inteligência emocional
A qualidade organizacional está nas pessoas	• Conceitos	A importância um estilo de vida saudável
Objectivos pessoais e objectivos da empresa	• Etapas da Delegação	• Alimentação
Valores pessoais e valores organizacionais	• Obstáculos à Delegação	• Exercício Físico e outras práticas
Estabelecer a confiança entre pessoas e organização	Feedback	• Rotinas Diárias
<b>MOTIVAÇÃO EM EQUIPA</b>	• Tipos de feedback	
Objectivo comum e foco nos resultados	• Como aplicar o feedback de forma eficaz	



TRAINING +  
RECRUITMENT

Centro de Formação Certificada



# Gestão Financeira e Controlo de Gestão

# FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Conhecer o procedimento de acompanhamento orçamental, desde a recolha à organização dos dados e da elaboração dos indicadores ao reporting mensal;
- Dominar o vocabulário, os princípios e os instrumentos financeiros.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Ler e interpretar os principais mapas financeiros;
- Identificar os principais instrumentos de financiamento das empresas e o seu impacto na gestão global.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

CONTABILIDADE	ANÁLISE FINANCEIRA	O FINANCIAMENTO DAS EMPRESAS
A Contabilidade como Sistema de Informação	Introdução à Gestão/Análise Financeira	Introdução ao financiamento das empresas
Fluxos económicos e fluxos financeiros	Introdução à Contabilidade	Financiamento a médio e longo prazo
Como interpretar um Balanço e uma Demonstração dos Resultados	A Fiscalidade e a Gestão Financeira	Financiamento de curto prazo
Contas de Balanço: Disponibilidades, Terceiros, Existências, Imobilizado e Capital Próprio	Diagnóstico Financeiro	
Contas de Resultados: Custos e perdas, Proveitos e ganhos, Resultados		

# CONTROLO DE GESTÃO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Compreender o essencial da gestão de uma empresa;
- Conhecer o procedimento de acompanhamento orçamental, desde a recolha à organização dos dados, da elaboração dos indicadores ao reporting mensal;
- Dominar o vocabulário, os princípios e os instrumentos de gestão.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar documentos de gestão;
- Envolver-se no orçamento e no acompanhamento das actividades;
- Colaborar com os “controladores de gestão”.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

DADOS DA GESTÃO DA EMPRESA	A ACTIVIDADE, OS CUSTOS E AS MARGENS	Acompanhamento das realizações: controlo orçamental e análise dos desvios.
As condicionantes da gestão das empresas	Análise de custos	<b>QUADRO DE INDICADORES</b>
O papel, a finalidade e utilidade dos instrumentos de gestão	Elaboração da informação de gestão que permita dominar os custos	Princípios e metodologia de construção
A INFORMAÇÃO CONTABILÍSTICA	O PROCEDIMENTO ORÇAMENTAL	Recolha de informações
O significado dos documentos contabilísticos	O procedimento orçamental e a abordagem previsional da empresa	Os dados: quadros, gráficos, relatórios
Rubricas respeitantes à actividade e à rentabilidade	Elaboração de um orçamento	

# FORMAÇÃO INTEGRADA DE AUDITORIA



Centro de Formação Certificada



## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir as competências indispensáveis para integrar a dimensão financeira nas suas decisões;
- Adquirir conhecimentos de auditoria.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os princípios e as técnicas da Auditoria Contabilística e Financeira;
- Conhecer o sistema de produção e de controlo da informação contabilística e financeira;
- Colaborar eficazmente com os auditores externos.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS DA AUDITORIA CONTABILÍSTICA E FINANCEIRA	Avaliação dos procedimentos de controlo interno; definição e princípios do controlo interno; as ferramentas de descrição e análise dos procedimentos; o levantamento de procedimentos e a sua formalização	Formulação de recomendações de controlo interno
Os diferentes tipos de objectivos da auditoria	Aplicação prática: abordagem modular; auditoria dos principais ciclos: Vendas e Clientes; Compras e Fornecedores; Stocks; Imobilizações e Investimentos	Acompanhamento da implementação das recomendações
As normas profissionais de referência	Procedimentos de controlo e revisão da informação contabilística: definição do programa de controlo; técnicas de controlo dos dados contabilísticos; formalização dos controlos	A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA AUDITORIA
Os dossiers e papéis de trabalho	A FORMULAÇÃO DE CONCLUSÕES	
AS METODOLOGIAS E AS TÉCNICAS DA AUDITORIA CONTABILÍSTICA E FINANCEIRA	Finalização dos relatórios de auditoria	
Definição de uma metodologia geral: abordagem riscos/objectivos; definição de um programa de auditoria; diferentes fases da missão	Emissão da opinião sobre as contas	

# ANÁLISE FINANCEIRA

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir as competências indispensáveis para integrar a dimensão financeira nas decisões;
- Obter conhecimentos de análise e gestão financeira;
- Desenvolver senso crítico em análises financeiras.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar uma leitura financeira das rubricas do balanço;
- Conhecer as ferramentas de análise financeira;
- Descobrir uma abordagem estruturada da análise.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

ESTRUTURAR UMA ANÁLISE FINANCEIRA	AVALIAR A ESTRUTURA FINANCEIRA	Pistas de recomendações
Principais objectivos e destinatários da informação financeira: Fornecedor, cliente, banco, concorrente, investidor, direcção-geral, direcção financeira e outros	O balanço: equilíbrio entre aplicações e recursos	<b>AVALIAR O RISCO CLIENTE E O RISCO FORNECEDOR</b>
As etapas de uma abordagem estruturada: actividade, rentabilidade e estrutura	A leitura financeira das rubricas do balanço	A importância da relação cliente/fornecedor
<b>AVALIAR A ACTIVIDADE E A RENTABILIDADE DAS VENDAS</b>	Os principais tratamentos para passar ao balanço financeiro: Fundo de maneió, necessidades de fundo de maneió e tesouraria líquida	As principais causas de falha das empresas
Análise da evolução da actividade: incidência das quantidades, preço	<b>CALCULAR E INTERPRETAR OS RÁCIOS SIGNIFICATIVOS</b>	
Avaliar a rentabilidade graças ao quadro de saldos intermédios de gestão	<b>ESTRUTURAR A SUA ANÁLISE FINANCEIRA</b>	
Importância e cálculo da capacidade de autofinanciamento (CAF): medida do excedente financeiro libertado pela actividade	As etapas da análise: as grandes tendências a 3/4 anos	
As causas das perdas de rentabilidade: o efeito ponto morto (Break Even)	As zonas de risco	

# GESTÃO DE TESOURARIA

## OBJECTIVOS GERAIS

- Conhecer soluções e ferramentas que permitam negociar de forma mais eficiente;
- Dominar os elementos necessários para a melhoria da gestão de tesouraria em todas as suas componentes.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar aspectos técnicos do controlo de gestão;
- Utilizar ferramentas para a negociação com a banca;
- Identificar os sinais de perigo;
- Elaborar um orçamento de tesouraria;
- Acompanhar e controlar o Orçamento de Tesouraria.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

OS ASPECTOS TÉCNICOS DO CONTROLO DE GESTÃO	Como Efectuar o Controlo de Gestão numa PME	A implementação dos planos e o envolvimento das equipas
A Análise Tradicional	Medidas a tomar para a empresa ter resultados positivos e, se possível, elevados	A Comunicação nas Organizações e o seu efeito na Produtividade
As Novas Metodologias	Análise das Projecções Orçamentais	Os Conselhos de Grandes Empresários e Grandes Gestores
Exemplificação prática destes conceitos	A COMPONENTE ORGANIZACIONAL E COMPORTAMENTAL DO CONTROLO DE GESTÃO	Análise de Casos de Sucesso
O Crédito às Empresas	A cultura da empresa	
Como Preparar um Orçamento de Exploração numa PME	A gestão de equipas e o Controlo de Gestão	



Centro de Formação Certificada

# Produtividade



# FORMAÇÃO EM IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

## OBJECTIVOS GERAIS

- Desenvolver uma visão integrada, sistemática e competitiva da qualidade na empresa;
- Compreender a finalidade de um sistema de gestão da qualidade e o seu papel em ajudar uma organização a funcionar de uma forma cada vez mais eficaz, com consistência e satisfação do cliente e a ter a capacidade de melhorar continuamente o sistema de gestão;
- Adquirir competências do saber fazer e do saber estar na implementação de sistemas.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer os requisitos da Norma ISO 9001 (adequados à duração do programa de formação);
- Identificar evidências necessárias para mostrar conformidade e eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Dominar os conceitos para escolher soluções de conformidades, mas também soluções mais pragmáticas e que respeitam ainda assim a Norma ISO 9001 que optimizam a margem por diminuição do custo;
- Aumentar o envolvimento da gestão de topo;
- Comparar qualidade competitiva e empresarial com conceitos convencionais/dogmáticos da qualidade;
- Escolher novas soluções para o Sistema da Qualidade para o tornar mais empresarial;
- Conseguir maior envolvimento e participação de todos os elementos da empresa.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO NORMATIVO</b>	Documentação do sistema da Qualidade	Monitorização e revisão do PA
Conceitos e Princípios da Gestão da Qualidade	Melhoria contínua	Qualificação de Auditores
A importância da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade	Compatibilidade com outros sistemas de gestão	<b>EXECUTAR UMA AUDITORIA</b>
As normas da série ISO 9000	<b>GESTÃO DE AUDITORIAS</b>	Abordagem das diversas actividades da auditoria, desde a sua preparação à sua conclusão com o encerramento das Não Conformidades
<b>COMO IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2008</b>	Gestão de um Programa de Auditorias	Exercícios e Casos Práticos de Auditoria
Os requisitos da norma ISO 9001:2008 e sua implementação	Objectivos, Responsabilidades, Recursos e Procedimentos	<b>PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO</b>
Abordagem por processos	Implementação do Programa de Auditorias	

# TRANSIÇÃO ISO 9001:2015

## OBJECTIVOS GERAIS

- Obter uma visão global da estrutura da norma ISO 9001:2015;
- Adquirir conhecimento dos requisitos normativos novos ou alterados, incluindo a avaliação da conformidade em auditoria.
- Actualizar as competências de auditores da qualidade.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender a Estrutura de Alto Nível das normas de sistemas de gestão Anexo SL;
- Descrever os novos conceitos e os princípios de gestão da qualidade;
- Compreender os requisitos novos e os alterados da ISO 9001: 2015;
- Identificar evidências para a avaliação da conformidade com os requisitos da ISO 9001:2015.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL (ANEXO SL);	O PENSAMENTO BASEADO NO RISCO E O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Planeamento
Objectivos e a sua utilização	ABORDAGEM POR PROCESSOS E O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Suporte
Análise da Estrutura de Alto Nível	ANÁLISE DOS REQUISITOS NOVOS E ALTERADOS DA ISO 9001:2015;	Avaliação do desempenho
OS NOVOS TERMOS E DEFINIÇÕES	Contexto da organização	Melhoria
A REVISÃO DOS 7 PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE	Liderança	AValiação DOS CONHECIMENTOS

# HIGIENE SEGURANÇA NO TRABALHO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir competências básicas na área de HST que permitam o desempenho de funções de prevenção e de protecção contra riscos profissionais, no âmbito das acções consagradas na lei.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Enfatizar a importância da aplicação da legislação de Higiene e Segurança do Trabalho;
- Promover a Higiene e Segurança no Trabalho como factor de melhoria da qualidade de vida e de trabalho;
- Fornecer bases fundamentais conducentes à identificação dos principais riscos associados aos ambientes de trabalho;
- Desenvolver comportamentos seguros no domínio da Segurança e Higiene do Trabalho;
- Promover a aplicação dos princípios e práticas da Higiene e Segurança no Trabalho;
- Promover a cultura de prevenção e segurança em termos de organização e implementação de planos de emergência.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>ENQUADRAMENTO LEGAL</b>	Noções de toxicologia	Sinalização de segurança
Noções de Legislação Laboral	Metodologias e técnicas de avaliação e controlo da exposição aos agentes químicos, físicos e biológicos	Desenvolvimento de Casos Práticos
Quadro normativo da prevenção de riscos laborais	Desenvolvimento de Casos Práticos	<b>ORGANIZAÇÃO DA EMERGÊNCIA</b>
Organização e funcionamento dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho	<b>SEGURANÇA DO TRABALHO</b>	Plano de emergência interno e medidas de autoprotecção
Obrigações dos empregadores e dos trabalhadores	Princípios e domínios da segurança do trabalho;	Equipa de segurança
Legislação de âmbito sectorial	Causas e consequências dos acidentes de trabalho	Prevenção e actuação em caso de emergência
Legislação aplicável ao licenciamento industrial	Avaliação e controlo de riscos profissionais	Equipamentos de combate, de evacuação e de primeiros socorros
<b>CONCEITOS BÁSICOS DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE DO TRABALHO</b>	Instrumentos de detecção e de medição no domínio da segurança	
Definição de segurança, higiene e saúde do trabalho	Desenvolvimento de Casos Práticos	
Definição de acidente de trabalho e doença profissional	<b>CONTROLO E PREVENÇÃO DE RISCOS PROFISSIONAIS</b>	
Definição de perigo, risco, acto inseguro e condição perigosa	Princípios gerais da prevenção	
Definição de protecção, protecção colectiva e protecção individual e prevenção	Medidas de prevenção e de protecção individual e colectiva	
<b>HIGIENE NO TRABALHO</b>	Equipamentos de protecção individual e respectivos critérios de selecção	
Princípios e domínios da higiene no trabalho	Critérios de utilização, manutenção e conservação dos equipamentos de protecção individual	

# LOGÍSTICA E PLANEAMENTO ESTRATÉGICO



## OBJECTIVOS GERAIS

- Levar os formandos a compreender os conceitos de Logística e obter uma perspectiva consistente dos principais conceitos abrangidos pelo planeamento estratégico.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Definir uma estratégia logística inovadora e de sucesso para a sua organização ou serviço logístico;
- Reduzir significativamente os stocks introduzindo um sistema de colaboração eficaz com todos os intervenientes do seu planeamento – clientes e fornecedores;
- Reorganizar os macros de fluxos, físicos e de informação da empresa e ao longo da cadeia, do fornecedor ao consumidor final;
- Escolher e introduzir uma política de distribuição adaptada às necessidades do cliente;
- Gerir com eficácia um serviço logístico através de indicadores de gestão pertinentes e melhorar o seu desempenho continuamente;
- Fornecer e atualizar competências que permitam compreender o papel da logística global.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>O PAPEL DA LOGÍSTICA NA EMPRESA</b>	As Soluções "por pedido a montante"	A Convenção Logística
Globalizar os Actos Logísticos do Fornecedor ao cliente: a Gestão do seu Planeamento	<b>PLANEAMENTO ESTRATÉGICO NA LOGÍSTICA</b>	Gerir um serviço Logístico
O que espera o Cliente da Logística	Análise SWOT na Logística	A Gestão dos Fluxos da Plataforma Logística
A Logística e as outras Funções (Compras, Qualidade, Produção e Comercial)	Teorias e Ideias Fundamentais	Dominar os Custos e os Resultados
Qualidade	Planeamento Estratégico	<b>O DESEMPENHO E OS INDICADORES NA GESTÃO LOGÍSTICA</b>
Compras e Área Comercial	<b>CADERNO DE ENCARGOS LOGÍSTICO</b>	
<b>ORGANIZAR UMA LOGÍSTICA FÍSICA EFICAZ</b>	O que é o Caderno de Encargos	
As Soluções Clássicas	Colaborar com os Fornecedores	

# GESTÃO DE STOCKS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Maximizar os resultados da gestão dos stocks da sua organização.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar um diagnóstico de situação sobre stocks;
- Definir uma política racional de gestão integrada de Armazéns e Stocks;
- Simplificar as operações de stockagem com um enfoque nos resultados;
- Controlar os custos associados aos stocks.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A importância económica do Aprovisionamento	Stock de segurança	Estudo estatístico de dados e previsão de stocks
Diagnóstico ao Armazém e aos Stocks	Quantidade económica de encomenda	Estudos de casos
Restrições financeiras de armazenagem e de fornecedores	Grupagem de encomendas a um fornecedor	
Tipos e modelos de procura de gestão de stocks	Níveis de serviço para a disponibilidade de stock	



Centro de Formação Certificada

---



# Secretariado

# PROTOCOLO E ETIQUETA EMPRESARIAL

## OBJECTIVOS GERAIS

- Reforçar a Imagem Pessoal e a da Organização;
- Aprender regras de cortesia e boas maneiras e comportamentos associados em contexto profissional, promovendo relações internas e externas.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar a importância da imagem individual para a imagem da Organização;
- Conhecer e aplicar as regras protocolares;
- Aplicar as regras de cortesia quando estabelece contactos em nome da organização;
- Identificar algumas regras e procedimentos que contribuem para o sucesso de eventos profissionais;
- Conhecer as características e cuidados a ter na relação com a comunicação social;
- Dominar as especificidades do protocolo internacional.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>A ORGANIZAÇÃO, A IMAGEM E O PROTOCOLO</b>	Conhecer as regras básicas para estabelecer um contacto eficaz: a comunicação oral e a comunicação escrita	Intervir no planeamento e organização de conferências e comunicados de imprensa
Reconhecer a importância do conceito de Imagem para a Organização	<b>PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS PROFISSIONAIS</b>	<b>AS ESPECIFICIDADES DO PROTOCOLO INTERNACIONAL</b>
Identificar as competências chave da função protocolar e o campo de intervenção	Conhecer o conceito de evento	Identificar os principais requisitos de uma boa imagem internacional
Analisar a importância da imagem pessoal para a imagem da Organização: Marketing Individual	Identificar regras gerais para o planeamento e organização de diferentes estilos de eventos	Conhecer as regras essenciais no âmbito da identidade cultural dos diferentes interlocutores internacionais com quem se relacionam
<b>PROTOCOLO EMPRESARIAL VS. PROTOCOLO SOCIAL</b>	Reconhecer procedimentos e instrumentos adequados aos diferentes tipos de eventos	Identificar as diferenças protocolares de país para país
Distinguir o conceito de Protocolo Empresarial do conceito de Protocolo Social	Conhecer os cuidados a ter em alguns eventos específicos	Organizar uma reunião internacional
Dominar as regras protocolares: as precedências estabelecidas na lei e as precedências de cortesia	<b>RELAÇÃO EFICAZ COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>	
Saber como actuar em diferentes situações de acordo com as regras protocolares	Conhecer a função de comunicação numa organização	
<b>CONTACTOS EM NOME DA ORGANIZAÇÃO</b>	Estabelecer contactos personalizados com os diferentes órgãos de comunicação social	
Aplicar as regras de cortesia em situações profissionais: os critérios de eficácia de actuação de carácter representativo	Elaborar e difundir comunicados: a imprensa escrita	

# TÉCNICAS DE EXPRESSÃO ESCRITA E ORAL



## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir competências, procedimentos e instrumentos que permitam melhorar a comunicação escrita;
- Adquirir competências e instrumentos que permitam melhorar a comunicação verbal.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os diversos tipos de Comunicação Escrita;
- Comunicar eficazmente, utilizando a expressão escrita;
- Analisar metodicamente um texto escrito e retirar dele a informação essencial;
- Elaborar documentos essenciais ao funcionamento da Empresa, ex: relatórios;
- Identificar os vários factores de inibição à comunicação oral;
- Comunicar eficazmente, utilizando a expressão oral;
- Distinguir os vários tipos de intervenção orais;
- Desenvolver a técnica de expressão/apresentação oral.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO</b>	Regras básicas do funcionamento da língua	RELATÓRIO
Importância	Apresentação e estilo	- Identificar tema, destinatário, tipo e forma
Características	<b>REGRAS DE REDACÇÃO COMERCIAL</b>	- Regras Básicas
Tipos de Comunicação e Especificidades	Regras de cortesia	OUTROS DOCUMENTOS COMERCIAIS CORRENTES
<b>A COMUNICAÇÃO NOS GRUPOS E NAS ORGANIZAÇÕES</b>	Uso de letras maiúsculas/minúsculas	- Ofício
A Empresa como Universo de Comunicação	Uso de palavras em itálico	- Comunicação Interna
Comunicação Interna e Externa	Uso de estrangeirismos	- Email
Comunicação Formal e Informal	Uso da numeração	- Declarações
<b>A COMUNICAÇÃO ESCRITA</b>	Uso dos símbolos das unidades de medida	<b>A COMUNICAÇÃO ORAL E O RESPECTIVO PROCESSO</b>
Os diversos tipos e respectiva importância	Uso de siglas e abreviaturas	Tipos e níveis de comunicação
<b>ANÁLISE DE UM TEXTO ESCRITO</b>	Uso de expressões	Conceito de "Língua" e "Linguagem"
Técnicas de análise de conteúdo	Uso de sinais: vírgula, aspas, parêntesis, etc.	As funções da linguagem
Técnicas de redacção (forma e estilo, relação texto/destinatário/efeito pretendido)	<b>A REDACÇÃO DE DOCUMENTOS ESPECÍFICOS</b>	A estrutura da Língua
<b>PRODUÇÃO DE UM TEXTO ESCRITO</b>	ACTA	<b>A PREPARAÇÃO DO TEXTO A APRESENTAR ORALMENTE</b>
Distinção entre o essencial e o acessório	- Ouvir e transcrever sem deformar e/ou interpretar	Definição dos objectivos
Objectivos e argumentos	- Tomar notas	Estrutura e organização do pensamento
Poder de síntese	- Distinguir o essencial do acessório	Estrutura e objectividade do produto final
Coerência sequencial	- Redigir para ser lido e compreendido	

# SECRETARIADO DE ALTA DIRECÇÃO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Aprender como adaptar-se às mudanças gerais, complexas e/ ou frequentes;
- Compreender os modelos de gestão que contribuem para o êxito das organizações.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Assegurar com profissionalismo a diversidade das suas missões;
- Reforçar competências chave na função de secretariado.
- Utilizar métodos, técnicas e boas práticas de suporte à gestão.



Centro de Formação Certificada

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A função de Secretariado nas suas dimensões técnica e psicológica	Preparação e seguimento de reuniões e viagens	Comportamentos que favoreçam o atendimento de excelência
Situar o desempenho do secretariado a nível de missões, funções, tarefas, instrumentos de trabalho e competências	Comunicação oral	Reflectir sobre as noções de Protocolo na função de atendimento
Eficácia na organização do trabalho e gestão do tempo	Telefonar com eficácia	Lidar com visitas inesperadas e/ ou inoportunas
Autodiagnosticar o seu TMR (Tarefas, Missões e Ritmo) de trabalho	Avaliar a importância do telefone/ email como instrumento de relações públicas	Tomar notas e redigir a ata de uma reunião
Obter impacto na escrita profissional	Imagem profissional de qualidade no atendimento	
Organizar a informação e gerir os documentos de arquivo	O perfil de comunicação ao telefone	



# APOIO EXECUTIVO, COMUNICAÇÃO E ARQUIVO



Centro de Formação Certificada

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir competências, técnicas e instrumentos para melhorar o desempenho pessoal e aperfeiçoar-se na função de Apoio Executivo utilizando as técnicas de comunicação adequadas.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar as principais funções, tarefas e actividades dos diferentes tipos de secretariado;
- Escolher os principais tipos e formas de tornar a informação útil e acessível;
- Rentabilizar e tornar eficaz a função de secretariado e de assessoria de direcção;
- Criar sistemas de tratamento de informação eficazes e eficientes.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

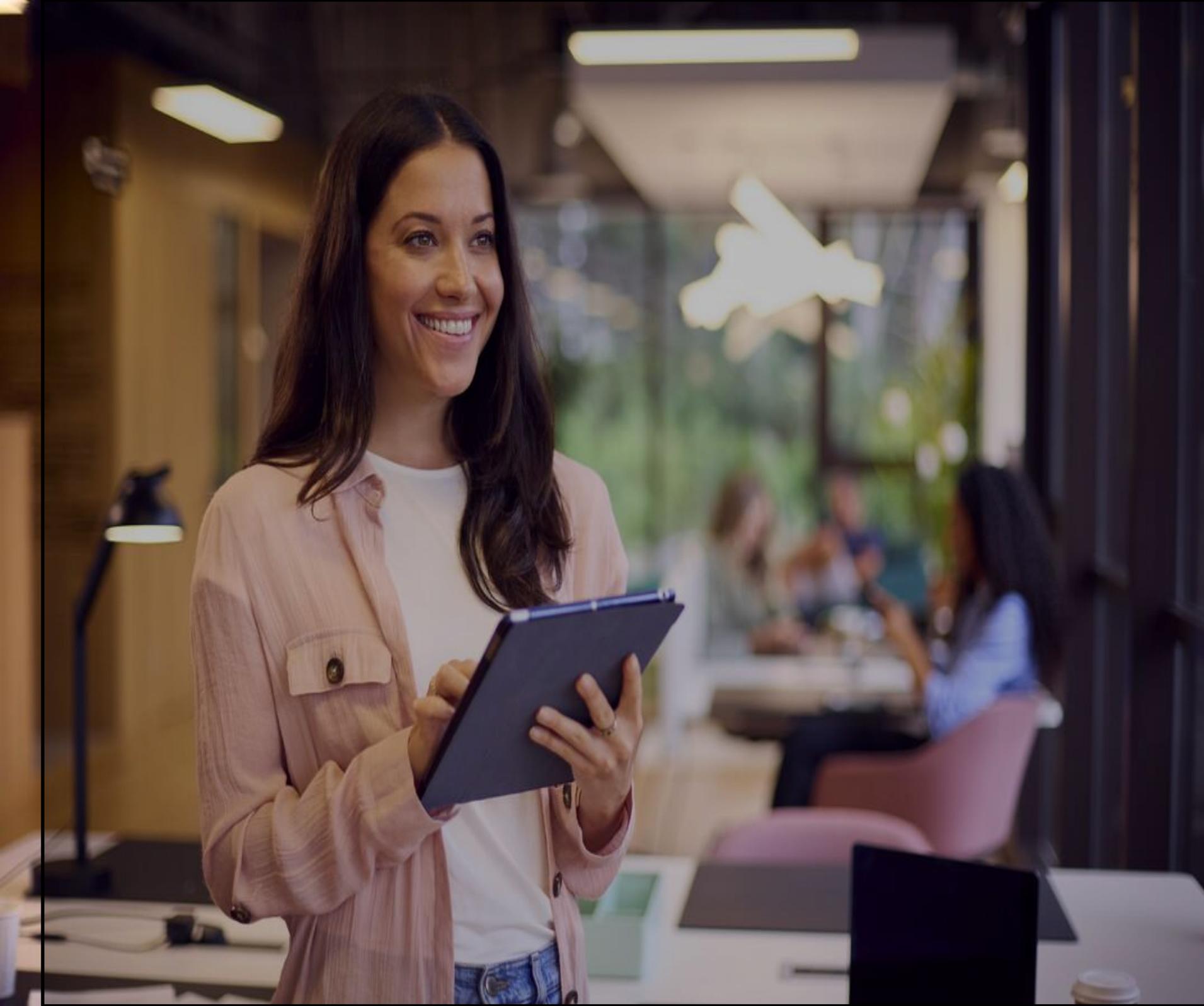
APOIO EXECUTIVO	Linguagem	COMUNICAÇÃO TÉCNICA – TIPOS DE DOCUMENTOS
Melhorar o desempenho da(o) secretária(o) ao nível de tarefas, instrumentos de trabalho e competências	Apresentação pessoal	Manuais
Noções de eficiência, eficácia, produtividade e qualidade global do trabalho	Pontos fortes e fragilidades a ter em conta	Relatórios
O impacto das novas tecnologias na função Secretariado	<b>FALAR E SABER APRESENTAR-SE A SI PRÓPRIO</b>	Cartas e Ofícios
As competências do Secretariado do século XXI	Preparar a apresentação	Faxes
<b>PROBLEMAS DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO/GESTÃO DO TEMPO</b>	Distinguir objectivo de conteúdo	E-mails
Auto-diagnóstico de perdas de tempo	A clareza e o entusiasmo	Memorandos
Definição de objectivos e prioridades	Analisar o contexto da apresentação	<b>A PRODUÇÃO DE UM DOCUMENTO ESCRITO</b>
Técnicas de planificação e racionalização do trabalho	A formulação dos pedidos / perguntas e suas respostas	Objectivos e Argumentos
<b>ORGANIZAÇÃO DE REUNIÕES</b>	<b>OS SUPORTES DA COMUNICAÇÃO</b>	Coerência sequencial
Planeamento e logística	Quadros de apoio	Capacidade de síntese
Acolhimento dos participantes e acompanhamento dos trabalhos	Transparências	O essencial e o acessório
Áudio e videoconferências	Dispositivos	<b>APRESENTAÇÃO E ESTILO DO DOCUMENTO</b>
<b>GESTÃO DOS CONTACTOS TELEFÓNICOS</b>	Videoprojector	Títulos, Sumários e Resumos
As novas tecnologias na gestão das chamadas recebidas e efectuadas	Outros suportes	A informação visual
A escuta activa e a tomada de notas	<b>COMUNICAÇÃO</b>	Técnicas para controlar a qualidade do texto
Atendimento de reclamações	Componentes e tipos	<b>A ESPECIFICIDADE DO E-MAIL (CORREIO ELECTRÓNICO)</b>
<b>A EXPRESSÃO E A COMUNICAÇÃO</b>	Comunicação verbal e Não Verbal	Envio de situações-chave, palavras-chave ou problemas-chave, antes de premir o botão
Objectivos	Objectivos da comunicação	Captar a atenção e atingir os resultados
Fundamentação da sua necessidade	<b>COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL / INTERGRUPAL / INTERSECTORIAL</b>	Construir uma imagem profissional
Sua relação	Funções da Comunicação	Apresentar linhas fortes
<b>CAPACIDADES DE EXPRESSÃO</b>	Barreiras à Comunicação	Aberturas e fechos
Analisar as capacidades	Os facilitadores da comunicação	Gerir os e-mails
Postura	Os facilitadores da comunicação	Acompanhar o processo
Voz e entoação	Técnicas para melhoria do processo	

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>SISTEMAS DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO A GERIR</b>	Manutenção ou reestruturação da informação	Determinação do método de classificação adaptado às necessidades
O arquivo geral e suas relações com os arquivos sectoriais	Relatórios e outputs a sistematizarem	<b>A CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO</b>
Os dossiers temáticos	<b>SISTEMAS BÁSICOS</b>	Plano dicionário (descritores)
As pastas de apoio às reuniões	Alfabético	Plano ideológico hierarquizado
O plano de actividades: seu acompanhamento	Numérico	Avaliação comparativa destes dois tipos de plano
Correspondência e documentos de informação - Faxes, emails, entre outros	Sistemas derivados (decimal, centesimal, alfanumérico, alfa-decimal, codificações diversas, etc.)	Parâmetros a ter em conta na escolha
Documentos internos de decisão, informação e comunicação	Domínios de aplicação	<b>CONHECER A TOPOGRAFIA E VIDA DA INFORMAÇÃO</b>
Documentos originais pelas reuniões - actas, comunicados, entre outros	As vantagens e inconvenientes dos diversos sistemas de classificação	Os diversos níveis: activa, semi-activa e inactiva
<b>PREPARAÇÃO E ESCOLHA DOS DADOS A TRATAR DE FORMA SISTEMÁTICA</b>	<b>SISTEMAS BÁSICOS</b>	Coordenação e fluxos de documentos entre eles
A escolha dos dados	Alfabético	Gestão e controlo dos movimentos (empréstimos) e de circulação dos documentos
A organização e o tratamento dos dados	Numérico	Controlo dos custos e da eficácia: rácios significativos
<b>O SISTEMA DE TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO</b>	Sistemas derivados (decimal, centesimal, alfanumérico, alfa-decimal, codificações diversas, etc.)	A revisão periódica dos arquivos: fluxos legais e prazos funcionais de conservação dos arquivos
Análise dos sistemas existentes	Domínios de aplicação	<b>ESCOLHER OS MEIOS MATERIAIS</b>
Os sistemas de apoio ao secretariado	As vantagens e inconvenientes dos diversos sistemas de classificação	A informação em suporte de papel: posições e material correspondente e os meios de sinalização

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Os novos suportes da informação	Gerir a documentação do departamento	<b>CONSTRUIR O MANUAL DE ARQUIVO DA INFORMAÇÃO</b>
Microfilmes	Gestão de dossiers: elaborar e atualizar o plano de classificação	Relevância do manual
Suportes magnéticos	Recorrer a pesquisas multicritérios	Os aspectos que deve incluir
O disco ótico numérico	Gestão dos documentos	<b>CONSTRUIR O MANUAL DE ARQUIVO DA INFORMAÇÃO</b>
Vigilância e sua Conservação	Indexação pelos campos-chave	Relevância do manual
<b>ELABORAR FICHAS E FICHEIROS</b>	Pesquisa	Os aspectos que deve incluir
Recorrer à informática para:	Listagens	



# VENDAS E MARKETING

# ESTRATÉGIAS E TÁCTICAS DE NEGOCIAÇÃO EFICAZ

## OBJECTIVOS GERAIS

- Reforçar as competências básicas em técnicas de vendas;
- Ampliar as competências em técnicas de negociação comercial.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer a dinâmica das negociações comerciais;
- Identificar o seu estilo pessoal de negociação;
- Adaptar a sua abordagem à situação;
- Lidar positivamente com contextos de negociação específicos: negociação intercultural e negociação com recurso às novas tecnologias;
- Treinar a criatividade, competência fundamental de negociadores de sucesso.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

CONCEITOS CHAVE EM NEGOCIAÇÃO COMERCIAL	GARANTIR O SUCESSO DA NEGOCIAÇÃO	NEGOCIAÇÃO COM RECURSO ÀS TIC
A diferença entre vender e negociar	A importância de preparar as negociações	O modelo lugar-tempo de interação social e as suas implicações para a negociação
Características de uma situação de negociação	Os pontos-chave para planejar as negociações	Os efeitos das tecnologias da informação e comunicação (TIC) no comportamento social
Conceitos básicos da negociação e as suas etapas	A informação a analisar antes de negociar	Estratégias para aumentar a eficácia das negociações com recurso às TIC
Os 3 tipos de competências de negociação que deve desenvolver para ser um bom negociador	NEGOCIAÇÃO INTERCULTURAL	A CRIATIVIDADE NA NEGOCIAÇÃO
<b>ESTILOS E ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO</b>	As implicações das dimensões de cultura para as organizações	Principais ameaças à criatividade
Os 5 principais estilos de negociação	Os principais desafios da negociação intercultural	Treinar a criatividade através de exercícios
As duas concepções da negociação que servem de base a diferentes estratégias negociais	Lidar com as diferenças culturais de forma positiva	

# GESTÃO E FIDELIZAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES



Centro de Formação Certificada



## OBJECTIVOS GERAIS

- Desenvolver qualidades de entusiasmo e empatia;
- Aprender a fidelizar um cliente.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer os factores de preferência do cliente;
- Reconhecer e ultrapassar as barreiras nas relações;
- Combinar a influência e o respeito pelo cliente;
- Transformar cada contacto chave numa relação de fidelidade;
- Reforçar a satisfação dos seus clientes e uma fidelização a longo prazo.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

<b>AS MOTIVAÇÕES DA FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE</b>	Como gerir conversas com clientes	<b>ANCORAR A PREFERÊNCIA DO CLIENTE</b>
Distinguir entre expectativas implícitas e explícitas do cliente	<b>EMPATIA NA RELAÇÃO COM O CLIENTE</b>	Sucesso em negócios sucessivos
Os mecanismos de satisfação do cliente	O impacto das emoções na comunicação interpessoal	As necessidades do cliente e saber como o surpreender
O que é a fidelização do cliente	O respeito e consideração pelo cliente	
Liderar a relação com o cliente	Desenvolvimento da confiança	
<b>ENVOLVIMENTO PESSOAL NO ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>	<b>COMO INFLUENCIAR OS CLIENTES COM INTEGRIDADE</b>	
Associar a sua missão aos objectivos da empresa	Melhorar competências de atendimento	
Ferramentas para enfrentar os clientes	Como preservar a relação em situações difíceis	

# ESTRATÉGIA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Dotar os formandos a identificar e caracterizar as diferentes redes sociais e desenvolver uma estratégia de marketing digital coerente e articulada entre as várias redes sociais.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever as funções de um community manager e do social media manager;
- Desenvolver uma estratégia de marketing digital coerente e articulada entre as várias redes sociais;
- Criar e gerir páginas nas redes sociais para o seu negócio;
- Criar anúncios no Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube e whatsapp;
- Monitorizar os anúncios utilizando as aplicações de gestão de anúncios de cada rede social;
- Monitorizar campanhas e analisar as métricas de eficácia dos anúncios.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

As diferentes Redes Sociais – Overview/Visão Geral	Criação e Gestão de Páginas nas Redes Sociais	Monitorização de campanhas e Análise das Métricas de Eficácia dos Anúncios
O Papel do Community Manager e do Social Media Manager	Anúncios no Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube e Whatsapp	
Desenvolvimento de uma Estratégia de Marketing Digital	Monitorização e Utilização das Aplicações de Gestão de Anúncios de cada rede social	

# MARKETING ESTRATÉGICO

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir uma perspectiva estruturada e avançada dos conceitos de Marketing;
- Compreender a análise SWOT.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer conceitos fundamentais de Marketing essenciais para o início da inserção ou melhoria do mesmo nas organizações;
- Facilitar uma visão do Marketing de uma forma mais ampla para o seu enquadramento num plano estratégico organizacional;
- Desenvolver as atitudes e os conhecimentos necessários a uma abordagem estratégica dos problemas de Marketing, envolvendo as diversas áreas funcionais;
- Criar processos de B2B e B2C;
- Construir uma estratégia de marketing fundamentada em dados do mercado.



Centro de Formação Certificada



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Orientação ao Mercado	Definição da Visão e Missão da Organização	Marketing Business to Business (B2B)
Definição de mercado e segmentação do mesmo	Construção da Análise SWOT	Marketing Business to Consumer (B2C)
Construção do Posicionamento da Marca ou Instituição	Os consumidores e o contexto social	O Marketing na Internacionalização
Estudos de Mercado, Publicidade, Promoções e Relações Públicas	Atitudes e decisões do consumidor	Definição dos Objectivos de Marketing

# Referências

Algumas das nossas



- Administração Municipal do Lobito
- Administração Municipal da Catumbela
- Gabinete Provincial da Saúde do Moxico
- Hospital Geral do Lobito
- Maternidade do Moxico
- Hospital sanatório Moxico
- Direcção Municipal da Saúde Moxico

---

Hoje mais que nunca, investir em formação e desenvolver novas competências é essencial para que consigamos superar os desafios emergentes.

O segredo do sucesso não é prever o futuro.  
É prepararmo-nos para um futuro que não pode ser previsto.



Consultores de Formação • **Empresas**

A Trustful Training Company

*A Educação é a arma mais  
poderosa que podemos usar  
para mudar o mundo.*

Nelson Mandela

