

# scoring®



A SCORING desenvolveu e utiliza a plataforma de e-learning FórumPME®  
FórumPME® é uma marca registada da SCORING | Todos os direitos reservados.

## Bem-vindo(a)

Em nome de toda a equipa, dou-lhe as boas-vindas ao Fórum PME!

O nosso foco é contribuir para o desenvolvimento dos conhecimentos e competências dos seus colaboradores, fator essencial numa sociedade cada vez mais digital e altamente competitiva.

O nosso modelo de formação assenta na acessibilidade, flexibilidade e individualização da formação. Os nossos cursos, das mais diversas áreas da gestão das empresas, são suportados por uma equipa de formadores técnica e pedagogicamente especializada, apoiada numa plataforma de formação a distância multi-dispositivo e disponível 24/7, permitindo um acesso à aprendizagem de acordo com as necessidades e características de cada um dos colaboradores da sua empresa.

Estamos também disponíveis para criar soluções de formação à medida da sua empresa, quer a partir do levantamento de necessidades de formação, quer com base nos vossos conteúdos.

A formação profissional contínua é essencial para as empresas que avançam e o Fórum PME aposta certa para o apoiar nesse caminho.

Ao longo deste documento e no nosso site, poderá conhecer as diferentes opções formativas que temos para si e para a sua empresa!

Até breve,

**Bárbara Godinho,**  
Coordenação Pedagógica



## ÍNDICE

- 2 BOAS-VINDAS
- 3 MODELO DE FORMAÇÃO
- 4 CONTEÚDOS



Ao longo do documento este símbolo significa que existe um link para mais informações.

### Plano Formação PME

Partilhe connosco as necessidades de formação da sua empresa com vista ao desenvolvimento de um plano de formação específico.



### Cursos à medida

Criamos cursos a partir de conteúdos disponibilizados pela sua empresa.



### Ficha de inscrição individual



### Seja nosso E-formador

Está interessado em colaborar connosco e participar neste projeto?

Envie-nos o seu CV.



# A EQUIPA DE FORMAÇÃO



Equipa de Formadores



## Como falar connosco

Email:  
formacao@scoring.pt

Contacto telefónico:  
(+351) 937 423 619

# MODELO DE FORMAÇÃO

Acessibilidade, flexibilidade e planos individualizados

Os nossos cursos estão disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana, permitindo que o formando aceda à formação a qualquer hora do dia ou dia da semana e em qualquer tipo de dispositivo (desde computador, portátil, tablet ou smartphone).

Em cada empresa, cada trabalhador pode seleccionar os cursos que mais se enquadram nas suas necessidades de formação, não sendo necessário que todos frequentem os mesmos cursos, em planos individualizados e ajustados às características de cada indivíduo.



## Plataforma E-learning

Plataforma de apoio à formação a distância, com cursos e-learning em diferentes áreas de formação.

## Tutoria Pedagógica

Apoio permanente de um tutor pedagógico, seja a partir de fóruns (assíncronos), email ou em sessões síncronas, para atividades específicas.

## Planos individualizados

Planos de formação para cada colaborador, ajustado às suas necessidades específicas.

## Certificados

Emitidos com base no modelo definido na Portaria nº 474/2010, de 8 de julho, para efeitos de cumprimento da obrigatoriedade das 40h anuais de formação (Código do Trabalho).

### Certificação DGERT

A SCORING é uma entidade formadora certificada pela DGERT.

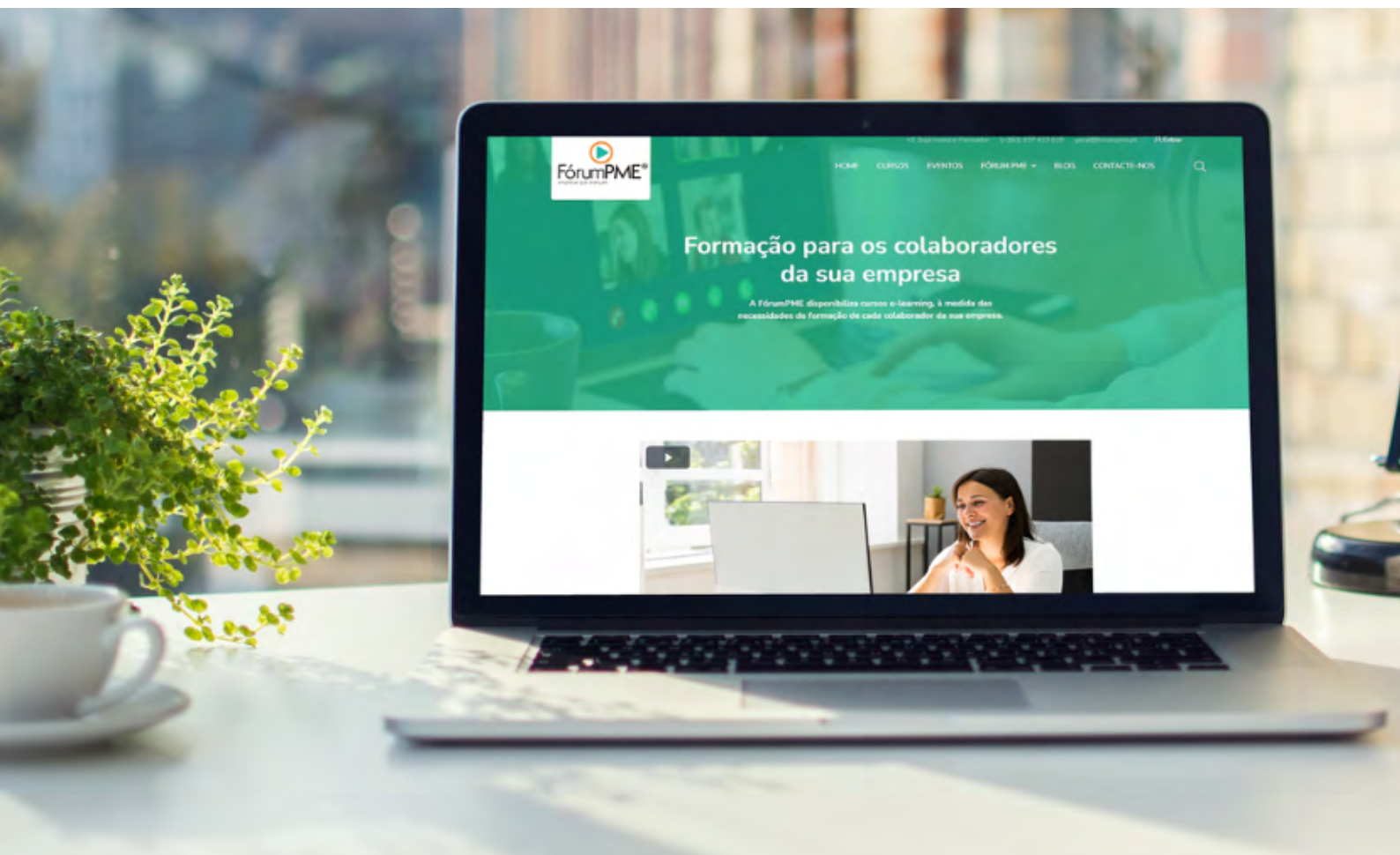


## A plataforma FÓRUM PME



A formação desenvolvida pela SCORING, quer interempresas quer intraempresas, é predominantemente em e-learning, sendo suportada pela plataforma FórumPME. Esta caracteriza-se pela sua estrutura personalizável, aberta e dinâmica, apresentando ferramentas que promovem itinerários de aprendizagem ricos, diversificados e interativos. De entre as várias potencialidades da plataforma referem-se as seguintes:

- Acesso a um perfil individual, baseado no painel do utilizador, a partir do qual acede aos cursos em que está inscrito;
- Frequência de cursos constituídos por recursos diversificados, dinâmicos e interativos e atividades ajustadas às temáticas de cada módulo e curso;
- Monitorização da pauta dos cursos (classificação final), na qual constam as notas de todas as componentes de avaliação e das atividades realizadas e avaliadas pelo e-formador;
- Acesso a diferentes ferramentas de comunicação e partilha, seja entre e-formando e e-formador, seja entre os e-formandos, nomeadamente BigBlueButton (ferramenta de web/videoconferência), fóruns de discussão e mensagens.



# Uma formação que vai ao encontro das necessidades das empresas

## Administrador

“ Quando os colaboradores estão mais preparados, encontram-se também mais abertos a compreender a estratégia da empresa, assim como as mudanças e transformações pelas quais esta passa.

## Chefe de Departamento

“ Uma formação que se adapta perfeitamente aos horários da nossa empresa, sem ser necessário alterar horários de trabalho nem turnos.

## Gestora de Recursos Humanos

“ A oferta formativa disponibilizada cobre as necessidades transversais de formação dos nossos colaboradores, em todas as áreas da empresa.

## Diretora de equipa de vendas

“ O que é interessante é que cada colaborador nosso pode ter um plano de formação à sua medida. Para as minhas equipas, é claro que vou valorizar mais a formação na área de Vendas, sem descurar outras áreas.



## Conheça a nossa oferta formativa



### Gestão da Qualidade

Auditorias Internas - 10H

Norma ISO 9001:2015 - 10H

ISO 9001:2015 e os Sistemas de Gestão - 10H

### Gestão Financeira

Análise Financeira de Empresas - 12H

Gestão de Tesouraria - 12H

### Liderança, Motivação e Gestão de Pessoas

Acolhimento e Integração na Empresa - 16H

Gestão de Conflitos e Stress no Trabalho - 12H

Gestão e Retenção de Talentos - 12H

Liderança e Motivação de Equipas - 12H

Produtividade e Gestão do Tempo - 10H

### Marketing, Vendas e Fidelização de Clientes

Comunicação e Fidelização de Clientes - 12H

Estratégia e Planeamento em Marketing Digital - 10H

Vendas e Novos Clientes - 10H

### Segurança e Saúde no Trabalho / Segurança Alimentar

Higiene e Segurança Alimentar - 10H

Segurança e Saúde no Trabalho (SST) - 12H

### Tecnologias de Informação e Comunicação

Folha de cálculo do MsExcel® (iniciação) - 12H

Processamento de texto com MsWord® (iniciação)- 12H

## Blog

Conheça mais sobre os diversos temas abordados nas diferentes formações, a partir de vários artigos, escritos por especialistas.



# AUDITORIAS INTERNAS (10H)

Este curso explora o papel fundamental das auditorias internas no processo de melhoria contínua, no âmbito dos sistemas de gestão implementados numa dada organização, debruçando-se sobre os diferentes papéis assumidos pela equipa auditora e nos procedimentos de preparação, realização e acompanhamento das auditorias.



## OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os princípios de auditoria;
- Compreender os diferentes tipos de auditorias e os seus benefícios.
- Conhecer os elementos da equipa auditora e as suas responsabilidades.
- Conhecer o âmbito de aplicação da norma ISO 19001:2018, no que diz respeito a Auditorias Internas.
- Compreender o papel de complementaridade do ciclo PDCA e a norma ISO 19001.
- Conhecer o processo de preparação e realização de auditorias internas.
- Compreender o papel do acompanhamento/follow up do auditado após a auditoria interna.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Módulo 1 – Conceitos e Princípios de Auditoria

1. Normas internacionais de auditoria
2. Conceitos e respetivas definições
3. Princípios de auditoria
4. Tipos de auditorias
5. Benefícios das auditorias

### Módulo 2 – Equipa Auditora

1. Composição da equipa auditora
2. Equipa auditora
3. Escolha dos auditores
4. Auditores internos vs. externos
5. Atributos pessoais dos auditores
6. Requisitos e responsabilidades do auditor
7. Conselhos para o auditor

### Módulo 3 – NP EN ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão

1. O que é ISO 19011?

2. Estrutura da norma
3. Ciclo PDCA e a norma ISO 19011

### Módulo 4 – Preparação e Realização de Auditorias Internas

1. Programa/Plano de Auditoria
2. Preparação da auditoria
3. Análise da documentação
4. Listas de verificação/comprovação
5. Etapas de realização da auditoria

### Módulo 5 – Pós-auditoria interna

1. Resultados das auditorias
2. Tipos de relatórios
3. Estrutura do relatório de auditoria
4. Não conformidades
5. Importância das auditorias internas
6. Follow-up
7. Atividades pós-auditoria interna

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Quadros médios e superiores com responsabilidade ao nível da Gestão da Qualidade e na realização de auditorias, bem como todos os interessados nesta temática.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

15 janeiro a 2 fevereiro  
6 a 24 maio  
7 a 25 outubro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.





## NORMA ISO 9001:2015 (10H)

Este curso explora a norma ISO 9001, que é a referência internacional para a certificação de sistemas de gestão da qualidade, em particular a NP EN ISO 9001:2015, abordando em detalhe, e com recurso a exemplos, os requisitos a ter em consideração num processo de certificação. O curso constitui-se, assim, um excelente meio de preparação e apoio para o desenvolvimento e, posterior, auto-avaliação do sistema de gestão da qualidade da sua empresa.

### OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os princípios de gestão da qualidade.
- Reconhecer os benefícios de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).
- Conhecer a estrutura e conteúdo das principais cláusulas da norma NP EN ISO 9001:2015.
- Compreender o papel da aplicação do ciclo PDCA numa empresa.
- Desenvolver procedimentos para os principais processos da empresa.
- Reconhecer a importância da documentação do sistema.

### Módulo 1 – Sistema de Gestão da Qualidade

1. Definição
2. Objetivos do SGQ
3. ISO 9001
4. NP EN ISO 9001:2015
5. Princípios de gestão da qualidade
6. Vantagens de implementação de um SGQ
7. Outras normas da família ISO 9000

### Módulo 2 –NP EN ISO 9001:2015

1. Terminologia da norma
2. Cláusulas 0.1 a 0.4
3. Cláusula 1 – Objetivo e campo de aplicação
4. Cláusula 4 – Contexto da organização
5. Cláusula 5 - Liderança
6. Cláusula 6 - Planeamento
7. Cláusula 7 - Suporte
8. Cláusula 8 - Operacionalização
9. Cláusula 9 – Avaliação de desempenho
10. Cláusula 10 - Melhoria

### Módulo 3 – Ciclo PDCA

1. Definição
2. Aplicação do Ciclo PDCA
3. Etapas do ciclo PDCA
4. Porquê usar o PDCA numa empresa?
5. Vantagens e desvantagens do PDCA

### Módulo 4 – Abordagem de Processos

1. Definição de processo
2. Grupos de processos
3. Abordagem por processos
4. Classificação dos processos
5. Documentação dos processos
6. Mapeamento dos processos
7. Indicadores de processos
8. Exemplo de caracterização e descrição de processos

### Módulo 5 – Documentação do sistema

1. Documentos do SGQ
2. Modelo/Exemplo de política da qualidade
3. Exemplo de procedimento
4. Exemplo de manual da qualidade

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Quadros médios e superiores com responsabilidade ao nível da Gestão da Qualidade e na realização de auditorias, bem como todos os interessados nesta temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

5 a 22 fevereiro  
8 a 26 abril  
3 a 21 junho  
9 a 27 setembro  
4 a 22 novembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

# ISO 9001:2015 E OS SISTEMAS DE GESTÃO (10H)

Este curso aborda as bases, evolução histórica, normas de referência, vantagens e limitações subjacentes aos diferentes sistemas de gestão que uma organização pode, ou deve, procurar implementar no seu seio, como resposta ao contexto atual, caracterizado por mercados competitivos e por clientes cada vez mais informados e exigentes.



## OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer a importância da qualidade, quer na produtividade da organização, quer na sua competitividade.
- Reconhecer as normas ISO 9000 como referência de um sistema de gestão da qualidade.
- Conhecer as normas subjacentes aos sistemas de gestão ambiental, de SST e de responsabilidade social.
- Reconhecer as vantagens associadas à implementação de um sistema de gestão integrado (SGI).

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Módulo 1 – Introdução à Qualidade

1. Definição de Qualidade
2. Qualidade e satisfação do cliente
3. Dimensões da Qualidade
4. Importância da Qualidade
5. Definição de Processos
6. Abordagem por processos
7. Ciclo PDCA

### Módulo 2 – Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ)

1. Definição de SGQ
2. Objetivos do SGQ
3. Normalização
4. Normas
5. Perspetiva histórica da normalização
6. Processo de elaboração das normas
7. Principais instituições
8. Processo de revisão das normas

9. Norma NP EN ISO 9001:2015
10. Benefícios de um SGQ

### Módulo 3 – Outros Sistemas de Gestão

1. Sistemas de gestão
2. Sistema de Gestão Ambiental (SGA)
3. Sistema de Gestão de Segurança e Saúde
4. Sistema de Responsabilidade Social
5. Outros instrumentos a ter em consideração
6. Vantagens da implementação de sistemas de gestão
7. Limitações de um sistema de gestão
8. Porquê implementar sistemas de gestão

### Módulo 4 – Sistemas Integrados de Qualidade, Ambiente e Segurança

1. Sistema de Gestão Integrado
2. Implementação de um SGI
3. Quais os desafios de implementar um SGI nas empresas?

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Quadros médios e superiores com responsabilidade ao nível dos sistemas de gestão da organização e na realização de auditorias, bem como todos os interessados nesta temática.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

4 a 22 março

8 a 26 julho

2 a 20 dezembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

## ANÁLISE FINANCEIRA DE EMPRESAS (12H)



Este curso aborda as bases contabilísticas fundamentais para se avaliar a situação económico-financeira de uma empresa, potenciando o seu desenvolvimento. Ao apresentar o Sistema de Normalização Contabilística, os seus instrumentos e modelos, e explorar a realização de Demonstrações Financeiras, este curso proporcionará, a todos os e-formandos, não só a aquisição de novos conhecimentos, mas também o seu treino e aplicação.

### OBJETIVOS GERAIS

- Compreender a Contabilidade como sistema de informação financeira.
- Conhecer os objetivos e necessidades da contabilidade.
- Saber quem são os principais utilizadores da informação financeira.
- Conhecer as bases de normalização contabilística em vigor.
- Conhecer as diversas demonstrações financeiras e saber avaliar, de modo fundamentado, o desempenho da empresa.
- Saber calcular e analisar diferentes rácios com vista à tomada de decisões.

### Módulo 1 – Contabilidade

1. Definição e objetivos
2. Funções e atividades
3. Técnicas Contabilísticas
4. Divisões da Contabilidade
5. Património
6. Equação fundamental da Contabilidade
7. Factos patrimoniais
8. Período contabilístico e período de relato
9. Resultado do período
10. Conta
11. Saldo das contas

### Módulo 2 – Informação financeira

1. Contabilidade como sistema de informação
2. Utilizadores da informação financeira
3. Demonstrações financeiras

### Módulo 3 – Normalização Contabilística

1. Âmbito de aplicação
2. Sistema de Normalização Contabilística (SNC)

### Módulo 4 – Realização e Elaboração das Demonstrações Financeiras

1. Demonstrações financeiras a apresentar
2. Balanço
3. Demonstração dos Resultados por natureza
4. Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos - EBITDA

5. Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) - EBIT
6. Resultado antes de impostos - EBT
7. Resultado Líquido do Período - RLP
8. Demonstração das alterações no Capital Próprio
9. Demonstração dos fluxos de caixa
10. Anexo
11. Políticas Contabilísticas

### Módulo 5 – Rácios

1. Conceito
2. Rácios de endividamento
3. Rácios de liquidez
4. Indicadores de rendibilidade
5. Indicadores de funcionamento
6. Indicadores técnicos
7. Indicadores de risco
8. Indicadores EBITDA e EBIT

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Quadros médios e superiores com responsabilidade na área da análise financeira de empresas, bem como todos os interessados nesta temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

5 a 22 fevereiro  
8 a 26 abril  
3 a 21 junho  
9 a 27 setembro  
4 a 22 novembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.



## GESTÃO DE TESOURARIA (12H)

Ao longo deste curso são abordadas as bases para a gestão de tesouraria de uma organização, atividade essencial para garantir o curso normal das suas operações, evitando-se ruturas ao nível do pagamento de salários e fornecedores.



### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

#### Módulo 1 – Conceitos Gerais

1. Tesouraria
2. Gestão de Tesouraria
3. Objetivos da Gestão de Tesouraria
4. Gestão do Capital Corrente

#### Módulo 2 – Equilíbrio Financeiro

1. Balanço Funcional e Ciclos Financeiros
2. Representação da estrutura do Balanço Funcional
3. Objetivos e Modelos do Balanço Funcional
4. Modelos do Balanço Funcional
5. Fundo de Maneio
6. Necessidades de Fundo de Maneio
7. Fundo de Maneio: Estratégias
8. Tesouraria Líquida
9. Medidas para assegurar o equilíbrio financeiro
10. Rácios de liquidez
11. Rácios de funcionamento

#### Módulo 3 – Orçamentação de Tesouraria

1. Planeamento
2. Gestão Orçamental
3. Principais orçamentos

#### OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os objetivos da Gestão de Tesouraria, e os elementos que compõem o Capital Corrente.
- Reconhecer os diferentes modelos do Balanço Funcional.
- Compreender o conceito de Tesouraria Líquida.
- Reconhecer a estrutura de um Orçamento de Tesouraria, bem como de um Plano de Financiamento.
- Conhecer os principais tipos de fontes de financiamento de curto prazo, bem como os de médio e longo prazo.

4. Metodologia de elaboração de orçamentos
5. Orçamento de exploração
6. Orçamento de investimento
7. Orçamento de Tesouraria
8. Demonstração de Resultados Previsionais
9. Plano de Financiamento

#### Módulo 4 – Fontes de Financiamento

1. Fontes de financiamento de curto prazo
2. Tipos de fontes de financiamento de curto prazo
3. Desconto de Letras: Elementos e Tipos de Letras
4. Empréstimo por Livranças: Elementos e Exemplo
5. Elementos dos Cartões de Crédito
6. Factoring: Operações e Elementos
7. Fontes de Financiamento de médio e longo prazo
8. Capitais Próprios
9. Capitais Alheios
10. Taxas de juro oficiais e de referência

#### Módulo 5 – Gestão Orçamental: Estudo de caso

1. Estudo de caso
2. Enquadramento da organização
3. Orçamento de Tesouraria
4. Elaboração do Orçamento de Tesouraria
5. Plano de Financiamento
6. Elaboração do Plano de Financiamento

#### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

#### DESTINATÁRIOS

Quadros médios e superiores com responsabilidade na área da análise financeira de empresas, bem como todos os interessados nesta temática.

#### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

4 a 22 março  
6 a 24 maio  
8 a 26 julho  
7 a 25 outubro  
2 a 20 dezembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.



## ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO NA EMPRESA (16H)

Este curso aborda a temática da socialização organizacional, processo fundamental à adaptação e integração de novos colaboradores numa organização.

### OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer os aspetos fundamentais da gestão moderna de recursos humanos.
- Conhecer os processos base da gestão de recursos humanos.
- Reconhecer as componentes e os elementos que caracterizam a cultura de uma organização.
- Compreender o papel dos diferentes métodos de socialização no processo de integração de novos colaboradores numa organização.
- Conhecer os diferentes níveis de aplicação do Onboarding.
- Reconhecer a necessidade e importância de criar/recorrer a checklists para acompanhamento do processo de Onboarding.
- Desenvolver um manual de acolhimento e integração de novos colaboradores, de acordo com as necessidades e práticas da empresa que representa / integra.
- Compreender a organização de um processo remoto de Onboarding.

#### Módulo 1 – Gestão de Recursos Humanos

1. Transformações e mudanças
2. Evolução da Gestão de Recursos Humanos
3. Paradigma do séc. XXI
4. Aspetos fundamentais da Gestão de Recursos Humanos
5. Processos base

#### Módulo 2 – Socialização e integração na organização

1. Cultura organizacional
2. Socialização organizacional
3. Processo de socialização
4. Métodos de socialização organizacional

#### Módulo 3 – O Onboarding

1. Definição
2. Os 4Cs do Onboarding
3. Níveis de Onboarding
4. Passos para criar um onboarding de sucesso

5. Indicadores de Onboarding
6. Principais papéis a considerar
7. Resultados a curto prazo
8. Resultados a longo prazo

#### Módulo 4 – Etapas do Onboarding

1. Etapas do processo
2. Exemplos de Checklists
3. Doze questões para avaliar o processo de Onboarding
4. Erros a evitar

#### Módulo 5 – Instrumentos para apoio ao Onboarding

1. Manual de acolhimento
2. Vídeo Institucional

#### Módulo 6 - Programas de onboarding remoto

1. Onboarding remoto
2. Etapas de implementação

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Pessoas responsáveis pela gestão de recursos humanos e pela coordenação de equipas de trabalho, bem como todos os interessados na temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

4 a 22 março  
8 a 26 julho  
4 a 22 novembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

# GESTÃO DE CONFLITOS E STRESS NO TRABALHO (12H)

Ao longo deste curso exploram-se conceitos, técnicas, procedimentos e boas práticas fundamentais à gestão de conflitos e stress em ambiente de trabalho, pelo que os e-formandos terão oportunidade de aprofundar conhecimentos sobre esta temática e ainda testar os seus estilos de gestão de conflitos, bem como fazer uma (auto)verificação do nível de stress no seu ambiente de trabalho.

**CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

### Módulo 1 – Comunicação Interpessoal

1. As Chaves da Comunicação
2. Estilos de Comunicação
3. Escuta Ativa
4. Programação Neurolinguística (ou PNL)
5. Feedback
6. Comportamento Assertivo – Aplicação Prática

### Módulo 2 – O conflito

1. Definição de conflito
2. Termos e definições
3. Visões do conflito
4. Funções do conflito
5. Causas do conflito
6. Classificação dos conflitos
7. Tipos de conflitos
8. Diagnóstico do conflito

### Módulo 3 – Gestão de conflitos

1. Como lidar com os conflitos
2. Estilos de gestão de conflitos
3. Administração de conflitos
4. Abordagem pró-ativa de conflitos
5. Consequências do conflito
6. Técnicas de resolução de conflitos
7. Técnicas de estímulo de conflitos
8. Envolvimento da equipa

### Módulo 4 – Processos de resolução de conflitos

1. Negociação, Mediação, Facilitação e Arbitragem
2. Força, direitos e interesses

### OBJETIVOS GERAIS

- Compreender e enunciar as consequências positivas e benefícios do conflito em contexto organizacional.
- Refletir sobre o seu estilo de gestão de conflitos e implicações desse no seu desempenho profissional e relação com os outros.
- Distinguir entre os principais processos de resolução de conflitos, selecionando os mais adequados para cada contexto e situação de conflito.
- Identificar os principais sintomas de stress, quer individuais como organizacionais.
- Implementar medidas de gestão do stress nos três níveis de prevenção (primária - ambiente de trabalho, secundária - trabalhador e terciária - consequências).

3. Negociação posicional vs. Negociação baseada em interesses
4. Negociação baseada em interesses
5. Mediação
6. Princípios da mediação
7. Papel do mediador

### Módulo 5 – O stress como risco profissional

1. Definição de Stress
2. Stress no trabalho
3. Eustress vs Distress
4. Sintomas de stress
5. Tipos de stress
6. Fases do stress
7. Síndrome de Burnout
8. Impacto do stress na saúde física e mental
9. Lidar com o stress
10. Outras técnicas que ajudam a gerir o stress

### Módulo 6 – Gestão do stress no trabalho

1. Modelos de gestão do stress
2. Prevenção do stress no trabalho
3. Boas práticas para prevenir o stress
4. Medidas de prevenção do stress
5. Gestão do stress no trabalho
6. Programas de gestão do stress
7. Recomendações individuais
8. Atividades promotoras de saúde
9. Mindfulness para prevenir e combater o stress

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Pessoas responsáveis pela gestão e coordenação de equipas de trabalho, nomeadamente gestores, diretores e outras chefias, bem como todos os interessados na temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

15 janeiro a 2 fevereiro  
6 a 24 maio  
9 a 27 setembro  
2 a 20 dezembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.



# GESTÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS (12H)

## OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os objetivos e características chave da Gestão de Recursos Humanos (GRH), no contexto atual.
- Reconhecer a importância da gestão estratégica de recursos humanos.
- Compreender a importância da gestão de talentos no seio da organização.
- Conhecer práticas da gestão de talentos.
- Conhecer as diferentes fases do processo de atração de talentos.
- Reconhecer os principais benefícios da retenção de talentos, quer do ponto de vista da empresa quer do colaborador.
- Conhecer práticas de retenção de talentos nas diferentes áreas de atuação.
- Reconhecer as principais formas de desenvolver talentos.
- Compreender a importância da formação profissional contínua dos colaboradores da organização.

Este curso aborda as bases do recrutamento/ atração, gestão, retenção e desenvolvimento de talentos no seio de uma organização, com o intuito de contratar, manter e recompensar os melhores profissionais e, em última instância, contribuir para a satisfação dos colaboradores e produtividade e sucesso da empresa.



### Módulo 1 – Gestão de Recursos Humanos

1. Foco e objetivos da Gestão de Recursos Humanos
2. Definições e características-chave
3. Modelo dos quatro papéis da Gestão de Recursos Humanos
4. Gestão estratégica de recursos humanos
5. Relação entre estratégia organizacional e Gestão de Recursos Humanos
6. Estratégias de Recursos Humanos
7. As melhores práticas de Gestão de Recursos Humanos

### Módulo 2 – Gestão de Talentos

1. Capital Intelectual e Capital Humano
2. Definição de Talento
3. A Gestão de Talentos
4. Aplicação da Gestão de Talentos
5. Práticas de Gestão de Talentos
6. Empresa talentosa
7. Sistema de recompensas

### Módulo 3 – Atração de Talentos

1. Recrutamento de Talentos
2. Tipos e fontes de recrutamento
3. Seleção do Talento
4. Etapas do processo de seleção
5. Entrevistas de seleção
6. Preparação e realização da entrevista
7. Testes de seleção

### Módulo 4 – Retenção de Talentos

1. Retenção de Talentos
2. Aspectos a considerar
3. O Empowerment
4. Benefícios da retenção de talentos
5. Práticas para a retenção de talentos
6. Áreas de atuação
7. Estratégias para a retenção de talentos

### Módulo 5 – Desenvolvimento de Talentos

1. Como desenvolver talentos
2. O Mentoring
3. O Coaching
4. Reuniões de desenvolvimento
5. A Mobilidade funcional
6. Formação

### Módulo 6 – Gestão da Formação

1. A Formação Profissional
2. Aperfeiçoamento profissional dos talentos
3. O enquadramento da formação nas organizações
4. O ciclo de formação (segundo referencial da DGERT)
5. O diagnóstico de necessidades de formação
6. O plano de formação
7. A avaliação da formação

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Pessoas responsáveis pela gestão de recursos humanos e pela coordenação de equipas de trabalho, bem como todos os interessados na temática.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

15 janeiro a 2 fevereiro  
6 a 24 maio  
9 a 27 setembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

# LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS (12H)

Ao longo deste curso serão apresentados os conceitos e teorias da motivação e liderança, como base para abordar a relação entre ambas e o seu papel nas organizações atuais.



**CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

### Módulo 1 - Motivação

1. Conceito de motivação
2. Ciclo motivacional
3. Tipos de motivação
4. Teorias da motivação
5. Os valores e a motivação

### Módulo 2 - Liderança

1. Definições de Liderança
2. Evolução histórica do conceito
3. Estilos de liderança
4. Postura do líder
5. Resultados face aos diferentes estilos de liderança
6. Funções da liderança
7. Características de um líder
8. Competências chave
9. Inteligência Emocional
10. Componentes da Gestão Emocional
11. Domínios e Competências da IE
12. Inteligência Emocional e Criatividade

### Módulo 3 - O papel do líder na organização

1. Liderar vs. Chefiar
2. Comunicação eficaz
3. A importância do feedback
4. Delegar tarefas

### Módulo 4 - Trabalho em Equipa

### OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer as necessidades e motivações dos colaboradores ou membros da equipa que lidera.
- Conhecer as principais teorias da motivação, em particular a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow.
- Compreender o impacto da postura do líder, no comportamento dos seus subordinados.
- Conhecer as principais características de um líder, bem como as suas funções.
- Compreender a importância do feedback para o trabalho da equipa.
- Saber delegar tarefas pelos colaboradores.
- Conhecer as características de uma equipa e o papel do líder no seio desta.
- Reconhecer as vantagens e desvantagens do trabalho em equipa.
- Desenvolver estratégias motivadoras focadas nos diferentes membros da equipa e no objetivo da organização.
- Desenvolver estratégias para melhorar a forma como comunica com a sua equipa de trabalho.

1. Grupos ou Equipas de trabalho
2. Equipa vs. Grupo
3. O líder e a sua equipa
4. Vantagens e desvantagens do trabalho em equipa
5. Regras para o trabalho em equipa
6. Relação entre líder e liderados
7. Dificuldades de trabalhar em equipa
8. Atitudes e Êxito

### Módulo 5 - Motivação e Liderança nas organizações

1. O líder motivador
2. Princípios da motivação
3. Motivação e Produtividade
4. Estratégias motivadoras
5. Objetivos da função de liderança

### Módulo 6 - Comunicação nas Equipas de Trabalho

1. Comunicação nas Equipas
2. Estilos de Comunicação
3. A comunicação assertiva na Liderança
4. Empatia
5. Escuta Ativa

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Pessoas responsáveis pela gestão e coordenação de equipas de trabalho, nomeadamente gestores, diretores e outras chefias, bem como todos os interessados na temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

4 a 22 março  
3 a 21 junho  
4 a 22 novembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

# PRODUTIVIDADE E GESTÃO DO TEMPO (10H)

## OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer os principais desperdiçadores do seu tempo e outros sintomas de má gestão do tempo.
- Compreender o modo como usa o tempo.
- Desenvolver um plano semanal com base em objetivos definidos de modo SMART e no estabelecimento de prioridades.
- Conhecer as principais técnicas de gestão do tempo.
- Refletir sobre o estilo (predominante) de organização e gestão do tempo.
- Compreender a relação entre uma boa gestão do tempo e a produtividade individual, e organizacional.

Este curso explora a temática do tempo, um recurso cada vez mais valorizado tanto no contexto profissional como pessoal.



### Módulo 1 – Noção de tempo

1. Tempo
2. Dimensões do tempo
3. Desperdiçadores de tempo
4. Custos do tempo
5. Uso do tempo
6. A Tríade do Tempo

### Módulo 2 – Planeamento do tempo

1. Fita do tempo
2. Planeamento do tempo
3. Definição de objetivos
4. Matriz de Eisenhower
5. Estabelecimento de prioridades
6. Obstáculos ao processo de planeamento

### Módulo 3 – Gestão do tempo

1. O que é a Gestão de Tempo?

2. Leis e princípios da gestão do tempo
3. Fatores da gestão do tempo
4. Princípios do bom gestor de tempo
5. Vantagens e desvantagens da gestão do tempo
6. Sintomas da má gestão do tempo
7. Estilos de organização e gestão do tempo

### Módulo 4 – Produtividade

1. O que é a Produtividade?
2. Eficiência vs. Eficácia
3. Curva de experiência
4. Técnicas de gestão do tempo
5. Organização do (tempo de) trabalho
6. Delegar tarefas
7. Reuniões de trabalho
8. Regras para reuniões mais eficazes
9. Motivos para uma reunião mal sucedida

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Pessoas responsáveis pela gestão e coordenação de equipas de trabalho, nomeadamente gestores, diretores e outras chefias, bem como todos os interessados na temática.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

5 a 22 fevereiro

8 a 26 abril

8 a 26 julho

7 a 25 outubro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.



# COMUNICAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES (12H)

## OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer as bases do processo de comunicação.
- Reconhecer o seu nível de assertividade no relacionamento interpessoal.
- Compreender o papel da comunicação na interação com os outros, em particular com os clientes.
- Reconhecer o papel do pós-venda na retenção e fidelização de clientes.
- Desenvolver programas diferenciados de fidelização de clientes.
- Conhecer diferentes indicadores de desempenho da empresa.
- Analisar a rentabilidade dos seus clientes.

Ao longo deste curso serão exploradas as bases da comunicação, essenciais para uma comunicação eficaz e estabelecimento de relacionamentos com os clientes, bem como o papel do pós-venda na retenção e fidelização de clientes.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Módulo 1 – As Bases da Comunicação

1. Conceito de comunicação
2. Objetivo
3. Elementos da comunicação
4. Processo de comunicação
5. Comunicação verbal e não verbal
6. A comunicação como processo bidirecional
7. Barreiras à comunicação
8. Fatores que influenciam a comunicação
9. Atitudes e comportamentos
10. Estilos de comunicação
11. Assertividade

### Módulo 2 – Comunicação e Relacionamento com Clientes

1. Importância da comunicação não verbal
2. Atitudes comunicacionais
3. Treino de competências assertivas
4. Boas práticas de comunicação
5. Escuta ativa
6. Necessidades dos clientes
7. Formas de comunicação com os clientes
8. Marketing de relacionamento
9. Negociar com os clientes

### Módulo 3 – O pós-venda

1. Diferenciação
2. Abordagem pós-venda

3. Importância do pós-venda
4. Princípios básicos
5. Lidar com reclamações
6. Diplomas legais

### Módulo 4 – Fidelização de clientes

1. Regras básicas de fidelização
2. Programas de fidelização de clientes
3. Processo de fidelização
4. Lealdade do cliente
5. Estágios da fidelização de clientes
6. Taxa de retenção de clientes
7. Cross-selling como fidelização de clientes
8. Satisfação do cliente
9. Fatores críticos de sucesso em vendas

### Módulo 5 – Indicadores de desempenho e rentabilidade dos clientes

1. Indicadores de desempenho
2. Classificação dos indicadores de desempenho
3. Principais indicadores em vendas, do ponto de vista do vendedor
4. Principais indicadores em vendas, na perspetiva da gestão
5. Rentabilidade do cliente
6. Análise da rentabilidade do cliente
7. Life Time Value (LTV)

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Diretores e gestores de recursos humanos, bem como outros profissionais que nas organizações se dediquem a assessoria, consultoria, recursos humanos, desenvolvimento, coordenação e direção.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

15 janeiro a 2 fevereiro  
 8 a 26 abril  
 8 a 26 julho  
 4 a 22 novembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

Voltar à oferta formativa.

## ESTRATÉGIA E PLANEAMENTO EM MARKETING DIGITAL (10H)

Ao longo deste curso aborda-se o panorama geral sobre o Marketing Digital, o seu conceito e principais ferramentas.



### OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer o papel do marketing como ação estratégica empresarial, nomeadamente no atual contexto fortemente digital e global.
- Compreender a importância do Marketing Digital como ferramenta indispensável e de alavancagem do seu negócio.
- Reconhecer a importância de construir uma presença digital forte e estruturada.
- Reconhecer a importância dos modelos de análise da estratégia da empresa.
- Conhecer as principais métricas de reporting, de forma a rever e corrigir, atempadamente e se necessário, a estratégia de Marketing Digital implementada pela empresa.

### Mini Glossário de Marketing Digital

#### Módulo 1 – Conceito e Evolução do Marketing

1. Evolução histórica
2. O Marketing e as necessidades
3. Do Marketing 1.0 ao Marketing 5.0
4. Marketing Mix
5. Os 7 Ps do Marketing
6. Blended Marketing

#### Módulo 2 – Marketing Digital

1. Definição
2. Diferenças entre o Marketing Tradicional e o Marketing Digital
3. Importância do Marketing Digital
4. Potencialidades do digital
5. O que é ter Presença Digital?
6. O Ecosistema Digital
7. Os 4 Pilares do Marketing Digital
8. Elementos do Marketing Digital
9. Benefícios do investimento em marketing digital

#### Módulo 3 – Construção de uma Presença Digital

1. O Website (ou site)
2. Construção de um Website
3. e-Commerce
4. Marketplace Digital
5. Redes Sociais
6. E-mail Marketing

#### Módulo 4 – Análise Estratégica em Marketing Digital

1. Ferramentas de análise
2. Análise PEST ou PESTAL
3. Análise SWOT
4. Análise BCG e Ciclo de Vida de um Produto
5. Modelos Estratégicos
6. Ações estratégicas do Marketing Digital

#### Módulo 5 – Métricas e Análise de Resultados

1. Search Engine Marketing (SEM)
2. Search Engine Optimization (SEO)
3. Google Analytics
4. Métricas mais importantes

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Todos os interessados, com conhecimentos básicos ou sem conhecimentos sobre Marketing Digital, que tenham a necessidade de desenvolver ou criar uma presença digital.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

4 a 22 março

3 a 21 junho

7 a 25 outubro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

## VENDAS E NOVOS CLIENTES (10H)

Voltar à oferta formativa.

No decurso deste curso serão abordadas temáticas subordinadas ao processo de vendas, estrutura da equipa comercial, técnicas de prospeção de clientes e ainda contacto com potenciais clientes, com o intuito de preparar e desenvolver competências fundamentais ao desempenho do profissional de vendas, também designado por consultor comercial.



### OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer diferentes modelos e técnicas de vendas.
- Reconhecer a importância do departamento comercial de uma empresa.
- Conhecer os procedimentos subjacentes à gestão de leads.
- Reconhecer as principais técnicas de prospeção de clientes.
- Conhecer diferentes técnicas de apresentação e demonstração de produtos/serviços.
- Saber lidar com as diferentes objeções dos clientes.
- Conhecer os diferentes tipos de fecho de uma venda.

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

#### Módulo 1 – Vendas

1. Conceito de venda
2. A jornada do Consumidor
3. Processo de vendas
4. Modelos de vendas
5. Vendas cruzadas (Cross-selling)
6. Vendas adicionais (Up-selling)

#### Módulo 2 – O Departamento Comercial

1. Importância do Departamento Comercial
2. A Equipa Comercial
3. Maximização de vendas
4. O Consultor Comercial
5. Princípios da conduta profissional

#### Módulo 3 – Gestão de Leads

1. Os (novos) consumidores
2. Prospeção de clientes
3. Tipos de Tráfego

4. Qualificação de Leads
5. Nutrição do Funil
6. Tempo de Resposta a uma Lead
7. Análise constante de dados da prospeção

#### Módulo 4 – Walk-In

1. À procura de uma experiência emocional
2. Etapas de planeamento de uma venda
3. Preparação da venda
4. Acolhimento
5. Apresentação de uma solução
6. Concorrência
7. Follow-Up

#### Módulo 5 – Fechar uma venda

1. Lidar com as objeções
2. Fatores diferenciadores
3. Negociação com o cliente
4. Fecho da venda

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Profissionais que pretendam desenvolver as suas habilidades a nível de vendas e manterem-se atualizados sobre as técnicas de prospeção e vendas.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

5 a 22 fevereiro

6 a 24 maio

9 a 27 setembro

2 a 20 dezembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.



# HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR (10H)

## OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os diplomas legais, comunitários e nacionais, em matéria de segurança alimentar.
- Desenvolver conhecimentos de microbiologia.
- Reconhecer os micro-organismos a ter em atenção no que diz respeito à segurança e higiene alimentar.
- Compreender a importância das boas práticas de higiene pessoal, na manutenção de boas condições sanitárias dos alimentos.
- Conhecer as bases do Sistema HACCP, nomeadamente pré-requisitos, princípios e etapas de implementação.

Este curso aborda as bases de implementação de um sistema de segurança alimentar, nomeadamente o Sistema HACCP. Assim, pretende-se que os e-formandos desenvolvam conhecimentos de segurança alimentar, em termos de legislação em vigor, bem como da identificação (e posterior análise) dos potenciais perigos que podem comprometer a saúde pública e os géneros alimentícios, mas também sensibilizá-los para a importância das boas práticas de higiene, seja do pessoal que manipula os alimentos seja das instalações, equipamentos e utensílios utilizados no processo de produção.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Módulo 1 – Legislação Alimentar

1. Enquadramento legal
2. Legislação comunitária
3. Legislação nacional
4. Norma ISO 22000
5. Glossário

### Módulo 2 – Microbiologia

1. Introdução
2. Micro-organismos
3. Fatores que afetam o desenvolvimento dos micro-organismos
4. Intoxicações alimentares vs. Infeções alimentares

### Módulo 3 – Higiene Alimentar

1. Definição de higiene
2. Boas práticas de higiene
3. Lavagem das mãos
4. Vestuário de proteção
5. Higienização
6. Higienização das instalações
7. Higienização da produção

### Módulo 4 – Segurança Alimentar

1. HACCP
2. Pré-requisitos para a implementação do HACCP
3. Princípios do Sistema HACCP
4. Etapas de implementação do Sistema HACCP

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Profissionais com responsabilidades na área de higiene e segurança alimentar, que desenvolvam a sua atividade em qualquer sector do ramo alimentar, bem como todos os interessados nesta área de formação.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

5 a 22 fevereiro

6 a 24 maio

7 a 25 outubro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

# SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (12H)

Ao longo deste curso serão abordadas diferentes temáticas chave no que diz respeito à promoção e prevenção da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), contribuindo assim para a aquisição e/ou aprofundamento de conhecimentos, bem como para a sensibilização dos e-formandos nesta matéria.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

## Módulo 1 – Enquadramento legal de SST

1. Conceitos de SST
2. Evolução histórica da SST
3. Documentação legal de SST
4. Obrigações gerais do empregador
5. Obrigações gerais do trabalhador

## Módulo 2 – Prevenção de Riscos Profissionais

1. Princípios gerais de prevenção
2. Perigo vs. Risco
3. Riscos profissionais
4. Medidas de prevenção de riscos
5. Segurança dentro e fora do trabalho
6. Condições gerais dos ambientes de trabalho

## Módulo 3 – Acidentes de Trabalho

1. Definição e outras situações
2. Causas e Responsabilidades
3. Classificação
4. Custos dos acidentes de trabalho
5. Número dos acidentes de trabalho em Portugal

## Módulo 4 – Doenças Profissionais

1. Definição e legislação base

## OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os principais documentos legais de SST.
- Conhecer os princípios gerais de prevenção de riscos profissionais.
- Refletir sobre a problemática dos acidentes de trabalho.
- Conhecer os procedimentos subjacentes ao diagnóstico de doença profissional.
- Conhecer os diferentes procedimentos de atuação em situações de emergência.
- Reconhecer a sinalização de segurança e de emergência.

2. Reparação, reabilitação e reintegração profissional
3. Diagnóstico de doença profissional
4. Lesões por Esforço Repetitivo (LER)

## Módulo 5 – Atuação em caso de emergência

1. Situação de emergência
2. Gestão da emergência
3. Medidas de autoproteção
4. Legislação de segurança contra incêndios em edifícios
5. Atuação em caso de emergência
6. Procedimentos de atuação em caso de emergência
7. Atuação em caso de incêndio
8. Atuação em caso de sismo
9. Plano de evacuação
10. Primeiros Socorros
11. Caixa/Mala de Primeiros Socorros

## Módulo 6 – Sinalização de segurança e de emergência

1. Tipos e características da sinalização
2. Sinalização de segurança
3. Sinalização de emergência

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Empregadores e trabalhadores de todos os estabelecimentos em geral, bem como todos os interessados na temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

15 janeiro a 2 fevereiro  
4 a 22 março  
6 a 24 maio  
8 a 26 julho  
9 a 27 setembro  
2 a 20 dezembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

## OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer o ambiente de trabalho Excel®, nomeadamente o Friso e respetivos separadores.
- Reconhecer os diferentes procedimentos de selecionar, inserir e eliminar células, linhas e colunas, bem como para copiar, colar e mover células.
- Conhecer os principais tipos de dados suportados pelo Excel® e as diferentes formas de introdução destes.
- Conhecer os diferentes formatos para os dados de uma tabela.
- Saber formatar uma tabela no Excel®.
- Saber criar fórmulas no Excel®.
- Conhecer a diferença entre referências relativas, absolutas e mistas.
- Conhecer os procedimentos para criar fórmulas de cálculo, quer manualmente, quer com recurso a funções predefinidas do Excel®.
- Saber inserir gráficos a partir de dados de uma tabela.
- Conhecer os procedimentos para imprimir uma folha de cálculo.

## FOLHA DE CÁLCULO DO MSEXCEL® (INICIAÇÃO) (12H)

Este curso procura explorar as principais, e mais básicas, funcionalidades da folha de cálculo do MsExcel®, proporcionando aos e-formandos a oportunidade de desenvolver competências na criação e formatação de tabelas de dados, bem como execução de cálculos, mais ou menos complexos, com recurso a fórmulas e/ou funções.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Módulo 1 – Microsoft Office Excel®

1. Folha de cálculo Excel®
2. Abrir o Excel®
3. Ambiente de trabalho do Excel®
4. O Friso do Excel®
5. Comandos do Excel®
6. Célula ativa
7. Livros e folhas de cálculo

### Módulo 2 – Operações básicas com o Excel®

1. Selecionar células, linhas e colunas
2. Copiar, colar e mover células
3. Inserir e eliminar células, linhas e colunas
4. Tipos de dados
5. Introdução de dados
6. Criação de uma série de valores
7. Principais operações de seleção e cópia
8. Dicas sobre o Excel®

9. Teclas de atalho

### Módulo 3 – Formatação de dados e células

1. Formatar células
2. Opções de formato dos dados
3. Formato Texto, Data e Hora
4. Formato Número
5. Alinhamento e Tipo de letra
6. Limite da(s) célula(s)
7. Preenchimento da(s) célula(s)
8. Altura das linhas e largura das colunas

### Módulo 4 – Fórmulas e Referências

1. Inserir fórmulas
2. Copiar e editar fórmulas
3. Referências relativas vs. Referências absolutas
4. Referências mistas
5. Tecla de atalho F4

### Módulo 5 – Funções

1. Funções do Excel®
2. Inserir funções
3. Funções Soma Automática
4. Funções Lógicas
5. Funções Data e Hora
6. Funções financeiras
7. Correção de erros

### Módulo 6 – Gráficos

1. Inserir gráficos
2. Gráficos de barras e de colunas
3. Gráficos circulares
4. Copiar e Mover gráficos

### Módulo 7 – Impressão

1. Imprimir um documento Excel®
2. Definir área de impressão

## PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

## DESTINATÁRIOS

Utilizadores de computadores interessados em utilizar o Excel como ferramenta de trabalho, bem como todos os interessados na temática.

## CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

15 janeiro a 2 fevereiro  
 5 a 22 fev. | 4 a 22 março  
 6 a 24 maio | 3 a 21 junho  
 8 a 26 julho | 7 a 25 outubro  
 4 a 22 nov. | 2 a 20 dez.

Para intraempresas, criação permanente de turmas.



## PROCESSAMENTO DE TEXTO COM MSWORD® (INICIAÇÃO) (12H)

Este curso foca-se nas funcionalidades básicas de edição e formatação de texto, bem como de configuração de páginas no Microsoft Office Word®, com o intuito de aperfeiçoar os conhecimentos dos e-formandos no processamento eficaz de texto e na elaboração de documentos visualmente apelativos, estruturados e profissionais.

### Módulo 1 - Edição e formatação de documentos com o Word®

1. Microsoft Office Word®
2. Abrir o Word®
3. Ambiente de trabalho do Word®
4. O Friso do Word®
5. Guardar e Guardar como
6. Operações básicas de edição de texto
7. Opções da ação Colar
8. Formatação de texto
9. Pincel de formatação
10. Formatação de parágrafo
11. Localizar e Substituir

### Módulo 2 - Inserção de objetos num documento Word®

1. Inserção de objetos
2. Inserção e formatação de imagens
3. Inserção e formatação de tabelas
4. Inserção e formatação de formas
5. Inserção e formatação de SmartArt

### Módulo 3 - Configuração das páginas de um documento

1. Configuração de páginas
2. Separador Esquema
3. Inserir e configurar cabeçalhos e rodapés
4. Inserir quebras de página e de secção

### OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer o ambiente de trabalho do Microsoft Office Word® e os separadores disponíveis no friso.
- Conhecer os procedimentos básicos de edição e formatação de texto num documento Word®.
- Conhecer os procedimentos para inserção e formatação de objetos num documento Word®.
- Reconhecer a utilidade/ aplicação das funcionalidades de configuração de páginas.
- Conhecer os procedimentos para criar diferentes índices num documento Word®.
- Reconhecer o papel da funcionalidade Comentários no trabalho em equipa.
- Conhecer os procedimentos para criar documentos para impressão em série.
- Conhecer os diferentes modos de visualização do documento e opções de impressão.



### Módulo 4 - Outras configurações de documentos

1. Outras configurações
2. Aplicação de estilos
3. Inserção de índice automático
4. Inserção de legendas
5. Inserção de índice de ilustrações
6. Gestão de comentários

### Módulo 5 - Criação de Listas de Correio ou Impressão em Série

1. Listas de Correio ou Mailings
2. Procedimentos para a criação de mailings

### Módulo 6 - Visualização e Impressão de documentos

1. Visualização de documentos
2. Impressão de documentos

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### PRÉ-REQUISITOS

Trabalhadores ativos, com competências básicas no domínio das TIC, nomeadamente conhecimentos de navegação na internet com um browser (Google, Microsoft ou outro compatível) e de utilização de um sistema de correio eletrónico, para envio e receção de e-mails.

### DESTINATÁRIOS

Utilizadores interessados em utilizar o Word como ferramenta de trabalho, bem como todos os interessados na temática.

### CALENDÁRIO INTEREMPRESAS

8 a 26 abril

9 a 27 setembro

Para intraempresas, criação permanente de turmas.

Solicitar proposta



Como falar connosco

**Email:**  
formacao@scoring.pt

**Contacto telefónico:**  
(+351) 937 989 452

