ANO 2019

FORMAÇÃO CERTIFICADA DE CURTA DURAÇÃO

CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

BUSINESS SCHOOL LEARNING

MOÇAMBIQUE

Quem somos

SDG SA – Sociedade para o Desenvolvimento da Gestão.

Criada em 1992, a SDG SA é uma empresa privada moçambicana, que opera nos domínios do ensino de todos os níveis e graus, formação, investigação, consultoria e prestação de serviços à comunidade. Actualmente é detentora do "IEG – Instituto de Educação em Gestão" (Maputo e Matola), a primeira instituição privada de ensino médio técnico-profissional em Moçambique, e do "ISG – Instituto Superior de Gestão, Administração e Educação" .

IEG – Instituto de Educação e Gestão.

O IEG está ligado há 25 anos ao ensino técnico-profissional Moçambicano. Engloba actualmente o ensino regular e de especialização nas áreas de Contabilidade e Gestão. Relações Públicas e Marketing, Gestão de Recursos Humanos e Gestão Bancária.

ISG – Instituto Superior de Gestão, Administração e Educação

Criado em 2012, o ISG é uma instituição de ensino superior privada localizada em Maputo, instituída pela SDG SA, que articula actividades de ensino superior, investigação e cooperação com a sociedade, nos domínios científicos da gestão, administração e educação. Apesar do seu ainda curto percurso, o ISG tem registado um ritmo de crescimento notável, oferecendo já 6 cursos, aos níveis da licenciatura, pós-graduação e mestrado, e tendo conseguido afirmar-se enquanto instituição que se rege por princípios de qualidade e como centro de referência no domínio do ensino e formação na área da gestão de projectos.

BSL – Business School Learning

A BSL é uma empresa de formação localizada em Maputo, com ampla e reconhecida experiência na organização e disponibilização de acções de formação dirigidas a profissionais das mais diversas áreas, com destaque para as áreas e subáreas da gestão, tecnologias da informação e comunicação, turismo, desenvolvimento, entre outras. A BSL dispõe de uma carteira de formadores de reconhecido mérito, sendo provedora das formações do Business Edge do IFC (Banco Mundial), o qual envolve 59 cursos certificados.

NgGO – Formação para Profissionais do Desenvolvimento

A NgGO é um projecto permanente, desenvolvido pelo " ISG – Instituto Superior de Gestão, Administração e Educação", em parceria com a "Business School Learning", que consiste na organização e disponibilização de acções de formação de curta duração especificamente dirigidas aos profissionais que operam na área do desenvolvimento (em ONG´s, organismos de cooperação internacional, entidades públicas e unidades empresariais de responsabilidade social, etc.). Com especial incidência nas áreas e temas da gestão de projectos de desenvolvimento, a NgGO articula a sua actividade em torno de todos os tópicos associados à questão do desenvolvimento, envolvendo formadores de reconhecido mérito e oferecendo preços competitivos. A NgGO oferece um pacote anual de formações pré-definidas, estando permanentemente aberta ao acolhimento de propostas para a organização de formações customizadas, a pedido do cliente.

Apresentação da Empresa

Áreas de Formação da BSL:

1. Gestão
2. Contabilidade
3. Informática
4. Higiene e Segurança no Trabalho
5. Recursos Humanos
6. Hotelaria e Turismo
7. Comunicação
8. Gestão De Recursos Naturais e Energia
9. Gestão de Projectos e Construção

Oferecemos:

- Formação Qualificada e Certificada
- Formadores Experientes
- Diversidade de áreas de trabalho
- Conteúdos Adaptados ao Cliente
- Acompanhamento Contínuo
- Rigor e Seriedade

Fases de Intervenção

1.Preparação

Considera-se que esta fase é crucial para o sucesso da intervenção formativa. Serão recolhidas junto do cliente as informações que consideramos relevantes para a adequação dos objectivos de cada acção e sua pertinência às necessidades dos formandos.

2.Organização e validação dos materiais pedagógicos

Nesta fase decorrerá a montagem do dispositivo de formação: mobilização dos recursos necessários para a realização da acção de formação. Serão organizados todos os suportes pedagógicos, desde apresentação em PowerPoint, a exercícios e actividades, assim como os instrumentos de avaliação da formação.

3.Execução da acção de formação

Esta fase consiste na execução da acção de formação, de acordo com o planeado nas fases anteriores.

4. Avaliação da satisfação

Acreditamos que a avaliação de satisfação é uma condição essencial para avaliar o clima em que decorreu a formação.

5.Dossier Pedagógico

Como feedback das avaliações realizadas será entregue ao cliente, um documento com relatório de avaliação final assim como assiduidade dos formandos.

6. Emissão de Certificados

Aos formandos é entregue certificado de frequência na formação.

7. Material da Formação

Os manuais desenvolvidos serão disponibilizados durante a formação.

Índice

Quem somos 1
Apresentação da Empresa 1
Áreas de Formação da BSL: 1
Fases de Intervenção 1
1.Preparação 1
2.Organização e validação dos materiais pedagógicos 1
3.Execução da acção de formação 1
4. Avaliação da satisfação 1
5.Dossier Pedagógico 1
6. Emissão de Certificados 1
7. Material da Formação 1
Área | Gestão 5
VENDAS E NEGOCIAÇÃO 6
GESTÃO DO TEMPO E PRIORIDADES 7
LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS 8
GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS 9
GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES 10
SECRETARIADO EXECUTIVO 11
ARQUIVOS 12
OS PILARES DO ESTUDO DE MERCADO E O SEU DESENVOLVIMENTO NO PLANO DE NEGÓCIO 13
ANÁLISE COM SPSS DOS DADOS À INFORMAÇÃO - INTRODUÇÃO 14
ANÁLISE COM SPSS DOS DADOS À INFORMAÇÃO - AVANÇADO 15
BALANCED SCORECARD 16
BUSINESS PLAN 17
METRICS AND DASHBOARDS 18
ANÁLISE DE INVESTIMENTO USANDO O PLANO DE NEGÓCIOS 19
PROCUREMENT 21
APROVISIONAMENTO 22
Área | Contabilidade 23
FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS 24
CONTABILIDADE GERAL E RECONCIALIAÇÃO BANCÁRIA 25
IMPOSTOS E FISCALIDADE 26
PLANO GERAL DE CONTAS/ NIRF 27

AUDITORIA 28
ANÁLISE E GESTÃO FINANCEIRA 29
CONTABILIDADE GERAL 30
Área | Informática 31
MS WORD 32
MICROSOFT POWERPOINT 33
INTRODUÇÃO AO MS EXCEL 34
MS EXCEL INTERMÉDIO 35
MS EXCEL AVANÇADO 36
MS OUTLOOK 37
MICROSOFT ACCESS 38
EXCEL FINANCEIRO 39
INFORMÁTICA NA ÓPTICA DO UTILIZADOR 40
MS PROJECT 41
PHP & MySQL 42
HTML 5 – CSS3 - Javascript 44
Macros & VBA 46
Área | Higiene e Segurança no Trabalho 47
Área | Recursos Humanos 49
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS 50
CAPACITAÇÃO ACELERADA DE FORMADORES 51
NEGOCIAÇÃO 52
LIDERANÇA 53
LEGISLAÇÃO LABORAL MOÇAMBICANA 54
Área | Hotelaria e Turismo 57
ATENDIMENTO E ASSISTÊNCIA A CLIENTES 58
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE ANDARES 59
PROCESSOS E MÉTODOS DE ARRUMAÇÃO DE QUARTOS, CASAS DE BANHO E ÁREAS COMUNS 60
NOÇÕES BÁSICAS DE RECEPÇÃO 61
RECEPÇÃO I: NOÇÕES GERAIS DE RESERVAS 62
RECEPÇÃO II: CHECK-IN E CHECK-OUT 63
PRÁTICAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NOS SERVIÇOS HOTELEIROS 64
Área | Comunicação 65
EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO 66
TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO 67

RELAÇÕES PÚBLICAS E PROTOCOLO 68
Área | Gestão De Recursos Naturais e Energia 69
GESTÃO DE RESÍDUOS 70
COMBUSTÍVEIS FOSSÉIS E ENERGIAS RENOVÁVEIS 71
GESTÃO DE ENERGIA 72
ENERGIAS RENOVÁVEIS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL 73
ECONOMIA DO PETRÓLEO E GÁS NATURAL 74
RECURSOS MINEIROS 75
Área | Gestão de Projectos e Construção 76
CURSO INTENSIVO DE GESTÃO DE PROJECTOS 77
INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE GESTÃO DE PROJECTOS 78
GESTÃO DE EQUIPAS EM PROJECTOS 79
GESTÃO DE RISCO EM PROJECTOS 80
MONITORIA E AVALIAÇÃO EM PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO 81
HISTÓRIA DA ARQUITECTURA MOÇAMBICANA E REABILITAÇÃO 82
ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA 83
REABILITAÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS 84
CONSTRUÇÃO CIVIL E ARQUITECTURA 85

Área |

Gestão

Disponibilizamos um vasto leque de formações que nos permitem assegurar competências que vão desde negociação, organização e venda.

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

O grande objectivo é saber planear, estruturar e conduzir um processo de vendas ou processos negociais, utilizando técnicas que permitam uma maior eficácia e diferenciação em relação aos demais. Serão introduzidas, técnicas para sondar e para contornar objecções durante os processos de vendas. Irão aprender a identificar os diversos estilos negociais e como lidar com cada um. Ainda no âmbito negocial serão abordadas tácticas e contra tácticas usadas por negociadores experientes. Este curso irá potencializar estes profissionais de forma a rentabilizarem e tornarem eficaz o pouco tempo cedido pelo cliente.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Presentemente, assistimos a uma postura por parte das empresas actuantes no sector comercial que mais se assemelha a práticas castrenses, do que a outra actividade qualquer. Para além de uma concorrência desenfreada, acrescida ao aumento dos conhecimentos, as exigências dos clientes passam a ser cada vez mais difíceis de atender. Neste cenário, o conceito de vendedor clássico "caiu por terra". Exige-se não só, conhecimento técnico, mas também conhecimentos no âmbito comportamental, social e relacional. Qualquer venda aparentemente simples, facilmente conduz a processos negociais exigentes. Com a actual dinâmica dos mercados, a sustentabilidade e sucesso de muitas empresas, reside na preparação, na formação e na actualização constante dos seus profissionais, que não são mais do que o "coração" da empresa.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Venda e negociação;
- Princípios fundamentais da venda e da negociação
- Técnicas de actuação eficaz em vendas
- Tratamento de Objecções
- Abordagem e Planeamento
- Estilos e Métodos de Negociação;
- Negociações Posicionais & Negociações Colaborativas
- Tácticas de resposta aos diferentes estilos de Negociação.

GESTÃO DO TEMPO E PRIORIDADES

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Este curso vai permitir-lhe identificar tarefas mais e menos produtivas. Aprender a traçar metas importante na vida e estabelecer objectivos para as atingir. Classificar a importância dos assuntos e a sua urgência. Planear e organizar actividades. Rentabilizar os tempos mortos. Ajudar a vencer a inércia que nos controla. A dominar a burocracia e a papelada. A ter os "Gadgets" controlados. A saber como delegar algumas tarefas. A Filtrar informação. Vai ajudar a ganhar pro-actividade e produtividade profissional e pessoal.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

- O controlo do tempo tem sido desde os primórdios da humanidade um desafio. Nas sociedades modernas o tempo é escasso face ao avultado número de actividades, tarefas ou rotinas, profissionais e pessoais, que se vão apoderando do nosso dia-a-dia. O principal problema reside, não na falta de tempo mas na forma como gerimos esse tempo e como atribuímos prioridades às coisas que são efectivamente importantes. Corremos até à exaustão numa tentativa vã de conseguir recuperar "Tempo", mas raramente paramos para requalificar as nossas tarefas, quanto à sua Importância e quanto à sua Urgência.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Prioridades e áreas de importância objectiva e metas;
- Contabilização do tempo gasto em actividades produtivas e não produtivas;
- Percepção da distribuição temporal pelas actividades;
- Estrutura das actividades e planificação do tempo;
- Compensação de tempos mortos;
- Adiar a inércia, disciplinar planos de acção;
- Controlo sobre elementos de interferência;
- Delegação de tarefas como forma de ganhar tempo.

LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Compreender os conceitos de liderança e de equipa:
- Integrar as noções de liderança nas práticas de gestão de equipas;
- Compreender a relação entre o estilo de liderança e o desempenho das equipas de trabalho;
- Avaliar a eficácia da liderança nas equipas de trabalho.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A liderança é necessária em todos os tipos de organização humana. É entendida como um processo através do qual uma pessoa influencia as acções de outros para a determinação e a consecução de objectivos.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- As organizações;
- A dinâmica de grupo/equipas;
- Teorias sobre liderança;
- Gestão de Equipas.

GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar causas de conflito na organização
- Introduzir os métodos e procedimentos necessários para gerir conflitos na organização.
- Identificar os diferentes tipos de conflitos e os diferentes níveis do mesmo
- Reconhecer estilos pessoais envolvidos

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O conflito surge sempre que há a possibilidade ou necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis ou divergentes. Todas as situações de conflito são antagónicas e perturbam a acção ou a tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos. Trata-se de um fenómeno subjectivo, muitas vezes inconsciente ou de difícil percepção. As situações de conflito podem ser resultado da concorrência de respostas incompatíveis, ou seja, um choque de motivos, ou informações desencontradas.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O conflito na empresa;
- Causas dos Conflitos nas Empresas;
- Dinâmica do Conflito nas Empresas;
- Tipos e Níveis do Conflito e suas Consequências;
- O comportamento humano e o conflito;
- Qualidade humana de um bom gestor de conflitos;
- Comunicação Eficaz;
- Escuta Activa;
- Empatia;
- Mediação e resolução de conflitos;
- Motivação para lidar com o conflito;
- Técnicas de Resolução de Conflitos.

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Reconhecer a importância da reclamação no contexto do serviço ao cliente;
- Utilizar os princípios da assertividade e empatia em situações de tensão e de conflito;
- Saber responder a uma reclamação por escrito;
- Saber reconhecer a reclamação como oportunidade melhoria.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A metodologia será activa, com recurso a casos práticos e role - play

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **O que é uma reclamação** - (A reclamação e a percepção de qualidade do serviço; A gestão de expectativas do cliente).
- **Técnicas comportamentais na gestão de situações de tensão e de conflito -** (Fazer uma escuta activa do cliente; Explorar; Enfatizar; Formular perguntas; Reformular para confirmar compreensão; Resolver ou encaminhar; Ter um discurso positivo; Propor uma linha de actuação; Saber dizer "não"; Fechar o contacto).
- **A comunicação escrita na gestão de reclamações** (Colocar-se no lugar do cliente; Analisar os factos; Planear a escrita: rigor e foco)
- **A reclamação como oportunidade de melhoria** (Cimentar a relação através da resolução eficaz de reclamações).

SECRETARIADO EXECUTIVO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Desenvolver qualidades proactivas, dentro da sua área de competência, contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços da empresa;
- Ministrar conhecimentos que possibilitem assessorar os dirigentes na preparação de reuniões e demais eventos da empresa;
- Ensinar conhecimentos de modo a que os formandos saibam receber telefonemas ou visitas, anotando e transmitindo informações;
- Ensinar a redigir correspondências, circulares e outros documentos em português;
- Administrar conhecimentos na organização de agendas, arquivos, assessorando os dirigentes e executivos das empresas.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 35 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A profissão de Secretariado acompanhou as transformações sociais, políticas, económicas e metodológicas na mesma velocidade em que elas ocorreram. Conquistou e estruturou a sua posição atendendo às qualidades exigidas pelo mercado no mundo todo, correspondendo ao seu desenvolvimento e peculiaridades. Acompanhou a história e se aliou a temida "globalização", adaptando-se às inovações e automações tecnológicas, e superando algumas infundadas previsões de extinção. Hoje a profissão é estruturada, consistente, actual e em constante desenvolvimento e adaptação, sendo uma das profissões que mais cresce no mundo.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- A Actividade de Secretariado na Organização
- Planificação do Trabalho de Secretariado
- Documentação de Apoio
- Práticas Administrativas
- Técnicas de Expressão e Atendimento
- Protocolo e Organização de Eventos

ARQUIVOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Desenvolver competências e capacidades de administração e organização de Arquivos;
- Realizar em perfeitas condições a recolha, classificação, conservação, compartimentação e consulta de documentos;
- Examinar o arquivo, sabendo quais os conteúdos que estão à guarda do arquivo e a localização dos que estão fora e fazer o cálculo de estimação de um sistema óptimo de arquivo.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 30 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceito de Arquivo, Arquivística ou Arquivologia e Arquivista;
- Funções e condições do Arquivo;
- Classificação e tipos de Arquivos;
- Instalações de Arquivo;
- O material de Arquivo (Permanente e Arquivístico);
- Métodos de arquivo: Método de letra por letra e Método de palavra por palavra;
- A classificação e codificação de documentos;
- O Plano de Arquivo;
- Rotina da secção de correspondência e Arquivos.
- Serviço de correspondência – Recebimento; Expedição; Redacção e Digitação;
- Serviço de Arquivo – Registo de documentação;
- Serviço de Arquivo – Classificação de documentação;
- Classificação Alfabética;
- Classificação Numérica (Simples, Decimal e Terminal);
- Classificação Alfanumérica;
- Classificação Ideológica ou Alfabética por Assuntos;
- Classificação Cromática; Geográfica, Cronológica;
- Classificação Profissional;
- O Sistema Nacional de Arquivo do Estado – SNAE;
- Gestão de informação, segurança e confidencialidade;
- O Sistema de carga;
- A estimação de um sistema óptimo de Arquivo; O Microfilme.

OS PILARES DO ESTUDO DE MERCADO E O SEU DESENVOLVIMENTO NO PLANO DE NEGÓCIO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Estar sensíveis à importância dos estudos de mercado enquanto ferramenta que permite diminuir o risco na tomada de decisão e sustentar as decisões estratégicas para os produtos/marcas;
- Conhecer o tipo de informação passível de ser recolhida e a sua aplicação;
- Conhecer as principais técnicas de recolha existentes: quantitativas e qualitativas;
- Conhecer diferentes tipos de possibilidades de estudo em diferentes áreas: produto, embalagem, marca, comunicação.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A todo o momento os responsáveis pelos produtos e serviços nas empresas têm que tomar decisões ganhadoras com impacto positivo, quer no dia-a-dia do seu negócio, quer a longo prazo, na construção de uma ligação forte e duradoura com o consumidor.
Para que estas decisões se convertam no efectivo crescimento do negócio e das marcas, é fundamental conhecer o consumidor para que as decisões venham a responder directamente aquelas que são as reais características e necessidades do mercado.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução aos estudos de mercado
- O estudo de mercado no contexto das diversas fontes de informação de apoio à tomada da decisão. O seu âmbito e as suas respostas
- Estudos quantitativos vs qualitativos. Características e aplicações
- Principais técnicas de recolha
- As fases de desenvolvimento de um estudo de mercado: do briefing à recepção de resultados (Aprofundamento do estudo qualitativo enquanto ferramenta chave para o conhecimento do novo consumidor (Prática actual desta disciplina no âmbito do Marketing, da publicidade, da comunicação e dos média; As técnicas emergentes).
- Perspectivas futuras

ANÁLISE COM SPSS DOS DADOS À INFORMAÇÃO - INTRODUÇÃO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Pretende-se que o formando termine a formação dotado de instrumentos teóricos e técnicos para estudos de carácter quantitativo, tanto ao nível descritivo como ao nível inferencial, utilizando o software estatístico SPSS, ao nível introdutório.
- O formando deverá, no final do curso, saber identificar e seleccionar as técnicas estatísticas apropriadas para o problema em estudo e interpretar os resultados obtidos de forma a fundamentar o apoio quantitativo à decisão ou a correcta disseminação de resultados.
- No final deste curso os formandos estarão familiarizados com o manuseamento e as potencialidades do software estatístico SPSS - *StatisticalPackage for the Social Sciences*

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A informatização de processos e serviços, bem como a vulgarização das plataformas e redes de comunicação, permitem a compilação e partilha de dados de uma forma exponencial, de tal forma que estes usualmente excedem a capacidade de os analisar, processar, e converter em informação útil. Torna-se uma necessidade diária dominar ferramentas que permitam a extracção de informação útil para a divulgação ou tomada de decisão a partir dos abundantes dados disponíveis.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Operações básicas (carregar programa e dados de vários formatos);
- Edição de dados (introdução de dados ou agregação de ficheiros);
- Análise de frequências;
- Medidas de tendência central e Medidas de variabilidade;
- Estandardização de variáveis;
- Tabelas de contingência e teste de qui-quadrado;
- Comparação de médias e testes de diferença de médias;
- Gráficos e Relatórios (Exportação e Apresentação).

ANÁLISE COM SPSS DOS DADOS À INFORMAÇÃO - AVANÇADO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Pretende-se que o formando termine a formação dotado de instrumentos teóricos e técnicos para estudos de carácter quantitativo, quer a nível univariado quer multivariado, utilizando o software estatístico SPSS, ao **nível avançado**;
- O formando deverá, no final do curso, saber identificar e seleccionar as técnicas estatísticas apropriadas para o problema em estudo e interpretar os resultados obtidos de forma a fundamentar o apoio quantitativo à decisão ou a correcta disseminação de resultados;
- No final deste curso os formandos estarão familiarizados com o manuseamento e as potencialidades do software estatístico SPSS - *StatisticalPackage for the Social Sciences.*

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A informatização de processos e serviços, bem como a vulgarização das plataformas e redes de comunicação, permitem a compilação e partilha de dados de uma forma exponencial, de tal forma que estes usualmente excedem a capacidade de os analisar, processar, e converter em informação útil.
Este curso pretende dotar os formandos de capacidades ao nível de análise de dados quantitativos que permitam o seu tratamento e obtenção de interpretações intelegíveis

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Análise Descritiva e Exploratória de Dados** (Análise de frequências, medidas de dispersão e localização; Identificação e tratamento de outliers;-Testes de normalidade e homocedasticidade de variáveis);
- **Análise Univariante** (Comprovação de hipóteses mediante significância estatística; Testes de diferenças de médias entre sub-grupos de variáveis);
- **Análise Bi-Variada** (Crosstables (tebelas de contingência com testes de independência de Qui-Quadrado; Correlação parcial;- Regressão Linear Simples).
- **Análise Multivariante** (Regressão Linear Múltipla; Análise Cluster;- Análise Factorial)

BALANCED SCORECARD

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de implementar um Balanced Scorecard como ferramenta de análise estratégica. Complementarmente, pretende-se habilitar os formandos a participar de uma forma comprometida e com valor agregado nos processos estratégicos.
Os formandos deverão ser capazes de apoiar o desenvolvimento do pensamento estratégico e a implementação de uma gestão estratégica nas organizações.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O Balanced Scorecard (BSC) é um sistema de gestão que possibilita às organizações clarificar a sua visão e estratégia e transpô-las para a acção. Fornece o necessário "feedback" dos processos internos do negócio e dos resultados externos, permitindo melhorar continuamente o desempenho e os resultados. O BSC vai permitir que a estratégia seja executada com sucesso, o que é conseguido através da clarificação e comunicação da estratégia e fazendo com que toda a organização participe na sua implementação de uma forma concertada.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Balanced Scorecard, Estratégia Empresarial, Planeamento Estratégico e o Orçamento Empresarial e o Balanced Scorecard como ferramenta de gestão estratégica.
- A importância dos indicadores não financeiros na medição da performance empresarial.
- As quatro perspectivas: o (s) mapa (s) estratégico (s) ou a estratégia compacta.
- "Strategic Intent" - O que é a visão estratégica: estudo e aplicações de casos
- Os desvios e os comportamentos desviantes; O (s) calendário (s) e o dicionário das medidas; As iniciativas (estratégicas)
- A integração com o orçamento: Modelo BB ("Beyond Budgeting")
- O Balanced Scorecard e o Tableau de Bord prospectivo: Estudo de caso e aplicações; o "semáforo estratégico".
- Implementar o BSC, as condições para o êxito do quadro realista do negócio.
- Aplicação prática do Balanced Scorecard às realidades dos formandos.

BUSINESS PLAN

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de conceber um Business Plan, implementar a sua execução e analisar os principais elementos que devem constar de todo o projecto de criação ou expansão de um negócio. Como ferramenta de análise da viabilidade económica e financeira do projecto, os formandos deverão ser capazes de compreender as principais características dos pressupostos, bem como analisar criticamente a formulação do plano de negócio, deverão também ser capazes de apoiar o desenvolvimento do Business Plan da sua empresa, bem como participar em todo o tipo de gestão por projecto.

O Business Plan deve apresentar de forma clara todo o projecto, onde se deverá explicitar de forma directa, qual a oportunidade de mercado detectada, qual o conceito de negócio, qual o mercado alvo, qual a estratégia a seguir, quem são os "rostos" do projecto, principais indicadores económico financeiros e qual o montante de financiamento procurado.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Definir o conteúdo de um Business Plan** (Definir a estratégia global. Visão, Missão e Objectivos; Conceito do negócio e sua oportunidade; Análise do mercado (conhecer o publico alvo, definir o âmbito geográfico de actuação, identificar os concorrentes, delinear a estratégia de Marketing; Definição das áreas operacionais ou estratégicas para o planeamento; Factores-chave de sucesso; Definição dos indicadores chave de Performance; Analisar a situação actual. Assessment e Análise SWOT; Definição do plano de Investimento; Identificar fontes de Financiamento; Plano de exploração – identificar os custos e proveitos afectos ao projecto; A viabilidade económica do projecto, através de projecções financeiras durante a sua vida útil.
- **Conhecer os instrumentos dinâmicos de construção do plano de desenvolvimento** (Plano de Tesouraria - compreender e utilizar o quadro dos fluxos financeiros - conceito de auto financiamento, Liquidez, disponibilidades – PMR, PMP, STCK Médio.)
- **Construir o plano financeiro previsional final** (Construir as ligações entre contas de resultados, quadro de fluxos e balanço; Construir mapas relativos a: (Volume de vendas, fornecimentos, custos (com Pessoal, FSE, Comercialização e Marketing, etc; - Cash-Flows, demonstração de resultados, balanços provisionais; Mapa de Fluxos de Caixa; Rácio Económico-financeiros; Análise do risco de investimento, da sensibilidade e de cenários).

METRICS AND DASHBOARDS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de implementar um sistema de Dashboards, que permita uma avaliação do desempenho da instituição, em tempo útil, sendo capazes de escolher indicadores e métricas consistentes com a realidade da empresa. Complementarmente, pretende-se habilitar os formandos a participar de uma forma comprometida e com valor agregado nos processos estratégicos. O acompanhamento do desempenho da organização, em tempo útil, é fundamental para a correcção de desvios e implementação de estratégias com sucesso. O objectivo do curso consiste em apresentar um conjunto de conceitos, teorias e instrumentos práticos que habilitem os formandos a lidar com questões ligadas à gestão.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Situar o Quadro de Indicadores de gestão no sistema de gestão da empresa
- O Quadro de Indicadores, instrumento de pilotagem e do controlo das performances.
- O Quadro de Indicadores, elemento-chave do desdobramento da missão e da estratégia da empresa ao nível da acção.
- Fazer do Quadro de Indicadores um instrumento essencial da gestão da empresa (Suas características; Seus princípios e concepção; Suas condições de produção e de utilização).
- Determinar os indicadores pertinentes para o Quadro de Indicadores (Os indicadores de performance; Os indicadores de pilotagem; Os indicadores de clarificação; Os indicadores estratégicos; Os indicadores de qualidade).
- Validar os Indicadores de Gestão (O sistema de indicadores; Os indicadores e os seus efeitos perversos; Gerir o conflito pertinência/custo; Os indicadores mais correntes por função).
- Conceber uma rede de Quadros de Indicadores.
- Conseguir a articulação entre Quadros de Indicadores.
- Gerir os Quadros de Indicadores (As etapas da sua implantação; Os factores-chave de sucesso ou de fracasso).
- Avaliação do Desempenho (Medida financeira e sistemas de incentivos).

ANÁLISE DE INVESTIMENTO USANDO O PLANO DE NEGÓCIOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Possuir conhecimentos e habilidades para a formulação, identificação e caracterização dos Projectos de investimento;
- Compreender as principais técnicas usadas na análise e gestão de projecto;
- Perceber como decidir sobre novos empreendimentos empresariais;
- Usar a técnica de análise de custos e benefícios para realizar novos investimentos
- Entender o ciclo e diferentes aspectos da avaliação dum projecto; e
- Perceber a importância da consideração dos aspectos ambientais na análise de projectos

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 45 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O desenvolvimento de um País é geralmente quantificado através da evolução temporal do rendimento per capita. De acordo com Meneses (1987,p.247) salientam-se os seguintes:

- A quantidade e a qualidade dos recursos económicos existentes (recursos naturais e o trabalho) e os recursos financeiros disponíveis;
- A eficiência da utilização dos recursos económicos referidos e o dinamismo dos principais agentes económicos (indivíduos, empresários e o Estado);
- As condições culturais da população a constante adaptação dos mecanismos políticos e institucionais às suas efectivas necessidades.

Desde os fisiocratas, passando pelos clássicos, neoclássicos, marxistas até as novas teorias económicas, realçam a importância do investimento no desenvolvimento económico de um País, bem como empresarial. Mas para que um investimento se realiza e perdure é necessário que seja viável e desenvolve produtos competitivos.
Em geral, um investimento antes da sua implementação é sujeito a uma análise de viabilidade, para se decidir se vale ou não a sua concretização.
A análise da viabilidade empresarial e social abordam os interesses do *stakeholders* do projecto, tanto internos como os trabalhadores, quanto os externos, como o estado, os accionistas e os credores.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Módulo I

- Investimento e Projecto (Conceito de investimento e de projecto; Fases de um projecto; Risco e incerteza);
- Custos e receitas (Custos, receitas e lucro e dividendos; Diagrama de rendibilidade);
- Estudos (Estudo de mercado; Estudos técnicos; Estudo de capacidade e localização; Estudo de enquadramento jurídico e financeiro);
- Elementos de Base para Avaliação de Projectos de investimentos (Mapa de amortização do imobilizado; Plano de investimento; Plano previsional de Exploração; Mapa do Fundo de Maneio; Plano de financiamento; Mapa de fluxo de caixa (cash flow));
- Critérios mais usados na Avaliação Financeira de Projectos de investimento (Período de recuperação do investimento (PRI) ou *Pay back period* ou ainda

pay out period; Valor Atual Liquido (VAL) ou valor Presente ou NPV; Índice de rendibilidade de Projectos (IRP)).

MODULO II – Viabilidade social, ambiental e a cultural

- Introdução
- Métodos para avaliação Social (Método dos critérios parcelares ou elementares; Método dos efeitos; Método dos preços sociais);
- Métodos de avaliação Ambiental (Avaliação ambiental para os bens com preços de mercado;Avaliação ambiental para os bens públicos (método contigêncial); Avaliação ambiental de preferências reveladas (preços implícitos e custos de transporte))
- Avaliação cultural

PROCUREMENT

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

A formação em PROCUREMENT destina-se essencialmente a gestores com necessidades de uma melhor e mais eficiente gestão de despesas ou a quadros por eles indicados para assumir posições de gestão de compras.
Entendimento da importância de um processo de Procurement no seio da empresa.
Compreensão da estrutura e propósito dos diferentes documentos envolvidos num processo de Procurement.
Capacidade de adaptação da documentação a realidade individual de uma empresa.
Entendimento da importante interação entre os processos de procurement e a gestão de tesouraria.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Horas /dia – Total de 12 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Objectivos de um processo de procurement
- Requisição
- Nota de encomenda
- Nota de Entrega
- Nota de Recebimento
- Verificação da Factura
- Caso Prático de aplicação.

APROVISIONAMENTO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Manter os stocks em níveis seguros;
- Efectuar compras no momento certo e nas melhores condições de preço, qualidade, prazo e entrega;
- Ter um controlo sobre as existências em stock e sobre o património;
- Efectuar o aprovisionamento respeitando a legislação vigente.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 30 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Contracto de compra e venda (Noção e fases; Os títulos de crédito; Documentação; Exercícios).
- A função compras (Fases e classificação; A preparação da documentação; A decisão da compra).
- O comércio internacional (Importação de mercadorias; Importação temporária de mercadorias; Exportação de mercadorias; A reexportação de mercadorias; Reimportação de mercadorias).
- O stock e património (Ordenamento de stoks; Gestão de stocks; A recepção qualitativa e quantitativa de stocks; Os ficheiros de existência; A função armazenagem; Meios de movimentação; Custos de movimentação; O sistema de inventário permanente (métodos FIFO, LIFO e custo médio).

Área |

Contabilidade

Disponibilizamos formações que nos orientam a estar alinhados com as melhores práticas contabilísticas e de comunicação financeira.

FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Realizar uma leitura financeira das peças contabilísticas;
- Ilustrar a relação entre risco e rendibilidade, utilizando as ferramentas necessárias à análise do risco financeiro;
- Conhecer e calcular o Risco Operacional e o Risco Financeiro e a sua ligação à Alavanca Financeira;
- Aplicar uma abordagem rigorosa de diagnóstico e análise financeira

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A particular linguagem do mundo financeiro é com frequência um obstáculo para muitos que não tiveram a oportunidade de uma formação específica de base em Finanças. Contudo, as Finanças invadem-nos o quotidiano, não só ao nível empresarial e institucional, mas também ao nível pessoal. Desmistificar essa linguagem e mostrar que com frequência esta escamoteia realidades simples e intuitivas é, deste modo, um importante objectivo do Curso de Finanças para Não Financeiros.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução
- Risco, rendibilidade e valor das empresas nas decisões de gestão das empresas
- Material de suporte contabilístico e extra contabilístico;
- Análise interpretação das Demonstrações Financeiras;
- Tipologia, análise e interpretação dos rácios;
- Conceito de Equilíbrio Financeiro;
- Noção do Cálculo do Fundo de Maneio;
- Análise da Rentabilidade dos Capitais;
- O Efeito Alavanca Financeira;
- Ponto Crítico das Vendas;
- Casos Práticos de Análise Financeira
- Exemplificação prática de uma metodologia de elaboração de Análise Financeira

CONTABILIDADE GERAL E RECONCIALIAÇÃO BANCÁRIA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Dominar os conceitos básicos da contabilidade, métodos contabilísticos e do esquema de funcionamento do sistema contabilístico;
- Analisar e registar as informações das transacções empresariais;
- Elaborar as demonstrações financeiras de empresas e de grupos de empresas com recurso ao PGC-NIRF; Analisar e interpretar as demonstrações financeiras;
- Diagnosticar a situação a situação financeira de uma empresa e prognosticar sobre o seu desempenho futuro;
- Reconciliação de contas de Disponibilidades (Caixa e Bancos), contas de terceiros (Clientes, Fornecedores, Títulos), contas de ESTADO (IVA, IRPS e IRPC) e de Financiamento

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 45 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceitos, objectivos e finalidades da Contabilidade Geral (Conceito e objectivos da Contabilidade; Contabilidade como sistema de Informação; Divisão de Contabilidade e os princípios contabilísticos); Conceitos Fundamentais de (Património (Massas Patrimoniais); Estudo de Conta (conceito, características, enquadramento); Normalização Contabilística e o PGC-NIRF; Inventário e Balanço (conceitos e casos práticos); Contabilização das Operações Contabilísticas (Como efectuar e contabilizar os factos contabilísticos; Lançamentos de abertura, correntes no diário e passagem para o razão esquemático e calculo dos saldos; Estornos; Como elaborar o Balancete de Verificação, o Balanço e as Demonstrações Financeiras); Estudo das Contas/NIRF (Considerações Gerais; Contas de Disponibilidades; Devedor e Credor Estado – Impostos sobre Transacções; Devedores e Credores (Clientes c/c; Clientes c/ títulos a receber; Fornecedores c/c; Fornecedores c/ títulos a pagar); Operações de Financiamento (Empréstimos bancários; *Leasing*; Empréstimos Obrigacionistas). Capital e Reservas das Sociedades Comerciais (Conceitos Básicos sobre Sociedades Comerciais; Capital e reservas; Emissão, Subscrição e Realização do Capital); Trabalho de Fim de Exercício (Introdução; Inventário Anual; Regularização de contas; Balancete Rectificado; Apuramento de Resultados);Elementos de Análise Económica e Financeira (Conceitos e Significado da Análise Económica e Financeira; Demonstração de Resultados dinâmico (Gastos e Perdas «Custos» e Rendimentos e Ganhos «Proveitos»; Indicadores e Rácios);
- Conceitos Gerais de Reconciliação Bancária (Resolução de Casos Práticos).

IMPOSTOS E FISCALIDADE

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Introdução dos formandos ao sistema fiscal moçambicano. Compreensão do funcionamento dos principais impostos em Moçambique IVA, IRPS, IRPC e ISPC;
- Compreensão do Código dos Benefícios Fiscais, SISA e Tributário Autárquico. Entendimento das Zonas Francas Industriais e Zonas Económicas Especiais;
- Compreensão do Código do Imposto de Selo. Entendimento da legislação aplicável ás industrias extractivas.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 48 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O curso " Fiscalidade e Impostos" destina-se especialmente a indivíduos com experiência profissional reduzida, recém-formados ou com poucos conhecimentos na área da fiscalidade, destina-se também a indivíduos com experiência profissional média, recém-formados e com alguns conhecimentos na área da fiscalidade. Destina - se especialmente a indivíduos com experiência profissional considerável e recém-formados.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- IVA- Imposto sobre o Valor Acrescentado;
- IRPS- Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares;
- IRPC- Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas;
- ISPC- Imposto Simplificado sobre Pequenos Contribuintes;
- Benefícios Fiscais – CPI;
- Benefícios Fiscais – ZFI´s e ZEE's;
- Código do SISA;
- Código Tributário Autárquico;
- Código do Imposto de Selo;
- Impostos Específicos para Actividade Mineira;
- Impostos Específicos para Actividade Petrolífera;
- Legislação Benefícios Fiscais para Actividade Mineira e Petrolífera;

PLANO GERAL DE CONTAS/ NIRF

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Introdução dos formandos do conceito de PGC-NIRF. Quadro Conceptual e Códigos de Contas;
- Entender as regras para a primeira aplicação do PGC-NIRF, modelos de demonstrações financeiras e o quadro conceptual;
- Aprendizagem das normas de contabilidade vigentes no PGC-NIRF.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 48 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O curso " PGC-NIRF" destina-se especialmente a indivíduos com experiência profissional reduzida, recém-formados ou com poucos conhecimentos na área da contabilidade, destina-se especialmente a indivíduos com experiência profissional média, recém-formados ou com alguns conhecimentos na área da contabilidade, destinado especialmente a indivíduos com experiência profissional considerável e recém-formados.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução;
- Quadro Conceptual;
- Código de Contas;
- Regras para Aplicação da 1ª NIRF;
- Modelos de Demonstrações Financeiras;
- Quadro Conceptual;
- Normas Internacionais de Contabilidade.

AUDITORIA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Introdução dos formandos do conceito de auditoria. Compreensão dos tipos de auditoria
- Compreender os princípios contabilísticos geralmente aceites. Entender e utilizar as normas técnicas de auditoria;
- Compreensão do conceito de materialidade e risco.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 48 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O curso " Auditoria" destina-se especialmente a indivíduos com experiência profissional reduzida, recém-formados ou com poucos conhecimentos na área da auditoria, destina-se também a indivíduos com experiência profissional média, recém-formados ou com alguns conhecimentos na área da auditoria, destinado especialmente a indivíduos com experiência profissional considerável e recém-formados.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Importância e credibilização da informação financeira;
- Conceito e definição de auditoria e sua evolução;
- Tipos de Auditoria e Associações de Auditores;
- Princípios Contabilísticos Aceites e harmonização;
- Principais diferenças entre as normas IASB e PGC-NIRF;
- Normas Técnicas de Auditoria;
- Materialidade e Risco.

ANÁLISE E GESTÃO FINANCEIRA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final de cada acção os formandos deverão estar aptos a:

- Realizar uma leitura financeira de documentos contabilísticos;
- Dominar instrumentos de análise financeira, treinar-se no diagnóstico financeiro;
- Tratar informação disponível para avaliar risco de clientes.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

2 Horas e 30min/dia – Total de 20 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Função financeira e análise financeira
- **O balanço e a demonstração de resultado**
- Activo: Circulante e a longo prazo/Passivo: Circulante e a longo prazo
- Situação líquida
- Receitas, despesas e lucro ou perdas líquidas da empresa
- **O mapa de fluxos de caixa**
- Fluxo de caixa de actividades operacionais
- Fluxo de caixa de actividades de investimento
- Fluxo de caixa de actividades de financiamento
- **Metodologia da análise financeira**
- Método comparativo
- Utilização de rácios financeiros
- **O Risco e a análise financeira**
- Conceito de risco
- Avaliação subjectiva e objectiva do risco
- Selecção dos investimentos
- **Indicadores simples para análise do risco**
- Indicadores de rentabilidade; de Liquidez e Indicadores de estrutura de Capital
- **Indicadores de Risco do Capital Alheio**
- A análise de risco com base em indicadores extraídos dos documentos contabilísticos
- **Técnicas de análise do risco baseadas no mercado**
- **Análise da rendibilidade e crescimento**
- O Investimento e a Estrutura Financeira
- **Análise financeira e valor**
- Análise Horizontal e Vertical

CONTABILIDADE GERAL

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Dominar os Conceitos Básicos da Contabilidade, métodos contabilísticos e do esquema de funcionamento do sistema contabilístico;
- Analisar e registar as informações das transações empresariais;
- Elaborar as demontrações financeiras de empresas ou grupos de empresas com recursos ao PGC- NIRF; Analisar interpretar as demonstrações financeiras;
- Diagnosticar a situação financeira de uma empresa e prognosticar sobre o seu desempenho futuro

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Horas /dia – Total de 30 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução;
- Conceitos Fundamentais de Património;
- Estudo de Conta (Conceito, características, enquadramento);
- Normalização Contabilística e o PGC-NIRF; Inventário e Balanço;
- Contabilização das Operações Contabilísticas;
- Estudo das contas /NIRF Capital e Reservas das sociedades comerciais;
- Trabalho de Fim de Exercício; Apuramento de resultados;
- Elementos de Análise Económica e Financeira;
- Casos Práticos

Área |

Informática

A formação por nós disponibilizada tem como base as ferramentas de produtividade da Microsoft numa vertente profissional e profissionalizante.

MS WORD

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final da formação os formandos deverão ser capazes de manusear o processador de texto e efectuar todas as operações fundamentais.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

40h (a definir de acordo com o nível solicitado)

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Conhecer o ambiente de trabalho Windows.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Erros de Ortografia e Gramática & Correcção Automática
- Unir e Separar parágrafos
- Abrir Ficheiros
- Margens e tipo de papel
- Impressão
- Selecção de Texto & Formatação de Texto
- Alinhamento & Espaçamento entre linhas
- Pincel de Formatação & Imagens
- Formas Automáticas & Wordart
- Colunas & Capitular
- Limites e Sombreamento & Limites na Página
- Cabeçalho e Rodapé & Cabeçalho e Rodapé pares e ímpares
- Marcadores & Numeração
- Multi-Nível
- Recuos
- Clipart
- Estilos & Referências
- Tabelas
- Mailings
- Índices
- Rever & Guardar
- Documentos Longos
- Programar formulários

MICROSOFT POWERPOINT

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Dotar os participantes de conhecimentos que lhes permitam criar e organizar apresentações de qualidade.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Duração: 30h (a definir de acordo com o nível solicitado)
Ajustável em 2 módulos de 15 horas cada.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

- **Módulo 1**:
- Criar e gerir apresentações
- Criar uma apresentação;
- Formatar uma apresentação usando slides mestres;
- Personalizar opções e vistas de apresentação;
- Configurar apresentações para imprimir ou guardar;
- Configurar e apresentar apresentações de slides.
- **Módulo 2**:
- Inserir e formatar formas e slides
- Inserir e formatar slides e formas;
- Ordenar e agrupar formas e slides.
- **Módulo 3**:
- Criar conteúdo do slide
- Inserir e formatar texto, tabelas e gráficos;
- Inserir e formatar SmartArt, imagens e mídia;
- **Módulo 4**:
- Aplicar transições e animações
- Aplicar transições e Animar conteúdo entre slides;
- Definir tempo para transições e animações.
- **Módulo 5**:
- Gerir várias apresentações
- Unir conteúdo de várias apresentações;
- Acompanhar alterações e resolver diferenças;
- Projectar e compartilhar apresentações.

INTRODUÇÃO AO MS EXCEL

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Conhecer os conceitos básicos da aplicação;
- Conseguir criar e manipular folhas de cálculo para diversos fins;
- Compreender e aplicar as fórmulas mais elementares

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Este curso é vocacionado para quem procura um primeiro contacto com a aplicação e as suas funcionalidades. Serão dadas noções fundamentais do Excel, de modo a que o utilizador compreenda os seus conceitos básicos, e permita a criação e manipulação folhas de cálculo para diversos fins.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução ao Excel;
- Operações sobre arquivos de Excel;
- Conceitos básicos de Excel;
- Conhecer e editar folhas de cálculo;
- Inserção de dados;
- Operações sobre células;
- Introdução às fórmulas;
- Impressão de Folhas de Cálculo;
- Exercícios práticos.

MS EXCEL INTERMÉDIO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Conseguir manipular facilmente fórmulas de vários tipos;
- Compreender sequências e automatizar a utilização das fórmulas;
- Trabalhar a apresentação de dados por filtragem, e elaboração de gráficos.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O curso intermédio destina-se a utilizadores já familiarizados com o Excel, sendo neste caso o objectivo aprofundar o conhecimento sobre a utilização de fórmulas, e optimizar a utilização da aplicação, de modo a tornar o trabalho no Excel mais eficiente.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Operações matemáticas de funções, totais e subtotais;
- Operações lógicas de funções;
- Operadores de pesquisa em funções;
- Sequências, referências absolutas e relativas;
- Gráficos;
- Exercícios práticos.

MS EXCEL AVANÇADO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Compreender de que modo a informação do Microsoft Excel pode interagir com outras aplicações e fontes de dados.
- Conseguir analisar fórmulas e definir regras para garantir a integridade dos dados nas folhas de cálculo.
- Utilizar automatismos do Excel para evitar repetição de tarefas

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 24 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Este curso destina-se a utilizadores já muito confortáveis com a utilização do Microsoft Excel. Serão abordados métodos mais avançados para resolução de problemas, e a criação de automatismos no Excel. Também haverá um foque sobre os modos como a aplicação pode interagir com diversas fontes de dados e aplicações.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Importação de dados de outras fontes;
- Validação de dados e fórmulas;
- Filtros automáticos e formatação condicional;
- Tabelas dinâmicas;
- Atingir metas de cálculo;
- Integração de dados com outras aplicações;
- Macros;
- Exercícios práticos;

MS OUTLOOK

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final deste curso, os formandos conseguem enviar e receber e-mails, gerir contactos, gerir tarefas, utilizar notas, agendar compromissos e reuniões, configurar assinaturas e configurar contas de e-mail no Outlook.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 9 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Este curso destina-se a todos que enviam e recebem e-mails e pretendem iniciar na utilização do Outlook como ferramenta de envio/recepção, sendo que com esta ferramenta poderão optimizar seus trabalhos fazendo o uso do calendário para a gestão de tarefas.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Iniciar o Microsoft Outlook (Iniciar o Outlook; Painel de Navegação);
- Gerir Contactos (Adicionar Contactos; Visualizar e procurar contactos; Criar novo grupo de contactos; Gerir Mensagens de Correio Electrónico; Receber, Enviar, Responder e Reencaminhar mensagens; Criar, formatar, anexar ficheiros e *Itens;* Criar assinatura personalizada para mensagens; Organizar mensagens recebidas em pastas; Sinalizar e Categorizar mensagens);
- Gerir o Calendário (Tipos de visualização; Criar compromissos e reuniões; Criar eventos);
- Gerir tarefas (Criar tarefas pontuais e recorrentes; Alterar e definir tipos de vistas; Partilhar tarefas (delegar e acompanhar));
- Categorização no Outlook (Criar, gerir notas e lembretes; Categorizar e sinalizar todos os itens do Outlook (mensagens de correio electrónico, contactos, compromissos, reuniões e tarefas); Utilizar os calendários e compromissos);
- Organização do Outlook (Pesquisar mensagens, contactos, compromissos, reuniões e tarefas; Configurar as opções de correio, calendário, contactos, tarefas e notas e diário; Criar regras para os *e-mails.);*

MICROSOFT ACCESS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Competências a adquirir: No final da formação os formandos deverão ser capazes de conhecer os termos utilizados no programa de gestão de base de dados – Access, planificar a estrutura de base de dados, pesquisar registos de acordo com algumas condições e utilizar o programa p ara organizar informação variada.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas /dia – Total de 40 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Módulo 1: Criar e gerir uma base de dados**
- Criar uma nova base de dados;
- Gerir relações e chaves;
- Navegar numa base de dados;
- Proteger e manter uma base de dados;
- **Módulo 2: Compilar tabelas**
- Criar uma tabela;
- Formatar uma tabela;
- Gerir registos;
- Criar e modificar campos
- **Módulo 3: Criar consultas**
- Criar e Modificar uma consulta;
- Utilizar campos calculados e agrupamento numa consulta;
- Inserir e formatar SmartArt, imagens e mídia;
- **Módulo 4: Criar formulários**
- Criar um formulário;
- Definir controlos de formulários;
- Formatar um formulário.
- **Módulo 5: Criar relatórios**
- Criar e formatar relatórios;
- Definir controlos de relatórios.

EXCEL FINANCEIRO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- No final de cada acção os formandos poderão:
- Prever e analisar tendências, compilando dados que facilitam a coordenação das vertentes financeiras e estratégica das empresas;
- Utilização das ferramentas e funções do Microsoft Office Excel e dos seus recursos avançados para construção de modelos de reporting e dashboard.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas /dia – Total de 20 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Construção de Modelos Financeiros em Excel
- Forecast de Demonstrações Financeiras
- Planeamento Financeiro e Investimentos
- Análise Histórica de Mercados
- Empréstimos Obrigacionistas

INFORMÁTICA NA ÓPTICA DO UTILIZADOR

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Pretende-se com esta acção de formação, dotar os formandos de melhores conhecimentos destas aplicações, de modo a que estas ferramentas se tornem um suporte mais eficiente para as suas operações diárias, e aumentar a qualidade da informação produzida a partir de qualquer uma destas aplicações

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 27 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O conhecimento em informática é indispensável como suporte a maior parte das tarefas desenvolvidas pela grande generalidade das áreas de trabalho. Se existem várias ferramentas mais específicas para cada uma das áreas, existe também aquelas que são praticamente transversais a todas elas, nomeadamente as ferramentas Microsoft: Outlook, Word, Excel e PowerPoint

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Ferramentas Microsoft: Outlook, Word, Excel e PowerPoint;
- Visão geral das aplicações;
- Funcionalidades básicas;
- Boas práticas de utilização das aplicações.

MS PROJECT

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final de cada acção os formandos deverão ser capazes de utilizar todas as funcionalidades do MS Project de forma a conseguir fazer a gestão de projectos com recurso a esta ferramenta.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas /dia – Total de 24 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Módulo 1: Introdução**
- Introdução à Microsoft Project 2013; Planeamento de projectos; Os recursos;
- Acompanhamento do Projecto; Revisão do Projecto.
- **Módulo 2: Métodos de acompanhamento**
- Trabalhar com diferentes Baselines;
- Pedidos de informação de actualizações e actualizações de projectos;
- O Detail Gantt e o Tracking Gantt; Trabalhar com Lags/Leads e Slacks;
- De scriptive Network Diagram.
- **Módulo 3: Recursos**
- Métodos de resolução de overllocations; Resource Allocation e Resource Usage;
- Percentagem de trabalho realizado; Resource workloads e availability.
- **Módulo 4: Acompanhar um projecto**
- Análise geral do projecto: Identificar o caminho crítico, *milestones, baselines*, estimativas;
- Re-calendarização de um projecto, Análise de riscos e Relatório de estado;
- Trabalhar com *deliverables*; Análise de dados e relatórios de acompanhamento.
- **Módulo 5: Custos**
- Trabalhar com custos; Planear os custos dos recursos e planear custos fixos e variáveis;
- Visualização de custos totais do projecto.
- **Módulo 6: Orçamentos**
- Criação de projectos com budgets e criação de budgets *resources*;
- Alocação de budget *resources* à tarefa sumária do projecto;
- Comparação entre Cost resources e Budget resources;
- Trabalhar com diferentes moedas.
- **Módulo 7: Valor Acrescido**
- Gerar dados de *Earned value*; Trabalhar com as diferentes tabelas do EV;
- Os diferentes tipos de campos EV (Fórmulas) e Criação de relatórios.

PHP & MySQL

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Desenvolvimento de Aplicações de internet com PHP & MySQL

- Desenvolver aplicações web com programação no servidor;
- Criar e manipular bases de dados
- Desenvolvimento com padrão MVC
- Controlar o estado e o acesso em aplicações na internet;

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Total de 128 Horas

➔ COMPETÊNCIAS

Os alunos devem adquirir os seguintes conhecimentos/competências:

- Compreender o funcionamento das aplicações web.
- Desenvolver páginas dinâmicas.
- Desenvolver aplicações WEB ou sistemas
- Gestão e hospedagem de páginas de internet e aplicações WEB

PHP (Precedual)

- Introdução à linguagem
- O ambiente PHP
- Introdução a variáveis
- Tipos de dados básicos
- Tipos de dados avançados
- Conversão de tipos
- Instruções de operações
- Estruturas de condição
- Laços de repetição e seus recursos
- Criando funções e incluindo arquivos
- Funções de manipulação de strings
- Funções de manipulação de Arrays
- Funções de operações matemáticas
- Funções de data e manipulação de arquivos
- Servidor Web, formulários e validação de dados

PHP(POO)

- Expressões Regulares
- Funções anônimas e Closures
- Orientação a Objetos com PHP
- Classes e objetos
- Métodos construtor e destrutor
- Herança
- Abstração
- Namespaces
- Erros e tratamento de exceções
- Manipulando data e hora
- XML
- DOMDocument
- Bases de dados relacionais

- Extensões para acesso a banco de dados
- Segurança
- PDO
- Sessões e Cookies

MySQL

- Introdução
- Preparação do ambiente
- Bases de dados
- Tabelas
- Manipulando informaçõesem tabela
- Obtendo dados de váriastabelas: cláusula JOIN
- Views
- Funções
- Stored Procedures
- Transações
- Triggers

HTML 5 – CSS3 - Javascript

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Desenvolvimento de páginas de internet e interfaces de aplicações com HTML5/CSS3/Javascript
- Utilizar linguagem de marcação HTML para organização e apresentação de conteúdo.
- Formatar a apresentação de conteúdos utilizando estilos em cascata (CSS).
- Aplicar os padrões recomendados para organização de conteúdo para WEB.
- Desenvolver aplicações com interfaces ricas para internet (JAVASCRIPT).

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Total de 128 Horas

➔ COMPETÊNCIAS

Os alunos devem adquirir os seguintes conhecimentos/competências:

- Compreender o funcionamento das aplicações web.
- Desenvolver páginas web responsivas.
- Desenvolver interfaces para aplicações WEB
- Gestão e hospedagem de páginas de internet e aplicações WEB

HTML

- Introdução
- Estrutura
- Texto
- Listas
- Links
- Imagens
- Tabelas
- Formulários
- Marcação Extra
- Flash, Vídeo e Áudio

CSS3

- Apresentando o CSS
- Seletores
- Formatação de Texto
- Cores, Fundos e Bordas
- Listas, tabelas e formulários
- Layout (líquidos, grid, estáticos)
- Posicionamento de elementos
- Caixas (Margens externa, margens internas, altura, largura, box Model, box-sizing)
- Espaçamentos e Alinhamentos
- Largura e altura de elementos
- Imagens
- Layout HTML5
- Processo e Design
- Design Responsivo
- FlexBox

JAVASCRIPT

- Introdução
- Variáveis
- Abreviatura de variáveis
- Arrays (construtores, literais)
- Operadores aritméticos
- Expressões, condições, loops, estruturas de decisão
- Técnicas de visualização
- Funções, métodos e objectos
- DOM (Document Object Model), BOM (Browser Object Model), GJO (Global JavaScript Object)
- Transversão de DOM
- Eventos, Manipuladores de eventos
- jQuery
- AJAX e API'

Macros & VBA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Pré-requisitos/Destinatários: Conhecer muito bem o Excel avançado

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Total de 24 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução ao Curso e descrição do que é uma macro
- Primeira macro: configurar página automaticamente
- Tipos de macros: Relativas ou Absolutas Como associar macros a botões
- Segurança de macros
- Cadastro de Clientes - Modelo 1, Cadastro de Clientes - Modelo 2
- Caixa de Combinação - Controle de Formulário
- Caixa de Seleção e Botão de Opção - Controle de Formulário
- Caixa de Listagem e Botão de Rotação - Controle de Formulário
- Início das atividades de programação em VBA
- Evento Activate e Calculate, comentar código, instrução RANGE
- O uso de variáveis no VBA
- O uso de variáveis no VBA (DIM / SET / Operações com variáveis)
- Estrutura de Repetição - DO WHILE ... LOOP
- Estrutura de Repetição - DO WHILE ... LOOP (ordem inversa)
- Estrutura de Repetição - DO UNTIL ... LOOP
- Estrutura de Repetição e o uso da instrução IF
- Estrutura de Repetição - FOR NEXT
- Estrutura de Repetição - FOR NEXT ... STEP
- Estrutura de Repetição - FOR EACH ... NEXT (bloquear / desbloquear planilhas) utilizando senha cadastrada pelo usuário, e não pelo desenvolvedor

Área |

Higiene e Segurança no Trabalho

Qualidade é o factor de distinção. Higiene é uma prática a implementar. Segurança garante a tão almejada entrega. Formar é preciso.

Clique no site para aceder aos detalhes dos cursos https://altesafety.com/

PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

EVACUAÇÃO DE EDIFÍCIOS

EQUIPAS DE PRIMEIRA INTERVENÇÃO / RESPOSTA À EMERGÊNCIA

PRIMEIROS SOCORROS

SUPORTE BÁSICO DE VIDA COM DESFIBRILHAÇÃO AUTOMÁTICA EXTERNA (SBV-DAE)

CONDUÇÃO DEFENSIVA

SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

MEDIDAS DE AUTOPROTECÇÃO

SALVAMENTO E RESGATE EM ESPAÇOS CONFINADOS

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

AVALIAÇÃO DE RISCOS

INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO

TRABALHOS EM ALTURA

MATÉRIAS PERIGOSAS

ERGONOMIA

Área I

Recursos Humanos

O melhor do mundo são as pessoas, nestas formações ajudamo-los a potenciar a gestão de RH. Habilitamos recursos para a Área de formação.

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

O lugar e papel da Gestão de Recursos Humanos nas Organizações
A evolução da sociedade, das organizações e seu impacto na Gestão dos Recursos Humanos
O papel especial do Recurso Homem – como detentor do Conhecimento – no sucesso organizacional

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 35 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O sucesso da empresa está directamente ligado ao seu pessoal, seu principal activo, responsável pelo aumento da qualidade de seus produtos e serviços, responsável no mercado pela sua competitividade.Para competir neste cenário as empresas de alto desempenho procuram manter pessoas com alta taxa de empregabilidade (a capacidade de desenvolver novas competências para estar em condições de atender as contínuas exigências e desafios impostos no mercado de trabalho

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução à Gestão de RH;
- Planeamento de Recursos Humanos;
- Recrutamento e Selecção do Pessoal;
- Descrição e Análise de Cargos;
- Treinamento e Desenvolvimento do Pessoal;
- Avaliação de Desempenho;
- Lei do Trabalho;
- Processamento de Salários;

CAPACITAÇÃO ACELERADA DE FORMADORES

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Capacitar os formadores em competências técnicas pedagógicas fundamentais para o exercício de um formador. No final o formando deve ser capaz de:

- Caracterizar o perfil de um formador;
- Identificar técnicas de motivação de acordo com os conteúdos a serem dados;
- Aplicar metodologias de Ensino-Aprendizagem de acordo com os conteúdos a serem dados;
- Criar dinâmicas de grupo de acordo com os conteúdos a serem dados;
- Elaborar um plano de formação.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas /dia – Total de 40 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Perfil de um formador (Competências)
- Técnicas de Motivação
- Comunicação e Dinâmicas de grupo
- Metodologias de Ensino- Aprendizagem
- Planificação de uma formação

NEGOCIAÇÃO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

O grande objectivo é conduzir eficazmente negociações que levem ao sucesso. Aprender a identificar os diferentes estilos de negociadores e como lidar com eles. Gerir situações de stress em negociações. Aprender as técnicas em resposta às tácticas usadas por alguns negociadores, sejam simples colaboradores, gestores de equipa ou de Projectos ou mesmo empresários compradores de um serviço ou de um produto.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

As negociações fazem parte do nosso dia-a-dia. Ao lidar com outras pessoas, vamos participando em diversas negociações. Podemos negociar com o nosso chefe sobre uma tarefa específica ou um aumento salarial. Negociamos muitas questões com os nossos cônjuges, filhos e pessoas importantes nas nossas vidas. E, na verdade, quando precisamos de participar em negociações para alcançar um objectivo específico, a maioria de nós sente-se insegura e pode, inclusive, evitar a situação. Na verdade, a maioria das pessoas subestima bastante o seu verdadeiro potencial de negociação

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Estilos e Métodos de Negociação;
- Negociações Posicionais;
- Tácticas de resposta aos diferentes estilos de Negociação;
- Técnicas de Comunicação verbal e não-verbal que presidem às Negociações;
- Negociações Colaborativas;
- Planeamento e Condução de Negociações;
- Simulação de uma Negociação

LIDERANÇA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Estar preparados nos âmbitos da liderança, orientação e gestão de outras pessoas
- Ter conhecimento sobre o tipo de liderança
- Adaptar um modelo de liderança em diversas situações
- Desenvolver a capacidade de analisar comportamentos e adequar técnicas

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

A liderança é necessária em todos os tipos de organização humana. É entendida como um processo através do qual uma pessoa influencia as acções de outros para a determinação e a consecução de objectivos.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Inquérito Inicial;
- Clima da Organização;
- Liderança Situacional;
- Liderança Situacional;
- Líder Autocrático;
- Líder Paternalista;
- Líder "Laissez Faire";
- Líder Consultivo;
- Líder Democrático;
- Factores Situacionais e Teoria de Liderança Situacional;
- Os 4 Estilos de Liderança Situacional: Dirigir; Persuadir; Participar; Delegar
- Como escolher o Estilo apropriado de Liderança Situacional.

LEGISLAÇÃO LABORAL MOÇAMBICANA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Horas /dia – Total de 30 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- PRINCÍPIOS E INTERPRETAÇÃO DO DIREITO DO TRABALHO
- LICENÇAS
- Por maternidade
- Por paternidade
- INSTRUMENTOS DE REGULAMENTAÇÃO COLECTIVA DE TRABALHO
- Princípio do tratamento mais favorável
- RELAÇÃO INDIVIDUAL DE TRABALHO
- Noção de contrato de trabalho
- Presunção da relação jurídica de trabalho
- Contratos equiparados ao contrato de trabalho
- Trabalho em regime livre e de avença
- SUJEITOS DA RELAÇÃO INDIVIDUAL DE TRABALHO
- Capacidade para o trabalho
- Trabalho de menores
- Trabalhador estrangeiro
- Restrições à contratação de trabalhador estrangeiro
- Condições para contratação de trabalhador estrangeiro
- Tipos de empresas
- Pluralidade de empregadores
- FORMAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO
- Promessa de contrato de trabalho
- Contrato de trabalho de adesão
- Forma do contrato de trabalho
- Cláusulas acessórias
- Celebração do contrato a prazo certo
- DURAÇÃO DA RELAÇÃO DE TRABALHO
- Duração do contrato de trabalho
- Limites ao contrato a prazo certo
- Renovação do contrato a prazo certo
- Contrato a prazo incerto
- Denúncia do contrato a prazo incerto
- PERÍODO PROBATÓRIO
- Noção
- Duração
- Redução ou exclusão do período probatório
- Contagem do período probatório
- Férias do trabalhador.
- ARTIGO 50
- Denúncia do contrato no período probatório
- INVALIDADE DO CONTRATO DE TRABALHO
- Regime de invocação da invalidade
- Convalidação do contrato de trabalho
- DIREITOS E DEVERES DAS PARTES
- Direitos do trabalhador
- Antiguidade do trabalhador
- Prescrição de direitos emergentes do contrato de trabalho
- Princípio da mútua colaboração
- Deveres do trabalhador

- Deveres do empregador
- PODERES DO EMPREGADOR
- Poder regulamentar
- Poder disciplinar
- Sanções disciplinares
- Graduação das medidas disciplinares
- Procedimento disciplinar
- Infracções disciplinares
- Despedimento por infracção disciplinar
- Causas de invalidade do processo disciplinar
- Impugnação do despedimento
- MODIFICAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO
- Princípio geral
- Fundamentos da modificação
- Alteração do objecto do contrato de trabalho
- Alteração das condições de trabalho
- Mobilidade geográfica do empregador
- Transferência do trabalhador
- Transmissão da empresa ou estabelecimento
- Contrato de trabalho temporário
- DURAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO TRABALHO
- Período normal de trabalho
- Limites do período normal de trabalho
- ARTIGO 86
- Acréscimo ou redução dos limites máximos dos períodos normais de trabalho
- Horário de trabalho
- Interrupção do trabalho
- Trabalho excepcional
- Trabalho extraordinário
- Trabalho nocturno
- Trabalho em regime de turnos
- Trabalho a tempo parcial
- Prestação de trabalho a tempo parcial
- Interrupção da prestação do trabalho
- Descanso semanal
- Feriados obrigatórios
- Tolerância de ponto
- Direito a férias
- Duração do período de férias
- Plano de férias
- Antecipação, adiamento e acumulação de férias
- Feriados e dias de doença no período de férias
- Conceito e tipos de faltas
- Apresentação à Junta de Saúde
- Efeitos das faltas e ausências justificadas
- Efeitos das faltas e ausências injustificadas
- Licença sem remuneração
- REMUNERAÇÃO DO TRABALHO
- Conceito e princípios gerais
- Prestações adicionais ao salário base
- Modalidades de remuneração
- Remuneração por rendimento
- Remuneração por tempo
- Forma, lugar, tempo e modo de remuneração
- Descontos na remuneração
- Remuneração do trabalho extraordinário, excepcional e nocturno Remuneração por trabalho a tempo parcial ou estágio

- Remuneração para cargos de chefia ou de confiança
- Remuneração em isenção de horário de trabalho
- Remuneração na substituição e acumulação de funções
- Garantia salarial
- Irrenunciabilidade do direito à remuneração
- SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DA RELAÇÃO DE TRABALHO
- Suspensão da relação de trabalho
- Suspensão do contracto por motivo respeitante ao trabalhador
- Suspensão do contracto por motivo respeitante ao empregador
- Cessação da relação de trabalho
- Formas de cessação do contracto de trabalho
- Caducidade;
- Acordo revogatório;
- Denúncia por qualquer das partes;
- Rescisão por qualquer das partes contratantes com justa causa
- Rescisão do contracto com justa causa por iniciativa do trabalhador
- Denúncia do contracto pelo trabalhador
- Rescisão do contracto por iniciativa do empregador com aviso prévio Formalidades
- Despedimento colectivo; Procedimento
- Ónus de prova da falta de recursos económicos
- ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS
- Acidentes de trabalho
- Noção
- Descaracterização do acidente de trabalho
- Doenças profissionais
- Conceito
- Doença profissional manifestada após a cessação do contracto de trabalho
- Prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais
- Dever de participação do acidente de trabalho ou doença profissional
- Dever de assistência
- Pensões e indemnizações
- Perda do direito à indemnização
- Prescrição do direito à indemnização

Área |

Hotelaria e Turismo

Preparar para o atendimento de excelência é um dos factores que nos levam a formar nesta área que se pauta por oferecer aquilo que de melhor há no mundo.

ATENDIMENTO E ASSISTÊNCIA A CLIENTES

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Distinguir as características dos clientes individuais, de grupo, idosos e clientes VIP

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 14 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal.
- Técnicas de protocolo e Imagem pessoal;
- Tipologias de clientes, suas características e necessidades.
- Atendimento de clientes especiais.
- Atendimento telefónico especializado.
- Procedimentos de utilização e funcionamentos dos equipamentos nos quartos, casas de banho e áreas comuns.
- Atendimento de reclamações.
- Normas de actuação em situações de pedidos extra

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE ANDARES

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Adoptar comportamento e atitudes recomendáveis para um bom atendimento aos clientes;

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Estrutura organizativa e funcional do serviço de andares
- Contactos com as outras secções
- Secção de pessoal
- A organização do serviço de andares
- Imagem profissional do empregado de andares

PROCESSOS E MÉTODOS DE ARRUMAÇÃO DE QUARTOS, CASAS DE BANHO E ÁREAS COMUNS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Entender as normas gerais de arrumação, organização e decoração;
- Fazer a arrumação das casas de banho;
- Distribuir os produtos de higiene nas casas de banho;
- Fazer o apetrechamento dos quartos com os materiais de papelaria e com os produtos do mini-bar;
- Organizar arranjos florais simples;
- Identificar as roupas de quartos, casas de banho e de serviço;
- Arrumar as roupas na lavandaria, no ofício e no carrinho de andares;
- Fazer a verificação da lista de roupa do cliente e seu estado.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 14 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Métodos de arrumação, organização e decoração dos quartos e casas de banho.
- Mobiliário, produtos e objectos de adorno e decoração dos quartos e casa de banho.
- Normas gerais de decoração de espaços comuns.
- Organização da mudança das roupas.
- Arrumação das roupas.
- Roupa de hóspedes.

NOÇÕES BÁSICAS DE RECEPÇÃO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Pretende-se, com a abordagem deste módulo, dar a conhecer ao formando os conceitos básicos do funcionamento deste importante departamento de uma unidade hoteleira.

Esta abordagem não pode ser efectuada unicamente no âmbito de equipamento, mas também na definição do perfil quer físico, quer psicológico que são exigidas a um bom profissional da recepção, no sentido deste efectuar as tarefas que lhe são exigidas ao longo do ciclo do cliente.

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Traçar o perfil físico e humano de um recepcionista
- Definir as categorias profissionais deste sector, e respectivas competências
- Definir os cuidados a ter com a apresentação e postura deste profissional
- Definir as competências específicas de um recepcionista
- Definir as categorias profissionais dos restantes membros do departamento
- Elaborar e definir o ciclo do cliente
- Apresentar as diversas modalidades de hospedagem em hotelaria

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Perfil do Recepcionista: (Apresentação/Postura, Código de Conduta e Requisitos Profissionais e Pessoais);
- Categorias profissionais dos restantes membros do departamento da recepção e respectivas competências
- Director de Alojamento, Chefe de Recepção, Recepcionista, Caixa, Bagageiro;
- Ciclo do Cliente;
- Pré-Reserva, Reserva, Estadia e Saída;
- Terminologia Técnica;
- *Check-In, Check-Out, Font-Office e Back-Office;*
- Modalidades de Hospedagem;
- Alojamento, alojamento e pequeno-almoço, MP – meia – pensão, PC – pensão – completa
- Livros e Impressos Oficiais;
- Livro de Reclamações, Livro de Registo de Hóspedes, Boletim de Alojamentos, *Key Pass*, Boletim de Permanência de Hóspedes, Livros e Impressos Não Oficiais.

RECEPÇÃO I: NOÇÕES GERAIS DE RESERVAS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Neste módulo pretende-se efectuar uma abordagem específica, não só às diversas formas de efectuar uma reserva, como ainda das diversas fases pelas quais passa todo o processo de aceitação até à conclusão do processo.

Nos nossos dias a efectuação de uma reserva é uma tarefa muito facilitada, na medida em que os meios ao dispor do cliente são múltiplos e diferenciados, nomeadamente com a cada vez maior utilização da Internet e das centrais de reservas on-line.

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Definir os conceitos básicos inerentes às reservas
- Apresentar e definir a documentação necessária à efectuação de uma reserva
- Definir os meios de efectuação de uma reserva
- Efectuar inscrição das reservas no planning e elaborar de forma adequada o planning de reserva
- Elaborar a correspondência de confirmação de uma reserva
- Elaborar e interpretar uma rooming-list de grupo
- Efectuar o cálculo de uma factura pró-forma para um grupo previamente definido
- Efectuar uma diferenciação clara entre os procedimentos a adoptar para o cliente individual e cliente grupo

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 14 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceitos Básicos (Reserva, Allotment, Release, No-Show, Walk-In, Overbooking : vantagens e desvantagens);
- Agentes de reserva;
- Meios de reservas;
- Circuito e metodologia da tomada de reserva;
- Formulários de reservas;
- Codificação e descodificação de reservas;
- Planning de reservas;
- Registo de Reservas no Planning, Interpretação do Planning, Correspondência de confirmação de reserva, Rooming – List, Factura Pró- Forma e Index;
- Centrais de Reservas e Arquivo de Reservas.

RECEPÇÃO II: CHECK-IN E CHECK-OUT

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Este módulo de operações técnicas permite ao aluno obter uma visão técnica e prática dos diferentes procedimentos que podem ocorrer numa unidade de alojamento, proporcionando a aquisição de conhecimentos base e práticos não só para as disciplinas do currículo que abordam temáticas específicas da hotelaria, mas também enquanto forma de ligação prática e real entre a escola e o mercado de trabalho, na hotelaria.

Durante a estada do cliente é fundamental que este tenha um acompanhamento com a maior qualidade possível e de acordo com a política do estabelecimento.

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Explicar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estada do hóspede na unidade hoteleira ou afim;
- Reconhecer e desempenhar os procedimentos adoptados numa unidade de alojamento ou afim desde a chegada do hóspede até à sua saída;
- Dar resposta rápida e adequada às situações de reclamações.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 07 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Operações realizadas durante a estada do hóspede: (Informações diversas, Mensagens e correspondências, Manutenção de contas, Troca de quartos, Guarda de valores, Situações especiais);
- *Check – in*
- Tarifas e descontos, Registo de hóspedes, Formas de pagamento e garantias de estada, Procedimentos administrativos durante o *Check-in,* Situações especiais durante o *Check-in,* Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel
- *Check – out*
- Controlo de chaves, Gastos de última hora, Apresentação e cobrança de contas, Comentários de última hora e agradecimentos, Situações especiais no *Check-out,* Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel,
- Reclamações
- Atitudes a adoptar em caso de reclamação,
- Cuidados a ter com o Livro de Reclamações

PRÁTICAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NOS SERVIÇOS HOTELEIROS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Saber utilizar o vestuário de protecção;
- Saber proteger-se no uso de máquinas.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

7 Horas/dia – Total de 14 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Caracterização do sector e definição da profissão.
- Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas aos serviços de alojamento.
- Meios e regras de segurança
- Segurança na condução de equipamento e movimentação nos serviços hoteleiros.
- Plano de segurança da unidade

Área |

Comunicação

Comunicação é tudo. Vamos formar moldando aspectos como a linguagem, as regras sociais, o enquadramento e objectivos.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Adoptar comportamento e atitudes recomendáveis para um bom atendimento aos clientes;
- Projectar e promover uma imagem favorável da empresa diante dos clientes;
- Melhorar o serviço de atendimento telefónico;
- Terem a consciência de que, do seu comportamento e atitude, perante o cliente, depende a imagem da empresa;
- Encontrar as melhores formas de se relacionar com o público utente da empresa.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 15 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução
- O atendimento aos clientes e a imagem da empresa
- A relação de atendimento e intervenientes
- As fases da relação de atendimento
- Como conseguem as instituições projectar uma imagem favorável
- A sintonia de interesses
- O atendimento telefónico e a imagem da empresa
- Fases da relação de atendimento telefónico
- Cuidados a ter com o ambiente do atendimento telefónico
- A comunicação como elemento fundamental no processo de atendimento
- A melhoria dos serviços de atendimento como mecanismo de alcance de excelência
- Ergonomia Vs. Excelência no atendimento ao cliente
- Exercícios práticos

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Desenvolver técnicas de comunicação em todas as situações;
- Desenvolver técnicas de persuasão na apresentação;
- Saber "vender" uma ideia ou apresentar um projecto;
- Saber adaptar a comunicação aos diferentes perfis presentes num grupo;
- Saber gerir um debate contraditório ou um conflito no grupo;
- Reconhecer a importância da comunicação não-verbal além da verbal;
- Saber preparar uma apresentação;
- Saber utilizar meios audiovisuais como apoio à apresentação.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Este programa é composto por duas partes interligadas, uma teórica e uma prática. Inicia-se com uma autoscopia, seguida da abordagem teórica para que no final do curso os formandos possam criar a sua apresentação dentro da área de competências que dominam, aplicando todas as técnicas adquiridas ao longo da formação. A abordagem teórica tem um enfoque sobre a estrutura da comunicação, onde são ministradas as técnicas, as posturas, as atitudes pessoais, a gestão emocional e o domínio do stress. Paralelamente, abordam-se questões do domínio da expressão oral e gestual, do controlo sobre o espaço envolvente, do conhecimento das audiências e da forma de preparar e elaborar uma apresentação.Na parte prática privilegia-se a aprendizagem de "como fazer", pelo recurso ao "Roleplay ".

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Estrutura da comunicação – (Processo** da comunicação;Comunicação em acção;Requisitos para uma boa comunicação;Barreiras à comunicação;Perda de carga de concentração e memorização;Princípios de uma boa comunicação).
- **O comunicador – (**Apresentação pessoal;Gestão emocional – stress).
- **Comunicar é uma arte- (**Expressão verbal;Expressão oral;Expressão não verbal;Território e espaço informal).**Apresentação – (**Preparação;Definição de objectivos;Perfil de audiência;Estilos e reacções;Gerir os conflitos).
- **Comunicar a um Grupo – (**O que é um grupo; Como gerar interacção).

RELAÇÕES PÚBLICAS E PROTOCOLO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Compreender o conceito de relações públicas, e conhecer o contexto e historial;
- Identificar e interpretar os objectivos das relações públicas;
- Saber os tipos de relações públicas;
- Dominar o conceito de público;
- Identificar os meios utilizados pelas relações públicas e conhecer os instrumentos das relações públicas;

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

- 3 Horas/dia – Total de 21 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

Os desafios do mundo actual em matéria de relações públicas e protocolo empresarial exigem um trabalho constante que visa o equilíbrio entre a identidade e a imagem da organização, focando a imagem institucional e trabalhando a relação com a opinião pública. O curso consiste em apresentar um conjunto de conceitos, teorias e instrumentos práticos que os habilitem a lidar com questões ligadas às actividades de relações públicas e protocolo.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Noções de relações públicas e de protocolo;
- Os públicos;
- Os meios e instrumentos das relações públicas;
- O plano de relações públicas;
- A assessoria de imprensa nas relações públicas;
- Gestão de crises.
- Convenções protocolares no âmbito empresarial.

Área I

Gestão De Recursos Naturais e Energia

Conscientes do nosso posicionamento geográfico queremos garantir que não faltem as competências para que esta área em franco crescimento possa acompanhar as necessidades.

GESTÃO DE RESÍDUOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Compreender a importância de uma correcta e eficiente gestão de resíduos;
- Conhecer as principais regras de gestão de resíduos, como a classificação, o acondicionamento, o transporte e o tratamento final;
- Conhecer e enquadrar as normas e legislação aplicável.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 14 Horas

➔ UNIDADES TEMÁTICAS, SEUS CONTEÚDOS, MÉTODOS E MEIOS INSTRUCIONAIS E HORAS TEÓRICAS/PRÁTICAS

O desenvolvimento económico e a organização das sociedades actuais levaram à necessidade de encarar a gestão de resíduos como uma obrigatoriedade, tanto na componente urbana como na componente industrial.

De uma correcta e eficiente gestão de resíduos resultam mais-valias indiscutíveis, para a saúde pública, para o ambiente e mesmo em termos económicos.

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Noções gerais;
- Impactes ambientais e na saúde pública;
- Tipologia e classificação de resíduos;
- Resíduos especiais;
- Acondicionamento e transporte de resíduos;
- Principais técnicas de tratamento e destino final;
- Enquadramento legal;
- Caso prático de implementação de um sistema de gestão de resíduos.

COMBUSTÍVEIS FOSSÉIS E ENERGIAS RENOVÁVEIS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Conhecer e compreender os cenários nacional e internacional no que respeita à energia;
- Dominar os conceitos fundamentais relativos aos sistemas de aproveitamento de energia e eficiência energética;
- Conhecer os diferentes sistemas de conversão, acumulação e armazenamento de energia;
- Quantificar e qualificar os diversos tipos de energia existentes;
- Seleccionar a tecnologia mais adequada à exploração de cada recurso energético;
- Integrar diferentes sistemas de energia.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 48 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Energia: conceitos fundamentais (Força, energia e potência; Formas de energia; Leis da termodinâmica e Conservação da energia);
- Energia e Sustentabilidade (Fontes e serviços de energia; Uso e consumo de energia no espaço nacional e internacional; Eficiência energética; Políticas, legislação e tendências; Implicações ambientais globais e metas para o futuro);
- Combustíveis Fósseis (Carvão; Petróleo; Gás);
- Energias Renováveis (Energia solar térmica; Energia solar fotovoltaica; Bioenergia; Energia hídrica; Energia eólica; As políticas de energias renováveis no espaço nacional e internacional).
- Energia Nuclear (Radioactividade; Fissão Nuclear; Reactores de Fissão Térmica; Fusão Nuclear).
- Integração de sistemas energéticos.

GESTÃO DE ENERGIA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Dominar os conceitos fundamentais de utilização racional de energia;
- Elaborar e implementar planos de racionalização de consumos de energia, bem como conhecer a legislação e sistemas tarifários aplicáveis;
- Definir e aplicar métodos de gestão energética em edifícios industriais e de serviços, associando metas, identificando perdas e estabelecendo soluções;
- Efectuar levantamentos energéticos e auditorias energéticas;
- Aplicar a situações concretas os conhecimentos adquiridos sobre sistemas, materiais e equipamentos de domótica e edifícios inteligentes;
- Conceber, implementar a administrar um sistema de gestão técnica centralizado.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 48 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução à Gestão de Energia;
- Sistema de Gestão de Consumos Intensivos de Energia;
- Aplicações práticas e oportunidades de racionalização de energia;
- Instalação de sistemas e equipamentos especiais;
- Sistemas de Domótica e edifícios inteligentes;
- Certificação energética de edifícios e qualidade do ar interior;
- Auditorias energéticas;
- Diagnóstico energético;
- Elaboração de relatórios;
- Instalação de energias renováveis em edifícios e microgeração;
- Análise de sistemas energéticos.

ENERGIAS RENOVÁVEIS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Enquadrar e compreender o historial de cada tipo de energia renovável;
- Dominar os conceitos fundamentais sobre cada tipo de energia renovável;
- Compreender os processos físicos envolvidos em cada tipo de energia renovável;
- Conhecer e compreender as tecnologias de conversão e integração das fontes nos sistemas de energia;
- Conhecer e analisar criticamente a situação das energias renováveis em Moçambique e em contexto regional, bem como perspectivar a respectiva evolução;

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 48 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Energias renováveis e desenvolvimento sustentável;
- Energia solar térmica, fotovoltaica e termoeléctrica;
- Energia hidroeléctrica;
- Energia das ondas;
- Energia geotérmica;
- Energia da biomassa;
- Formas de armazenamento das fontes intermitentes: o hidrogénio.

ECONOMIA DO PETRÓLEO E GÁS NATURAL

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Compreender o processo através do qual os recursos de hidrocarbono são transformados em reservas, bem como diferenciar os vários tipos de reservas e a sua distribuição ao nível mundial;
- Avaliar o impacto da inovação tecnológica na exploração, produção, refinamento, transporte e distribuição de petróleo e gás natural;
- Analisar o significado do hidrocarbono na economia mundial e no mercado de energia;
- Identificar os principais agentes da indústria do petróleo e do gás natural, bem como avaliar criticamente as diferentes prioridades, características e interdependências entre os actores estatais e económicos;
- Compreender a dinâmica de base de formação de preços nos mercados regionais e internacionais de petróleo e gás natural, bem como analisar as principais diferenças entre os sistemas de exploração destes recursos.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 36 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Impacto da tecnologia na transformação dos recursos em reservas;
- Reservas convencionais e não convencionais: sua distribuição ao nível mundial;
- Exploração e produção de petróleo e gás natural: princípios económicos fundamentais;
- O papel dos hidrocarbonos no mercado global;
- Estrutura dos mercados de petróleo e gás natural: dinâmicas e preços;
- Políticas de importação/exportação de petróleo e gás natural: os principais países produtores;
- O papel das multinacionais de petróleo e gás.

RECURSOS MINEIROS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Caracterizar os princípios que orientam a exploração mineira;
- Perceber as suas especificidades e a sua importância para a economia das nações;
- Encadear as diversas fases inerentes ao desenvolvimento industrial dos projectos mineiros;
- Classificar os tipos de exploração mineira, descrever as operações mineiras (unitárias e acessórias) e estimar o custo associado a cada uma dessas operações;
- Finalmente, pretende-se que o formando conheça os principais recursos mineiros do país, assim como os documentos legais que afectam a exploração de recursos minerais, no que diz respeito aos aspectos operacionais, de segurança e ambientais.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas/dia – Total de 100 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Exploração de minas e pedreiras;
- Principal nomenclatura do secto;
- Fases do desenvolvimento de novas minas;
- Recursos e reservas minerais de um território (classificação unificada e seu carácter dinâmico);
- A função lucro em mineração;
- Classificação dos tipos de exploração mineira. Passagem das explorações a céu aberto para subterrâneas;
- Breve descrição das operações unitárias da produção: perfuração, desmonte (com e sem explosivos), carregamento, transporte e (primeira) britagem;
- Critério de optimização integrada da produção;
- Principais equipamentos da produção e respectivo cálculo de custos;
- Breve descrição das operações acessórias da produção: extracção, ventilação, drenagem, topografia, iluminação e estabilidade de maciços remanescentes;
- Breve descrição das operações pós-mineração: cominuição, concentração, transporte e vendas. Matrizes e estudos de impacte ambiental das explorações mineiras;
- Regulamento geral de higiene, segurança e saúde no trabalho de minas e pedreiras;
- Responsabilidades dos engenheiros, no papel de responsáveis técnicos de explorações;
- Legislação mineira em Moçambique.
- Recursos mineiros em Moçambique.

Área I

Gestão de Projectos e Construção

A existência de um plano é de vital importância, o acompanhamento e controle é o que se segue para que o sucesso seja assegurado. Nenhum empreendimento começa sem uma base.

CURSO INTENSIVO DE GESTÃO DE PROJECTOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- A disciplina tem como objectivo fundamental proporcionar ao aluno uma abordagem introdutória à gestão de projectos, dotando-o dos conhecimentos essenciais sobre as características, as fases, o ciclo de vida e os processos do projecto.
- Após a conclusão da disciplina, o aluno deverá ser capaz de compreender a especificidade da gestão aplicada aos projectos, identificar as suas fases, ciclo de vida, processos e áreas de conhecimento, assim como aplicar os conhecimentos adquiridos na realização de operações práticas neste domínio.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

5 Horas /dia – Total de 35 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- A Ciência da Gestão de Projectos.
- Influências Organizacionais e Gestão de Projectos
- Normalização da Gestão de Projectos
- O Ciclo de Vida dos Projectos
- Metodologias de Gestão de Projectos: PMBOK e Prince2
- O PMBOK Guide 5th Ed e os Processos da Gestão de Projectos
- O Standard ISO 21500

INSTRUMENTOS E TÉCNICAS DE GESTÃO DE PROJECTOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Após a conclusão da disciplina, o aluno deverá ser capaz de identificar, e aplicar na prática, os instrumentos e técnicas de gestão de projectos.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Total de 32 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Construção do Plano do Projecto: âmbito, tempo, custo e recursos.
- Gestão da Qualidade e das Aquisições.
- Criação das baselines.
- Controlo do Projecto: registo de avanços, reporting e controlo do desempenho. Encerramento do Projecto.
- Ferramentas de gestão de Projectos: utilização do MS Project Server.

GESTÃO DE EQUIPAS EM PROJECTOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- A disciplina tem como objectivo fundamental sensibilizar o aluno para a importância dos recursos humanos na execução de um projecto, dotando-o de competências que lhe permitam gerir e potencializar a intervenção humana nas diferentes dimensões da iniciativa.
- Após a conclusão da disciplina, o aluno deverá ser capaz de maximizar os recursos humanos na execução de um projecto, recorrendo a metodologias adequadas de gestão.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Total de 34 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Gestão de Recursos Humanos no Projecto.
- A Cultura Organizacional e a sua Influência na Gestão dos RH.
- Liderança e Motivação em Ambiente de Projecto.
- Negociação e Gestão de Conflitos.
- Plano de Gestão de Equipa de Projecto.
- Tópicos de Gestão Intercultural.

GESTÃO DE RISCO EM PROJECTOS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- A disciplina tem como objectivo fundamental sensibilizar o aluno para a importância do controlo de risco na execução de um projecto, dotando-o de competências que lhe permitam desenvolver os procedimentos e utilizar as ferramentas inerentes.
- Após a conclusão da disciplina, o aluno deverá ser capaz de aplicar os instrumentos de gestão de risco no âmbito da execução de um projecto.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

Total de 22 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceito de Risco: Ameaças e Oportunidades.
- Tolerância a Risco.
- Plano da gestão de risco. Identificação e Análise do Risco.
- RBS: Risk Breakdown Structure.
- Análise Qualitativa.
- Matriz de risco.
- Análise Quantitativa.
- PERT e Análise de Monte Carlo.
- Técnicas de Gestão de Risco.
- Planeamento de Respostas ao Risco.
- Controlo Sistemático do Risco.
- Controlo de Alterações e Prevenção de Riscos

MONITORIA E AVALIAÇÃO EM PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- No final da formação, o formando deverá ser capaz de:
- Responder a questões básicas da M&A: o quê?, porquê?, como?, quando? , por quem?
- Usar/aplicar pelo menos um método/framework de M&A no seu trabalho prático, na altura apropriada do ciclo de vida do projecto;
- Dominar noções básicas relativas aos métodos qualitativos e quantitativos e respectivos indicadores, sabendo escolher os mais apropriados para cada situação e aplicá-los no momento correcto;
- Analisar os resultados de M&A e corrigir os desafios encontrados durante o processo, de forma a garantir o melhor desempenho e o melhor impacto do projecto.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

3 Horas /dia – Total de 30 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- INTRODUÇÃO À MONITORIA E AVALIAÇÃO (M&A)
- Conceitos.
- Teoria da mudança.
- Valor da M&A na gestão de projectos de desenvolvimento.
- Papel da M&A no ciclo de vida do projecto.
- Tipos de framework em M&A.
- PLANO DE M&A
- Funções do plano de M&A.
- Indicadores, metas, pressupostos.
- Standards e controlo da qualidade.
- Papéis e responsabilidades.
- Calendarização.
- RECOLHA DE DADOS
- Critérios de recolha de dados.
- Timing da recolha de dados.
- Instrumentos de recolha de dados.
- Métodos qualitativos e quantitativos.
- ANÁLISE/NTERPRETAÇÃO DE DADOS E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS
- Papel da análise de dados na M&A.
- Tipos de análise de dados.
- Interpretação dos dados.
- Avaliação de desempenho e avaliação de impacto.
- Metodologias para partilhar e reportar resultados.
- M&A e tomada de decisão para acções futuras.
- REQUISITOS DAS ENTIDADES FINANCIADORAS
- 5.1. Modelos.

HISTÓRIA DA ARQUITECTURA MOÇAMBICANA E REABILITAÇÃO

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Pretende ser uma abordagem à disciplina de arquitectura e à disciplina de reabilitação arquitectónica, partindo de uma análise histórica sumária do que se construiu nos últimos seculos nas cidades moçambicanas, com o intuito de entender as formas de reaproveitamento.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

5 Horas /dia – Total de 75 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Modelos de arquitectura moçambicana I**
- Arquitectura Moçambicana até ao início do sec. XX
- Análise de soluções solar-passivas
- **Modelos de arquitectura moçambicana II**
- A arquitectura de programas habitacionais e equipamentos a partir dos anos 30-sec XX
- **Projecto arquitectónico**
- Intervenção em objectos edificados
- Aprender a recuperar edifícios degradados actualizando e modificando o uso
- **Reabilitação de edifícios**
- Tipos de intervenção e regras de procedimento
- Avaliação e análise de patologias e técnicas

ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Compreensão da especificidade do clima e da vivência da arquitectura moçambicana. Introdução de sistemas construtivos capazes de tirar partido dos recursos energéticos locais, preferencialmente de uma forma passiva.
Recuperação e alteração de edifícios para a melhoria do desempenho energético.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

5 Horas /dia – Total de 75 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Tecnologias**
- Sistemas passivos – estratégias de aquecimento e arrefecimento
- **Física das construções**
- Noção de conforto térmico, higrométrico e acústico
- Ventilação natural e forçada
- **Arquitectura bioclimática**
- **Arquitectura moçambicana**
- Formas e tipologias de arquitectura tropical

REABILITAÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

- Pretende ser uma abordagem às disciplinas de arquitectura e da reabilitação arquitectónica, partindo de uma análise histórica sumária do que se construiu nos últimos seculos nas cidades moçambicanas.
- Reconhecimento das boas técnicas construtivas locais, sistematizando e melhorando o que for recomendável.
- O estaleiro de obras – sua orientação.
- Introdução de técnicas construtivas novas, que se adequam pela sua especificidade á realidade Moçambicana fazendo melhorias significativas aos sistemas construtivos e á qualidade final das construções. Reflectir sobre a importância da gestão e fiscalização de obra na optimização de resultado final de construção.
- A segurança em obra – sua importância.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

5 Horas /dia – Total de 80 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Modelos de arquitectura Moçambicana**
- A arquitectura de habitação e equipamentos
- Projecto arquitectónico
- Sistemas de construção
- Reabilitação de edifícios
- Gestão e fiscalização de obras.

CONSTRUÇÃO CIVIL E ARQUITECTURA

OBJECTIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

Introdução á temática de construção como transformadora do meio ambiente. Reconhecimento de boas técnicas construtivas locais, sistematizando e melhorando o que for recomendável. O estaleiro de obra. Introdução de técnicas construtivas novas, que se adequam pela sua especificidade á realidade africana, particularmente a Moçambicana, trazendo melhorias significativas aos sistemas construtivos e á qualidade final de construções.

➔ HORAS SEMANAIS E TOTAIS

5 Horas /dia – Total de 75 Horas

➔ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- **Tecnologias I**
- Visão crítica dos sistemas correntes da construção civil em Moçambique
- **Tecnologias II**
- Novos sistemas de construção adequados ao clima de Moçambique
- **Física das construções**
- Noções de conforto térmico, higrométrico e acústico
- Ventilação natural e forçada
- **Gestão e direcção de obra**
- Direcção técnica e de segurança na obra

AFRIGROW MOÇAMBIQUE	Microsoft Excel
Anadarko	MS Excel Intermédio TeamBuilding Secretarial Support Training
BARCLAYS	Microsoft Excel
Barloworld Equipment CAT	Microsoft Excel Microsoft Project
CABELTE	Microsoft Excel
CCS	Microsoft Excel
GFA	Microsoft Excel Secretariado executivo Capacitação Acelerada de Formadores Liderança e Gestão de Equipas Gestão de Tempo e Prioridades
International Monetary Fund	Microsoft Excel
Higest	Microsoft Excel Contabilidade Geral e reconciliação Bancária
HOTEL CARDOSO	Vendas e negociação; Liderança; Excelencia no Atendimento Gestão de Recursos Humanos;
HURETEK	Microsoft excel
indico SEGUROS	Gestão de Tempo e Prioridades Secretáriado Executivo Finanças para não financeiros Microsoft Excel

INSTAR PROJECTS	Microsoft excel
KENMARE	Microsoft Excel Microsoft Project
KOICA Korea International Cooperation Agency	Microsoft excel
	Contabilidade Pública Microsoft Excel Arquivo Microsoft PowerPoint Informática na óptica do utilizador
	Planificação e Análise de Políticas
MOÇAMBIQUEPREVIDENTE	Microsoft Excel
Observatório da Cidadania Moçambique	Microsoft Excel
PARQUE INDUSTRIAL DE BELULUANE	Microsoft Excel
APIEX MOÇAMBIQUE	Microsoft Excel Gestão Intensiva de Projectos Microsoft Project
Röhlig-Grindrod	Microsoft Excel
Standard Bank	Microsoft Excel
STEMA SILOS E TERMINAL GRANELEIRO DA MATOLA, SA	NIRFS
VALE	Microsoft Excel Microsoft Project
vodacom	Microsoft Excel Microsoft Access
CDC	Microsoft Excel

Formação Business School Learning

Portfólio

http://bsl.ieg.co.mz

Dados da Empresa

SDG – Sociedade para o Desenvolvimento da Gestão , SARL
IEG – Instituto de Educação e Gestão
ISG – Instituto Superior de Gestão
BSL – Business School Learning

Morada: Avenida Mao Tsé Tung nº1201 – Maputo , Moçambique
T. +258 86 0130000 | +258 84 8578470
E-mail: bsl@isg.ac.mz

Coordenador de Formações BSL: Sandra Lourenço

Agradecimentos
Esperando que o presente plano de formação corresponda aos vossos objectivos, ficamos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais julgados convenientes.
Sem outro assunto de momento, reiteramos o nosso interesse e empenho em colaborar com o vosso projecto de formação e apresentamos os melhores cumprimentos.

De V. Exas.
Atentamente,

Sandra Lourenço

Voltar ao índice