

consulting  
and training  
network

C4G

## PLANO DE FORMAÇÃO

FORMAÇÕES MODULARES CERTIFICADAS ONLINE

Inscrições à distância de um **CLICK!** 

20  
22

# PLANO DE FORMAÇÃO 3º TRIMESTRE



## LÍNGUAS ..... PÁG. 05

|   |            |
|---|------------|
| Pág. 06 · Língua Inglesa - Informação: 50H .....    | 07.09.2022 |
| Pág. 07 · Língua Francesa - Atendimento: 50H .....  | 12.10.2022 |
| Pág. 08 · Língua Espanhola - Atendimento: 50H ..... | 03.11.2022 |



## COMUNICAÇÃO ..... PÁG. 09

|   |            |
|---|------------|
| Pág. 10 · Comunicação Interpessoal e Assertividade: 25H ..... | 24.11.2022 |
| Pág. 11 · Atendimento - Técnicas de Comunicação: 25H .....    | 06.12.2022 |



## CONTABILIDADE ..... PÁG. 12

|   |            |
|---|------------|
| Pág. 13 · Folha de Cálculo: 50H .....                           | 29.09.2022 |
| Pág. 14 · Contabilidade - Princípios Contabilísticos: 25H ..... | 26.10.2022 |
| Pág. 15 · Fiscalidade: 25H .....                                | 08.11.2022 |



## QUALIDADE ..... PÁG. 16

|   |            |
|---|------------|
| Pág. 17 · RGPD - Introdução à Proteção de Dados Pessoais: 25H ..... | 07.10.2022 |
| Pág. 18 · Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade: 50H .....   | 19.10.2022 |



## GESTÃO ..... PÁG. 19

|   |            |
|---|------------|
| Pág. 20 · Controlo de Gestão: 50H ..... | 23.11.2022 |
|---|------------|

# AS NOSSAS FORMAÇÕES CONTAM PARA AS **40 HORAS** DE FORMAÇÃO OBRIGATÓRIAS POR LEI\*

\*Artigo 131º, nº1, alínea b) do Código de Trabalho

## SEGURANÇA ..... PÁG. 21



- Pág. 22 · Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho: 25H ..... 09.11.2022
- Pág. 23 · Saúde e Socorrismo: 25H ..... 16.11.2022
- Pág. 24 · Primeiros Socorros: 25H ..... 07.12.2022
- Pág. 25 · Higiene e Segurança Alimentar: 25H ..... 07.12.2022

## MARKETING ..... PÁG. 26



- Pág. 27 · Plano de Marketing: 50H ..... 20.09.2022
- Pág. 28 · Gestão da Presença Empresarial nas Redes Sociais: 50H ..... 15.11.2022

## NEGÓCIOS ..... PÁG. 29



- Pág. 30 · Técnicas de Venda: 25H ..... 23.11.2022

## R.HUMANOS ..... PÁG. 31



- Pág. 32 · Liderança e Motivação de Equipas: 50H ..... 14.09.2022
- Pág. 33 · Gestão de Equipas: 25H ..... 02.11.2022
- Pág. 34 · Inteligência Emocional: 25H ..... 29.11.2022
- Pág. 35 · Gestão de Conflitos: 25H ..... 30.11.2022

# FORMAÇÃO

## COFINANCIADA

A um **CLICK** de distância! 

**PARA QUEM?**  
Empregados e Desempregado



**QUAL O HORÁRIO?**  
Laboral, Pós-laboral e Misto



**INSCRIÇÃO?**  
Faça a inscrição em:  
[www.c4g-pt/formacao/centro](http://www.c4g-pt/formacao/centro)



## INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

### REQUISITOS:

- \* Os formandos devem ser **residentes na Região Centro**;
- \* Os formandos **desempregados** devem ser detentores de Habilitações Literárias **iguais ou superiores ao 12º ano**;
- \* São apenas elegíveis os **desempregados até 1 Ano**;
- \* Os formandos **empregados** devem ser detentores de Habilitações Literárias **iguais ou superiores ao 9º ano**.

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

- *Certificado de Habilitações Literárias*
- *Comprovativo Bancário (IBAN - caso o formando se encontre desempregado)*
- *Declaração do Centro de Emprego (caso o formando se encontre desempregado)*
- *Declaração da Entidade Patronal (caso o formando se encontre empregado)*

### BENEFÍCIOS:

- \* Subsídio de alimentação: **4,77€/dia**, nos dias em que o período de formação frequentada seja igual ou superior a 3 horas (*caso o formando se encontre empregado*);
- \* **Certificado de qualificações** emitido pela plataforma SIGO (desde que o formando tenha obtido aproveitamento na formação - **classificação positiva** e um nível de **assiduidade de pelo menos 95%**).



**LÍNGUAS**



# LÍNGUA INGLESA

## - ATENDIMENTO -



### OBJETIVOS:

- Dar a conhecer a língua inglesa - formação inicial e bases na língua;
- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Aplicar vocabulário específico na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa;
  - Manter uma conversa básica com teor de assistência ao cliente, em língua inglesa.

### DESTINATÁRIOS:

- Empregados que falem inglês ou que pretendam vir a falar inglês;
- Empregados na área de contato com o cliente estrangeiro;
- Empregados do setor do turismo ou de outras áreas com muito atendimento ao público;
- Desempregados que pretendam adquirir conhecimentos de inglês.

### REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

### CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

### PROGRAMA:

- Linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, nas vertentes orais e escritas;
- Expressões idiomáticas

### CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

### PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# LÍNGUA FRANCESA

## - ATENDIMENTO -



### OBJETIVOS:

- Dar a conhecer a língua francesa - bases;
- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Aplicar vocabulário específico na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa;
  - Manter uma conversa básica com teor de assistência ao cliente, em língua francesa;

### DESTINATÁRIOS:

- Profissionais ativos na área de atendimento ao cliente sem conhecimentos de francês;
- Profissionais ativos na área de atendimento ao cliente que pretendam adquirir conhecimentos de francês na vertente da sua área de trabalho;
- Desempregados que pretendam adquirir conhecimentos de francês na ótica da área de atendimento ao cliente.

### REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações **mínimas - 9º ano**
- **Desempregados:** Habilitações **mínimas - 12º ano** e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

### CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

### PROGRAMA:

- Técnicas de protocolo e imagem pessoal;
- Vocabulário específico ao atendimento, consoante a tipologia de clientes.

### CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

### PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# LÍNGUA ESPANHOLA

## - ATENDIMENTO -

INÍCIO

03  
NOV



### OBJETIVOS:

- Dar a conhecer a língua Espanhola - bases.
- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Aplicar vocabulário específico na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola;
  - Conversar e escrever para assistência ao cliente, em língua espanhola.

### DESTINATÁRIOS:

- Empregados que pretendam aprender Espanhol;
- Empregados que já saibam a língua Espanhola e pretendam refrescar a sua fluência;
- Empregados ou desempregados que venham a trabalhar com o mercado Espanhol;
- Desempregados que pretendam reforçar o seu CV e as suas competências com a língua Espanhola.

### PROGRAMA:

- Língua espanhola – serviço de atendimento:
  - Atendimento de clientes;
  - Terminologia técnica;
  - Queixas e reclamações.

### REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

### CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

### CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

### PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>







**COMUNICAÇÃO**



# COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE

INÍCIO

24  
NOV



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional;
  - Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação;
  - Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que estejam em contacto com o público/clientes ao telefone ou presencialmente;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam trabalhar em cargos com contacto direto com o público/cliente;
- Desempregados e/ou empregados que queiram desenvolver as suas capacidades de comunicação.

## PROGRAMA:

- Comunicação interpessoal:
  - Elementos básicos do processo comunicacional;
  - Determinantes da comunicação eficaz;
  - Estilos comunicacionais;
  - A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho;
- Estilos de comportamento e comportamento assertivo:
  - Estilos típicos de comportamento;
  - Dimensões do comportamento assertivo;
  - Componente emocional da assertividade;
  - Desenvolvimento da assertividade.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# ATENDIMENTO - TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO -

INÍCIO

06  
DEZ

25 h

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos;
  - Adquirir capacidades de comunicação verbal e/ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que estejam em contacto com o público/clientes ao telefone ou presencialmente;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam trabalhar em cargos com contacto direto com o público/cliente;
- Desempregados e/ou empregados que queiram desenvolver as suas capacidades de comunicação.

## PROGRAMA:

- Acolhimento:
  - Diferentes tipos de contextos;
  - Diferentes tipos de públicos;
  - Características essenciais do atendedor;
  - Aspectos comunicacionais verbais/não verbais;
  - Escuta ativa;
  - Alinhamento com o contexto organizacional;
  - Resolução / Encaminhamento da situação;
  - Despedida.
- Regras do atendimento presencial e telefónico:
  - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento;
  - Facilitadores de comunicação;
  - Referenciais de Formação.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

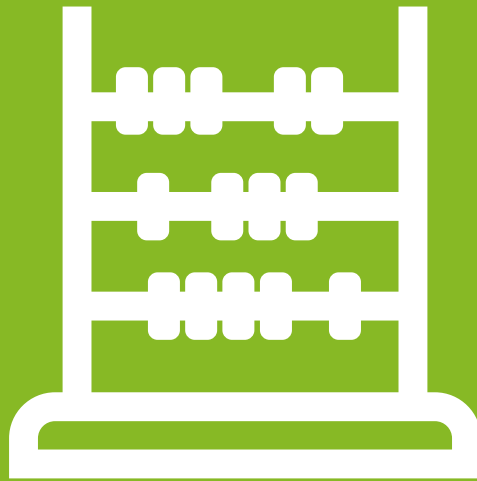
## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>

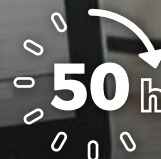




**CONTABILIDADE**



# FOLHA DE CÁLCULO



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Construir, editar e imprimir folhas de cálculo.
  - Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.

## DESTINATÁRIOS:

- Técnicos e responsáveis de análise de dados;
- Empregados que desempenhem funções de análise e trabalho de/com dados;
- Empregados que pretendam desenvolver competências técnicas;
- Desempregados que pretendam desenvolver competências técnicas;
- Desempregados que pretendam trabalhar com dados;

## PROGRAMA:

- Folha de cálculo – conceitos gerais:
  - Elementos principais
  - Ambiente de trabalho
- Ficheiros e folhas de cálculo:
  - Abertura de ficheiros;
  - Gravação de ficheiros;
  - Utilização simultânea de ficheiros;
  - Acesso aos últimos ficheiros utilizados;
  - Alteração do nome e da posição da folha.
- Células;
- Formatação de linhas e colunas;
- Fórmulas;
- Impressão de folhas de cálculo;
- Funções;
- Gráficos;
- Desenho;
- Listas de ordenação e filtros de dados.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



# CONTABILIDADE PRINCÍPIOS CONTABILÍSTICOS

INÍCIO

26  
OUT

25h

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar as funções da contabilidade;
  - Calcular o valor patrimonial;
  - Distinguir balanço de inventário;
  - Distinguir proveitos de custos;
  - Apurar o resultado líquido do exercício;
  - Interpretar valores apresentados no balanço.

## PROGRAMA:

- Funções da contabilidade;
- Estática patrimonial:
  - Património da empresa;
  - Conta;
  - Inventário e balanço;
  - Representação do balanço;
- Dinâmica patrimonial:
  - Registo de movimentos de conta;
  - Apuramento do resultado líquido do exercício;
  - Balanço e demonstração de resultados.

## DESTINATÁRIOS:

- Assistentes e técnicos administrativos;
- Assistentes e técnicos de contabilidade;
- Técnicos de apoio à gestão;
- Desempregados com interesse em trabalhar em departamentos financeiros e contabilísticos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



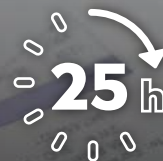


# FISCALIDADE

INÍCIO

26

OUT



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Interpretar e aplicar os principais aspetos e conceitos da fiscalidade.

## DESTINATÁRIOS:

- Assistentes e técnicos administrativos;
- Assistentes e técnicos de contabilidade;
- Responsáveis, técnicos e assistentes de contabilidade e fiscalidade;
- Técnicos de apoio à gestão;
- Pessoas interessadas em adquirir competências e conhecimentos de fiscalidade e contabilidade;
- Desempregados com interesse em trabalhar em departamentos financeiros e contabilísticos.

## PROGRAMA:

- Princípios da fiscalidade;
- Noção de imposto;
- Classificação dos impostos;
- Tipos de imposto:
  - IRS;
  - IRC;
  - IVA;
  - Imposto de selo;
  - IMI.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações **mínimas - 9º ano**
- **Desempregados:** Habilitações **mínimas - 12º ano** e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



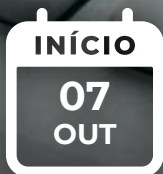


**QUALIDADE**





# INTRODUÇÃO À UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais;
  - Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional;
  - Elaborar/melhorar o RGPD nas organizações.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que pretendam melhorar ou até mesmo implementar de raiz o RGPD nas suas organizações;
- Empregados que têm dúvidas da adequabilidade do RGPD na sua organização e pretendem confirmar se existem lacunas ou aspetos a melhorar;
- Desempregados que pretendam trabalhar como responsáveis de proteção de dados.

## PROGRAMA:

- Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita.
- Regulamento Geral de Proteção de Dados:
  - Principais conceitos, princípios e atores;
  - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes;
  - Direitos dos titulares dos dados;
  - Fiscalização.
- Implementação do RGPD – aspetos críticos e considerações gerais:
  - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD;
  - Questões da Segurança Informática;
  - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações **mínimas - 9º ano**
- **Desempregados:** Habilitações **mínimas - 12º ano** e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# AUDITORIAS AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

INÍCIO

07

OUT



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar os objetivos das auditorias;
  - Identificar as fases de uma auditoria;
  - Aplicar as bases comportamentais para a auditoria.

## DESTINATÁRIOS:

- Responsáveis e técnicos que pretendam ser auditores internos na área da gestão da qualidade;
- Técnicos que pretendam adquirir conhecimentos no âmbito da realização das auditorias internas a sistemas de gestão da qualidade.
- Empregados que exerçam ou pretendam exercer cargos de auditoria a sistemas de gestão;
- Desempregados que pretendam exercer cargos de auditoria a sistemas de gestão.

## PROGRAMA:

- Auditorias - parte técnica:
  - Norma NP EN ISO 19011;
  - Objectivos, regras e responsabilidades;
  - Fases fundamentais de uma auditoria;
  - Auditorias de certificação;
  - Indicadores de desempenho;
- Auditorias - parte comportamental:
  - Percepção interpessoal e comunicação;
  - Processo e barreiras à comunicação;
  - Assertividade;
  - Análise transaccional;
  - Gestão de conflitos e do tempo;
  - Técnicas de: comunicação e reuniões eficazes;
  - Técnicas de comunicação escrita;
- Auditorias a sistemas integrados de gestão
  - Fases fundamentais de uma auditoria;
  - Análise inicial da documentação;
  - Seguimento e ações correctivas;

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - **9º ano**
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - **12º ano** e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





**GESTÃO**

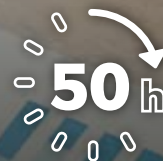


# CONTROLO DE GESTÃO

INÍCIO

07

OUT



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar os conceitos básicos do controlo de gestão;
  - Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental;
  - Compreender as ferramentas necessárias a implementar sistemas de controlo de gestão.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que exerçam controlo de gestão;
- Empregados que sejam responsáveis de projetos
- Empregados que trabalhem em projetos de investimento e em controlo orçamental;
- Empregados que exerçam gestão de unidades de negócio;
- Desempregados com interesse em iniciar trabalho nas áreas de gestão e controlo orçamental.

## PROGRAMA:

- O controlo de gestão: conceitos básicos;
- Os sistemas de informação de apoio à gestão;
- O controlo de gestão e as teorias organizacionais;
- A estratégia e o controlo;
- O orçamento e o controlo orçamental.
- O orçamento:
  - Os princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento do orçamento;
  - As fases de elaboração orçamental;
  - A importância do orçamento na gestão.
- O controlo orçamental;
- A definição e implementação de sistemas de controlo de gestão;
- Definição das necessidades ao nível da empresa;
- Implementação do sistema de controlo de gestão.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



**SEGURANÇA**



# AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO - CONCEITOS BÁSICOS -



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar os principais problemas ambientais;
  - Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação;
  - Aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas no local de trabalho;
  - Reconhecer sinalização de segurança/saúde;
  - Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

## DESTINATÁRIOS:

- Responsáveis pelo espaço físico de um estabelecimento/empresa;
- Responsáveis de segurança nos locais e postos de trabalho;
- Desempregados que pretendam adquirir conhecimentos de SHST.

## PROGRAMA:

- AMBIENTE
  - Principais problemas ambientais atualmente;
  - Resíduos;
  - Gestão de resíduos.
- Segurança, higiene e saúde no trabalho:
  - Conceitos básicos relacionados com a SHST;
  - Enquadramento legislativo nacional da SHST;
  - Acidentes de trabalho;
  - Doenças profissionais;
  - Principais riscos profissionais;
  - Sinalização de segurança e saúde;
  - Equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

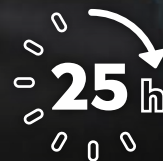
Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



# SAÚDE E SOCORRISMO



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar os estados da saúde humana e os fatores condicionantes;
  - Compreender a transmissão de doenças;
  - Compreender o conceito de sobrevivência;
  - Compreender o sistema integrado de emergência médica;
  - Identificar a sequência de procedimentos que permitem executar o SBV.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados responsáveis pela aplicação de medidas de primeiros socorros de uma empresa;
- Responsáveis de segurança/saúde;
- Empregados e desempregados que queiram adquirir conhecimentos de primeiros socorros.

## PROGRAMA:

- Conceito de saúde;
- Os comportamentos humanos;
- Factores condicionantes da saúde:
  - Recursos, serviços, sistemas, valores;
- Saúde pública: objetivo, modos de atuação, tipos;
- Saúde e homeostasia;
- Estados da saúde humana:
  - Hígido, mórbido, patogénico;
- Serviços de saúde e cuidados de saúde;
- Cadeia de sobrevivência: Suporte Básico de Vida (SBV) precoce, desfibrilhação precoce, Suporte Avançado de Vida (SAV) precoce;
- O sistema integrado de emergência médica: INEM, 112, CODU, CIAV;
- SBV: conceito, etapas e procedimentos, posicionamento, sequência de ações, problemas;
- Posição lateral de segurança.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# PRIMEIROS SOCORROS

INÍCIO

07

DEZ



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar os diferentes tipos de acidentes;
  - Reconhecer o serviço nacional de proteção civil;
  - Reconhecer a importância da prevenção de acidentes e de doenças profissionais.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados;
- Empregados responsáveis pela aplicação de medidas de primeiros socorros de uma empresa;
- Responsáveis de segurança nos locais e postos de trabalho;
- Desempregados;
- Empregados e desempregados que queiram adquirir conhecimentos de primeiros socorros.

## PROGRAMA:

- Comportamento perante o sinistrado:
  - Prevenção do agravamento do acidente;
  - Dificuldades respiratórias – descrição.
- Feridas, fraturas, acidentes respiratórios, acidentes digestivos, acidentes pelos agentes físicos, envelhecimento;
- Acidentes inerentes à profissão:
  - Queimadura;
  - Comportamento a seguir;
  - Esterilização dos instrumentos;
  - Prevenção dos acidentes de trabalho, supressão de risco, proteção coletiva, proteção individual, sinalização.
- Socorrismo e realidade;
- Prevenção de acidentes e doenças profissionais
- Revisão de atuação em diferentes casos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

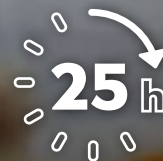
Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>







# HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/-confeção dos alimentos.

## PROGRAMA:

- Noções de microbiologia dos alimentos;
- Noções de higiene;
- Conservação e armazenamento;
- Noções de limpeza e desinfecção;
- Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo);

## DESTINATÁRIOS:

- Gestores e Responsáveis de estabelecimentos com produtos alimentares - fabrico e/ou venda;
- Responsáveis e Técnicos de segurança;
- Colaboradores que lidem com alimentos e produtos alimentares para fabrico e/ou venda;
- Empregados que exerçam ou pretendam exercer funções na área da segurança alimentares;
- Desempregados que pretendam exercer funções na área da segurança alimentar.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.





**MARKETING**



# PLANO DE MARKETING

INÍCIO

20  
SET

50h

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar e analisar os pressupostos para a elaboração de um plano de marketing;
  - Elaborar planos operacionais de marketing, respeitando as etapas de desenvolvimento.

## DESTINATÁRIOS:

- Técnicos e gestores de Marketing;
- Gestores de Produtos, Serviços.
- Responsáveis de empresas;
- Empregados na área de Marketing;
- Desempregados que pretendem trabalhar em departamentos de marketing.

## PROGRAMA:

- Principais necessidades num plano de marketing:
  - Avaliar a situação do mercado e do meio;
  - Avaliar a competitividade da empresa e os seus princípios;
  - Planificar os objetivos e meios e adaptação das ações de desenvolvimento e das ações correctivas;
- Etapas do desenvolvimento do plano operacional de marketing:
  - Etapa 1 - análise da situação interna/externa;
  - Etapa 2 - definição dos objetivos do plano;
  - Etapa 3 - estratégia de marketing mix;
  - Etapa 4 - afetação de recursos para a operacionalização do plano;
  - Etapa 5 - estabelecimento do plano de acção;
  - Etapa 6 - concretização do plano de acção;
  - Etapa 7 - controlo das ações desencadeadas.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>



# GESTÃO DA PRESENÇA EMPRESARIAL NAS REDES SOCIAIS

INÍCIO

15  
NOV



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Reconhecer as especificidades das principais redes sociais;
  - Utilizar tipos de conteúdo e funcionalidades específicos para diferentes objetivos;
  - Medir e analisar as diversas redes sociais;
  - Definir planos de ação para otimização contínua da comunicação.

## DESTINATÁRIOS:

- Técnicos e gestores de Marketing;
- Gestores de Redes Sociais.
- Responsáveis de empresas;
- Empregados que exerçam ou pretendam exercer funções na área de gestão de redes sociais;
- Desempregados que pretendam exercer funções na área de gestão de redes sociais.

## PROGRAMA:

- Instagram marketing:
  - Tipos de presença e funcionalidades;
  - Tipologias de conteúdos;
  - Métricas e reporting;
  - Exemplos e análise de casos;
- LinkedIn marketing:
  - Tipos de presença e funcionalidades;
  - Tipologias de conteúdos;
  - Métricas e reporting;
  - Exemplos e análise de casos;
- Youtube marketing:
  - Tipos de presença e funcionalidades;
  - Tipologias de conteúdos;
  - Métricas e reporting;
  - Exemplos e análise de casos;
- Outras redes sociais;
- Gestão de sinergias entre diferentes redes sociais.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - **9º ano**
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - **12º ano** e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

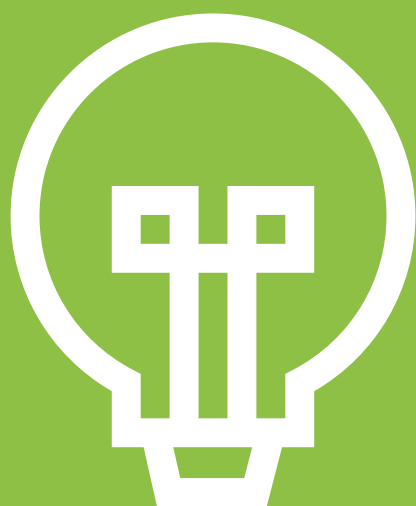
## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





**NEGÓCIOS**



# TÉCNICAS DE VENDA



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Aplicar técnicas de venda de produtos e/ou serviços;
  - Identificar as várias etapas de uma venda.

## PROGRAMA:

- Funções do vendedor;
- Competências do profissional de vendas;
- Competências de comunicação na venda;
- Etapas da venda;
- Controlo da venda.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados com responsabilidades de gestão em micro e pequenas empresas;
- Responsáveis de vendas, Comerciais e Vendedores;
- Pessoas interessadas em adquirir capacidades de venda direta e indireta;
- Desempregados que pretendam adquirir conhecimentos comerciais e de venda.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.





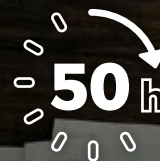
# **RECURSOS HUMANOS**



# LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS

INÍCIO

14  
SET



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Identificar diferentes teorias de motivação;
  - Distinguir estilos de liderança;
  - Organizar o trabalho de equipa;
  - Avaliar a equipa e resultados do seu trabalho.

## DESTINATÁRIOS:

- Responsáveis de Equipas;
- Coordenadores de Equipas;
- Responsáveis/líderes de departamento;
- Profissionais que pretendem otimizar o seu desempenho em equipa;
- Empregados que pretendam adquirir competências de liderança de equipas;
- Desempregados que pretendam adquirir competências de liderança de equipas.

## PROGRAMA:

- Motivação:
  - Inteligência emocional e criatividade;
  - Motivação e liderança.
- Liderança e a comunicação:
  - Funções e atitudes de comunicação;
  - Liderança vs. poder;
  - Funções e teorias da liderança;
  - Características desejadas num líder;
  - Delegação.
- Grupos e liderança:
  - Equipas de trabalho;
  - Estruturação e desenvolvimento das equipas;
  - Perfis de liderança.
- Comunicação nas equipas de trabalho:
  - Estilos comunicacionais;
  - Organização do trabalho de equipa;
  - Avaliação da equipa.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações **mínimas - 9º ano**
- **Desempregados:** Habilitações **mínimas - 12º ano** e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>







# GESTÃO DE EQUIPAS

INÍCIO

02  
NOV



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Organizar e gerir equipas de trabalho;
  - Comunicar e liderar equipas de trabalho;
  - Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes;
  - Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa.

## DESTINATÁRIOS:

- Técnicos de Gestão Pessoal;
- Responsáveis em Recursos Humanos;
- Empregados que exerçam funções nas áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Desempregados que pretendam exercer funções as áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos.

## PROGRAMA:

- Organização do trabalho de equipa;
- Comunicar eficazmente com a equipa;
- Gestão orientada para os resultados/pessoas;
- Técnicas de motivação e dinamização da equipa;
- Gestão de conflitos;
- Orientação da equipa para a mudança;
- Liderança:
  - Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança;
  - Diferentes estilos de Liderança;
  - Competências na coordenação de equipas;
  - Estratégias de mobilização da equipa;
  - Gestão de problemas em equipas;
- Trabalho em equipa:
  - Excelência no trabalho em equipa
  - Diferenças interpessoais;
  - Mobilização de recursos pessoais;
  - Como ultrapassar impasses e obstáculos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Reconhecer o elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes;
  - Criar uma experiência positiva no cliente;
  - Identificar o ciclo experiencial do cliente;
  - Reconhecer a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal;
  - Reconhecer a importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que exerçam funções nas áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam exercer funções as áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos.

## PROGRAMA:

- Estilos de relacionamento interpessoal;
- Inteligência emocional:
  - Funcionamento da inteligência emocional;
  - Relacionamento intrapessoal e interpessoal;
  - Competências emocionais;
  - O elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes;
  - Experiência positiva no cliente;
  - Importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas;
- Características de um assistente:
  - Perfil de um assistente;
  - Missão do serviço ao cliente;
- Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar;
- Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros;
- O reforço da capacidade de dos grupos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>





# GESTÃO DE CONFLITOS

INÍCIO

30  
NOV

25 h

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Gerir conflitos.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que exerçam funções nas áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam trabalhar em cargos com contacto direto com o público/cliente;
- Desempregados que pretendam exercer funções as áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Interessados em desenvolver competências de gestão de conflitos.

## PROGRAMA:

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos;
- Causas dos conflitos;
- Causas de tensões;
- Comunicação assertiva;
- Modos de lidar com conflitos;
- Competências de análise e diagnóstico de situações;
- Componentes da gestão emocional;
- Quadro de competência emocional;
- Caracterização, conceito e tipologia da negociação;
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação;
- Gestão construtiva de desacordos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>

consulting  
and training  
network | **C4G**

Inscreva-se já em:

[www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

 [suporte@c4g.pt](mailto:suporte@c4g.pt)

936 436 877



COFINANCIADO POR:

