

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES – VENDA NÃO PRESENCIAL

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Princípios da gestão de reclamações em venda não presencial
 - ✚ Funções do técnico de comunicação e serviço digital na gestão das reclamações
 - ✚ Tipologia de comércio a distância e suas especificidades
 - ✚ Tipos de objeções
 - ✚ Reclamações mais frequentes no comércio a distância (por telefone, catálogo, loja online e outras plataformas multicanais)
 - ✚ Situações de fraude mais frequentes no comércio a distância: mecanismos de deteção e reporte
 - ✚ Fatores críticos da gestão de reclamações
- Normas e regulamentos do comércio a distância
 - ✚ Normas e regulamentos da venda não presencial (por telefone, através de plataformas multicanais e fora do estabelecimento comercial)
 - ✚ Direitos e deveres dos e-consumidores
 - ✚ Documentação comercial e respetiva tramitação
 - ✚ Normas contabilísticas aplicáveis ao comércio a distância
 - ✚ Normas e regulamentos sobre dados pessoais e proteção da privacidade
 - ✚ Normas e requisitos de segurança dos meios de pagamento eletrónico
 - ✚ Entidades nacionais e internacionais reguladoras do comércio a distância e suas competências
- Comunicação não-verbal na gestão de reclamações
 - ✚ Importância da comunicação assertiva como resposta às situações telefónicas de reclamação
 - ✚ Gestão de reclamações como oportunidade de fidelização do cliente
 - ✚ Linguagem não verbal na gestão de conflitos

Cofinanciado por:

- ✚ Regras de comunicação escrita em situação de reclamação
- Controlo emocional na gestão de reclamações
 - ✚ Identificação e caracterização das emoções
 - ✚ Aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais das emoções
 - ✚ Estratégias de autodiagnóstico e de autocontrolo
- Procedimentos da gestão de reclamações no comércio a distância
 - ✚ Etapas da gestão da reclamação no comércio a distância
 - ✚ Procedimentos de registo, encaminhamento e tratamento de reclamações
- Sistema de informação do serviço
 - ✚ Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de inbound (Voz, atendimento automático (IVR), email, Fax, via postal, webchat e Instant messaging (IM) e outbound (Voz, email, fax, webchat, Instant messaging (IM) e SMS
 - ✚ Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados
 - ✚ Funcionalidades de segurança da informação

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Estilos de relacionamento interpessoal
 - + Passivo
 - + Agressivo
 - + Manipulador
 - + Assertivo
- Inteligência emocional
 - + Funcionamento da inteligência emocional
 - + Importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal
 - + Competências emocionais
 - + Desenvolvimento das competências emocionais
 - + O assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento
 - + Experiência positiva no cliente
 - + Ciclo experiencial do 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
 - + A mais-valia da inteligência emocional na habilidade de comunicar
 - + Desenvolvimento de competências emocionais e de escuta na relação com os outros
- Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros
- O reforço da capacidade de dinamização de grupos
 - + Estratégias de motivação de grupos
- + Competências emocionais e gestão de conflitos em grupos

Cofinanciado por:

GESTÃO DE EQUIPA

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Organização do trabalho de equipa
- Comunicar eficazmente com a equipa
- Gestão orientada para os resultados e para as pessoas
- Técnicas de motivação e dinamização da equipa
- Gestão de conflitos
- Orientação da equipa para a mudança
- Liderança:
 - ✚ Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos
 - ✚ Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança
 - ✚ Diferentes estilos de Liderança
 - ✚ Competências necessárias à coordenação de equipas
 - ✚ Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência
 - ✚ Gestão de situações problemáticas na equipa
- Trabalho em equipa:
 - ✚ Trabalho em equipa – implicações e especificidades
 - ✚ Excelência no trabalho em equipa
 - ✚ Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa
 - ✚ Mobilização de recursos pessoais em função da equipa
 - ✚ Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa

GESTÃO DO STRESS DO PROFISSIONAL

PLANO DE SESSÃO (25H)

- O Stress
 - + Conceito de stress
 - + Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais
 - + Sinais e sintomas
 - + Consequências negativas do stress
 - + Medidas preventivas
 - + Técnicas de controlo e gestão de stress profissional
 - + Como lidar com situações de agonia e sofrimento
 - + Técnicas de autoproteção
- As emoções
 - + Conceito de emoção
 - + Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções
 - + Estratégias de gestão das emoções

NOÇÕES E NORMAS DA QUALIDADE

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Qualidade – conceito e gestão
 - + Finalidades e vantagens
 - + Controlo da qualidade
 - + Evolução das normas da Família ISO 9000
 - + Síntese das alterações para a NP ISO 9001:2015 (conceitos e terminologia)
 - + Modelo de Gestão da Qualidade previsto na NP ISO 9001:2015
- O sistema de gestão da qualidade
 - + Requisitos da NP ISO 9001:2015
 - + Aplicabilidade da NP ISO 9001:2015 aos serviços da Administração Pública
 - + Rentabilização de recursos
- Análise e debate de casos práticos

LEGISLAÇÃO ADMINISTRATIVA

PLANO DE SESSÃO (25H)

- O “Novo” Código de Procedimento Administrativo – Enquadramento histórico e normativo
- Natureza e Regime dos Órgãos
 - ✚ Princípios gerais da atividade administrativa
 - ✚ Órgãos colegiais, reuniões, votações e deliberações
 - ✚ Competência, delegação de poderes e conflitos de atribuições e competências
- Disposições Comuns do Procedimento Administrativo
 - ✚ Relação Jurídica Procedimental
 - ✚ Auxílio administrativo e o novo mecanismo da conferência procedimental
 - ✚ Garantias de imparcialidade
 - ✚ Utilização de meios eletrónicos
 - ✚ Direito à Informação
 - ✚ Regime de contagem dos prazos
 - ✚ Medidas provisórias e pareceres
 - ✚ Extinção do procedimento
- Atuação
 - ✚ O regime do ato administrativo: validade, eficácia e invalidade
 - ✚ A execução do ato administrativo
 - ✚ Os mecanismos de reclamação e dos recursos administrativos
 - ✚ A marcha do procedimento administrativo
 - ✚ Eficácia do ato administrativo
- Regulamentos administrativos
 - ✚ Conceito de regulamento
 - ✚ Regras e formalidades das notificações
 - ✚ Marcha do procedimento

- ✚ Regulamento administrativo
- ✚ Regime da invalidade, caducidade e revogação
- ✚ o Impugnação de regulamentos administrativos
- Invalidades dos Atos Administrativos
 - ✚ A declaração de nulidade, a anulação e a revogação na revisão do CPA: distinção, prazos, iniciativa, competência e efeitos de cada um dos regimes
- Garantias dos Administrados: a reclamação, o recurso hierárquico e a ação contenciosa
 - ✚ Regimes, tramitação e prazo

ALIMENTAÇÃO RACIONAL, NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

PLANO DE SESSÃO (50H)

- Alimentação racional
 - + Regras alimentares
 - + Roda dos alimentos / necessidades diárias de nutrientes
 - + Índice de Massa Corporal (IMC)
 - + Principais erros alimentares
 - + Excessos e carências
- Constituintes alimentares
 - + Identificação e função dos nutrientes
 - + Aditivos alimentares
 - + Produtos transformados
- Análise alimentar: Rótulos de alimentos e bebidas
- Cálculo calórico e nutricional dos alimentos
- Comportamento alimentar: Fatores socioculturais, económicos e pessoais
- Princípios fundamentais da dietética
- Tipos de dietas
- Tendências gastronómicas modernas
- Composição de ementas saudáveis

FUNÇÃO PESSOAL - LEGISLAÇÃO LABORAL

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Tramitação do Procedimento Concursal de Pessoal
 - ✚ Enquadramento do procedimento concursal no ciclo de gestão de recursos humanos na Administração Pública: a proposta de mapas de pessoal, a distribuição das despesas de pessoal
 - ✚ Definição das áreas de recrutamento
 - ✚ As prioridades no recrutamento
 - ✚ Métodos de seleção: obrigatórios e facultativos - análise das regras a seguir em cada um
 - ✚ Requisitos de recrutamento
 - ✚ Procedimento concursal comum
 - ✚ o Procedimento concursal para constituição de reservas de recrutamento em órgão e serviço
 - ✚ o Procedimento especial de recrutamento centralizado
- O Novo Regime de Aposentação
 - ✚ A inscrição e reinscrição na CGA e na Segurança Social
 - ✚ A quota do subscritor e as contribuições da entidade para a CGA ou para a Segurança Social
 - ✚ Contagem do tempo de serviço
 - ✚ A aposentação
 - ✚ Formalidades para a aposentação
 - ✚ Cálculo da pensão
 - ✚ Acumulação de funções por aposentado
 - ✚ A pré-reforma
 - ✚ As regras de convergência com o regime geral da segurança social

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Gestão Financeira
 - ✚ A gestão por objetivos Nova gestão pública
 - ✚ Prestação de contas - A transparência na gestão
 - ✚ Finanças públicas sustentáveis
 - ✚ Novas tendências de contabilidade

- Gestão Orçamental
 - ✚ Reforma da contabilidade pública Contexto internacional
 - ✚ Novos sistemas de enquadramento orçamental
 - ✚ Principais instrumentos de reporting (orçamental e financeiro)
 - ✚ Gestão do ciclo da despesa e da receita
 - ✚ Normas da contabilidade pública

- Contabilidade Financeira e de Gestão no setor público
 - ✚ Análise da situação orçamental (inputs, outputs, outcomes)
 - ✚ Aplicação de indicadores de avaliação - Balanced scorecard como ferramenta
 - ✚ Utilização da informação financeira na tomada de decisão e no planeamento estratégico.
 - ✚ Benefícios da contabilidade de gestão no sector público

- Casos práticos e teoria aplicada a situações de planeamento, monitoria e avaliação

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

PLANO DE SESSÃO (25H)

- AMBIENTE

- ✚ Principais problemas ambientais da atualidade

- ✚ Resíduos

- Definição

- Produção de resíduos

- ✚ Gestão de resíduos

- Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos

- Estratégias de atuação

- Boas práticas para o meio ambiente

- SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

- ✚ CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST

- Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção

- ✚ ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST

- Obrigações gerais do empregador e do trabalhador

- ✚ ACIDENTES DE TRABALHO

- Conceito de acidente de trabalho

- Causas dos acidentes de trabalho

- Consequências dos acidentes de trabalho

- Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho

- ✚ DOENÇAS PROFISSIONAIS

Cofinanciado por:

- Conceito
- Principais doenças profissionais

PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS

- Riscos biológicos
- Agentes biológicos
- Vias de entrada no organismo
- Medidas de prevenção e proteção
- Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
- Ambiente térmico
- Iluminação
- Radiações (ionizantes e não ionizantes)
- Ruído
- Vibrações
- Riscos químicos
- Riscos de incêndio ou explosão
- Meios de primeira intervenção - extintores
- Riscos elétricos
- Medidas de prevenção e proteção
- Riscos mecânicos
- Riscos ergonómicos
- Riscos psicossociais

SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA

PLANO DE SESSÃO (25H)

- O contexto contabilístico
 - + Normalização
 - + Justo valor – credibilidade
 - + As empresas e os profissionais da contabilidade
- Organização formal do SNC
 - + Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF)
 - + Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) (Anexo com compilação das divulgações exigidas pelas NCRFs)
 - + Código de Contas (CC) (com Quadro Síntese e de Notas de Enquadramento)
 - + Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF)
 - + Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)
 - + Normas Interpretativas (NI)
 - + Estrutura Conceptual
 - Finalidade das DF
 - Utentes e necessidades de informação
 - Objetivos das DF
 - Características qualitativas
 - Mensuração dos elementos das DF
 - Capital e Manutenção de capital
 - + Conceitos contabilísticos
 - Património
 - Inventário

PUBLICIDADE NAS REDES SOCIAIS

PLANO DE SESSÃO (25H)

- Publicidade nas redes sociais
 - ✚ Alcance orgânico VS alcance pago
 - ✚ Tipos de objetivos
- Campanhas de publicidade no Facebook e Instagram
 - ✚ Tipos de objetivos e formatos
 - ✚ Segmentação de campanhas
 - ✚ Medição, análise e otimização de campanhas pagas
- Campanhas de publicidade no Youtube
 - ✚ Google Ads
 - ✚ Tipos de objetivos e formatos
 - ✚ Segmentação de campanhas
 - ✚ Medição, análise e otimização de campanhas pagas

Cofinanciado por:

