

# Plano de **FORMAÇÃO** **ACAP** para o Sector Automóvel **2014**

ASSOCIAÇÃO  
AUTOMÓVEL  
DE PORTUGAL



## **Gabinete de Formação Profissional**

Tel.: 21 303 53 00 | Fax: 21 302 14 74

E-mail: [mail@acap.pt](mailto:mail@acap.pt) | [www.acap.pt](http://www.acap.pt)

A Formação Profissional é, cada vez mais, apontada como um dos principais desafios a vencer pelas empresas portuguesas.

As empresas devem, de acordo com o Código de Trabalho, proporcionar aos trabalhadores acções de formação adequadas à sua qualificação.

Atenta a esta realidade, e dando continuidade ao papel que tem vindo a desenvolver na área formativa, a ACAP elaborou o seu Plano de Formação para 2014, tendo em conta as necessidades das empresas, expressas nos resultados ao “Inquérito sobre Necessidades de Formação”.

A ACAP é uma associação acreditada pela DGERT como entidade formadora.

## ENQUADRAMENTO LEGAL DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

De acordo com o Código do Trabalho, as empresas devem proporcionar aos trabalhadores acções de formação profissional adequadas à sua qualificação.

Aos trabalhadores deve ser assegurado um número mínimo de 35 horas anuais de formação contínua.

A formação contínua deve, em cada ano, abranger, pelo menos, 10% dos trabalhadores da empresa.

Aos trabalhadores com contrato a termo por período igual ou superior a 3 meses deve, igualmente, ser assegurado um número mínimo de horas, proporcional à duração do contrato nesse ano.

As horas de formação que não sejam asseguradas pelo empregador até ao terminus dos dois anos posteriores ao seu vencimento, transformam-se em créditos de horas em igual número para formação por iniciativa do trabalhador.

**Aos trabalhadores deve ser assegurado um número mínimo de 35 horas anuais de formação contínua.**

(...)  
**a ACAP organiza  
“formação  
à medida”,  
podendo realizar  
as acções  
de formação  
profissional  
em qualquer  
local do país  
(...)**

Para as empresas com necessidades específicas de formação profissional, a ACAP organiza “formação à medida”, podendo realizar as acções de formação profissional em qualquer local do país, nas instalações das empresas ou em local por nós facultado.

A ACAP, na qualidade de entidade formadora acreditada pela DGERT, elabora, para as empresas que o solicitem, candidaturas ao Fundo Social Europeu, assegurando todo o acompanhamento técnico-pedagógico e financeiro das respectivas acções de formação.

Salientamos o considerável número de empresas já aderentes a esta modalidade de formação promovida pela ACAP o que revela o crescente interesse na aposta de planos direccionados para as necessidades específicas dos trabalhadores.

Contacte o Gabinete de Formação Profissional para obter informações sobre financiamento comunitário dos projectos especificamente elaborados para a sua empresa.

## ÍNDICE

### **MARKETING, VENDAS E APOIO COMERCIAL 7**

Técnicas de Vendas I **8**

Técnicas de Vendas II **9**

Técnicas de Vendas e Negociação com utilização de ferramenta CRM **10**

Atendimento **11**

Marketing e Merchandising no Sector Automóvel **12**

Planificação Comercial **13**

Prospecção Comercial **14**

### **ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E FISCAL 15**

Word - Nível I **16**

Excel - Nível I **17**

Power Point - Nível I **18**

Legislação Laboral **19**

Novo Sistema Electrónico de Preenchimento de Guias de Resíduos **20**

## **COMPORTAMENTAL 21**

Gestão do Tempo **22**

Gestão de Equipas **23**

Liderança **24**

Comunicação e Gestão de Conflitos **25**

*Coaching*, Liderança e Gestão de Equipas **26**

## **SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO 27**

Sensibilização em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho **28**

Sensibilização em Primeiros Socorros **29**

Combate a Incêndios **30**

Higiene e Segurança no Trabalho – Máquinas Industriais **31**

## **AMBIENTE 32**

Gestão de Risco Ambiental **33**

Gestão de Resíduos On - Job **34**

## **PNEUS 35**

Reparações, Danos e Adulterações **36**

Montagem de Pneus, Equilíbrio de Rodas e Reparação de Pneus **37**

Sistemas de Travagem e Amortecimento **38**

Princípios de Gestão Oficial e Controle de Qualidade **39**

5 S's - Ferramentas de Qualidade de Excelência **40**

## **CALENDÁRIO DE FORMAÇÃO 2014 41**

## **INSCRIÇÕES 46**





## **MARKETING, VENDAS E APOIO COMERCIAL**

- >> Técnicas de Vendas I, II
- >> Técnicas de Vendas e Negociação com utilização de ferramenta CRM
- >> Atendimento
- >> Marketing e Merchandising no Sector Automóvel
- >> Planificação Comercial
- >> Prospeção Comercial

### **Destinatários**

Todos os colaboradores das áreas comerciais (vendas e após venda).

### **Objectivos**

Dotar os participantes de conhecimentos técnicos que facilitem e orientem a escolha de comportamentos adequados na relação comercial.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Comunicação na venda;
- >> Gestão do tempo;
- >> Ganhar competências.

**Destinatários**

Todos os colaboradores das áreas comerciais (vendas e após venda).

**Objectivos**

Dotar os participantes de conhecimentos técnicos que facilitem e orientem a escolha de comportamentos adequados na relação comercial.

**Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

**Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

**Forma de Organização**

Presencial.

**Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

**Duração**

14 horas.

**Conteúdo Programático**

- >> Comunicação na venda;
- >> Planificação;
- >> Competências.

### **Destinatários**

Todos os colaboradores das áreas comerciais (vendas e após venda).

### **Objectivos**

Desenvolver técnicas de vendas e negociação perante os clientes;  
Identificar as técnicas de negociação;  
Sistematizar procedimentos aquando da venda e negociação com clientes.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Venda vs Negociação: que diferenças?
- >> O modelo de vendas: visão do vendedor/visão do cliente;
- >> Os 6 passos da venda – modelo comportamental:
  - O acolhimento;
  - Descoberta das necessidades do cliente;
  - Controlo do modelo proactivo;
  - Apresentação do produto;
  - Apresentação da proposta;
  - Fecho.
- >> A prospecção telefónica:
  - Modelos comportamentais;
  - Passos para a emissão do contacto.

### **Destinatários**

Profissionais que pretendam desenvolver as competências no contacto com Clientes.

### **Objectivos**

Aperfeiçoar os conhecimentos técnicos que facilitem e orientem a escolha de comportamentos adequados na relação comercial.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Continua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Posicionamento do atendimento;
- >> O que é atender?
- >> Atender para quê?
- >> Atendimento e comunicação de forma clara e correcta;
- >> Perguntar para atender correctamente;
- >> Técnicas de fazer perguntas;
- >> A comunicação analógica;
- >> Regras para motivar a comunicação;
- >> Ser pro-activo;
- >> Fases do atendimento;
- >> Uso correcto do telefone;
- >> Saber lidar com reclamações.

### **Destinatários**

Empresários, quadros, vendedores e outros profissionais que pretendam desenvolver os seus conhecimentos na vertente do Marketing e do Merchandising.

### **Objectivos**

Aperfeiçoar e desenvolver conhecimentos nesta área, dos técnicos especialistas das empresas associadas da ACAP.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Conceito de Marketing;
- >> Razões de existir Merchandising;
- >> O que é o Merchandising;
- >> Merchandising e área de exposição;
- >> Merchandising e a vida do produto;
- >> Merchandising e o meu cliente;
- >> Critérios do ponto de venda;
- >> Merchandising e o meu cliente;
- >> Critérios do ponto de venda;
- >> O cliente no contexto de Merchandising;
- >> Animar a área de exposição;
- >> Conceito de sortido no mercado automóvel;
- >> Do Merchandising à satisfação do cliente.

### **Destinatários**

Comerciais e Delegados Comerciais das Empresas.

### **Objectivos**

No final da sessão, os formandos deverão estar sensibilizados para as Técnicas de Planificação bem como para a sua execução.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

7 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Plano de trabalho do vendedor estratega;
- >> Planeamento;
- >> Iniciativa;
- >> Organização;
- >> Resultados;
- >> Construção da planificação;
- >> Porque perdemos a venda?

### **Destinatários**

Comerciais e Delegados Comerciais das Empresas.

### **Objectivos**

No final da sessão, os formandos deverão estar sensibilizados para as Técnicas de Prospeção bem como para a sua execução.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Continua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

7 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Estilo de vendedores;
- >> Prospeção comercial o que é?
- >> Criação da base de dados;
- >> O que é comunicar;
- >> 10 regras para motivar;
- >> Origem das necessidades;
- >> Saber fazer perguntas;
- >> 6 tipos de perguntas;
- >> Construção da carteira de clientes.



## **ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA E FISCAL**

- >> Word - Nível I
- >> Excel - Nível I
- >> Power Point - Nível I
- >> Legislação Laboral
- >> Novo Sistema Electrónico  
de Preenchimento de Guias de Resíduos

### **Destinatários**

Profissionais sem conhecimentos ou com conhecimentos básicos.

### **Objectivos**

Dotar os formandos de conhecimento no âmbito das novas tecnologias, nomeadamente, em processamento de texto, de forma a possibilitar um melhor desempenho no exercício das suas funções laborais.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Ambiente de trabalho do Word;
- >> Comandos básicos;
- >> Formatação de caracteres;
- >> Formatação de parágrafos;
- >> Estilos;
- >> Formatação do documento;
- >> Visualização de documentos;
- >> Tabelas;
- >> Menu de ajuda.

**Destinatários**

Profissionais sem conhecimentos ou com conhecimentos básicos.

**Objectivos**

Dotar os formandos de conhecimento no âmbito das novas tecnologias, nomeadamente, em processamento de folha de cálculo, de forma a possibilitar um melhor desempenho no exercício das suas funções laborais.

**Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

**Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

**Forma de Organização**

Presencial.

**Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

**Duração**

14 horas.

**Conteúdo Programático**

- >> Microsoft Excel;
- >> Noções de folha de cálculo;
- >> Instalação do Microsoft Excel;
- >> Navegação ao longo de uma folha de cálculo;
- >> Formatação de uma folha de cálculo;
- >> Aplicação de alterações de forma e conteúdo;
- >> Manuseamento de dados numa folha de cálculo;
- >> Cálculos numa folha de cálculo;
- >> Particularidades de uso do rato no Excel;
- >> Impressão.

### **Destinatários**

Profissionais com conhecimentos de ambiente Windows.

### **Objectivos**

Dotar os formandos de conhecimentos que lhes permitam utilizar e desenvolver funções para apresentações em Power Point.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Ajustar definições de base;
- >> A partilha de documentos;
- >> Criar uma apresentação;
- >> Copiar, mover, eliminar texto/imagens/diapositivos;
- >> Formatar textos;
- >> Desenhar objectos;
- >> Imagens e outros objectos;
- >> Configuração do diapositivo;
- >> Preparar a apresentação;
- >> Imprimir;
- >> Animação pré definida;
- >> Visualizar a apresentação.

**Destinatários**

Empresários, gestores, quadros e outros profissionais das empresas que pretendam desenvolver e actualizar os seus conhecimentos no âmbito da legislação laboral.

**Objectivos**

Adquirir conhecimentos no domínio da legislação laboral em vigor para aplicação na gestão de pessoal da empresa.

**Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

**Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

**Forma de Organização**

Presencial.

**Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

**Duração**

7 horas.

**Conteúdo Programático**

- >> Contratação colectiva;
- >> Contrato de trabalho;
- >> A parentalidade;
- >> Organização do tempo de trabalho;
- >> Contratação a termo;
- >> Trabalho intermitente;
- >> Formação profissional;
- >> Cessação do contrato de trabalho.

### **Destinatários**

Colaboradores da empresa que tenham a seu cargo o preenchimento das guias de resíduos.

### **Objectivos**

- >> Compreender as alterações no preenchimento das guias de resíduos;
- >> Identificar possíveis alterações no preenchimento das e-GAR;
- >> Classificar resíduos segundo o código LER e operação.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Artigo 21º do Decreto-Lei nº 73/2011 – Transporte de resíduos;
- >> Portaria nº 335/97;
- >> Classificação de resíduos e seu destino.



## COMPORTAMENTAL

- >> Gestão do Tempo
- >> Gestão de Equipas
- >> Liderança
- >> Comunicação e Gestão de Conflitos
- >> *Coaching*, Liderança e Gestão de Equipas

## **Destinatários**

Todos os colaboradores das áreas comerciais (vendas e após venda).

## **Objectivos**

Dotar os participantes de conhecimentos técnicos que facilitem e orientem a escolha de comportamentos adequados na relação comercial.

## **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

## **Forma de Organização**

Presencial.

## **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## **Duração**

7 horas.

## **Conteúdo Programático**

- >> O que é o Tempo;
- >> Distribuição racional do tempo;
- >> Estudo e planeamento da acção;
- >> Preparação dos objectivos;
- >> Avaliação da acção.

**Destinatários**

Chefias intermédias.

**Objectivos**

Aperfeiçoar e desenvolver conhecimentos nesta área, das chefias.

**Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

**Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

**Forma de Organização**

Presencial.

**Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

**Duração**

14 horas.

**Conteúdo Programático**

- >> Transformações ao longo da história das organizações;
- >> Da era do RH à gestão de e com pessoas;
- >> Necessidades na criação de equipas;
- >> Criação de equipas de trabalho;
- >> Conceitos organizacionais;
- >> Grupos de trabalho/equipas de trabalho;
- >> Importância do trabalho em equipas multifuncionais;
- >> A importância da educação emocional nas equipas;
- >> A importância do treino;
- >> Os principais objetivos do treino;
- >> As técnicas educacionais de treino.

### **Destinatários**

Chefias.

### **Objectivos**

Aperfeiçoar e desenvolver conhecimentos nesta área, dos técnicos especialistas das empresas associadas da ACAP.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> O que é liderar;
- >> O que é a motivação;
- >> Reconhecer as necessidades;
- >> Saber motivar;
- >> A importância da comunicação;
- >> Factores de motivação;
- >> Medir o moral do cliente interno;
- >> A minha gestão;
- >> Melhorar a comunicação;
- >> Criar uma cultura;
- >> Adquirir cooperação;
- >> Motivizar grupos;
- >> Evitar a desmotivação;
- >> Recompensar resultados.

**Destinatários**

Chefias intermédias.

**Objectivos**

- >> Identificar as fases, códigos e objectivos da comunicação;
- >> Aumentar a fidelização dos clientes;
- >> Comunicar eficazmente;
- >> Diminuir a conflitualidade.

**Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

**Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

**Forma de Organização**

Presencial.

**Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

**Duração**

14 horas.

**Conteúdo Programático**

- >> O que é comunicar;
- >> Códigos na comunicação;
- >> Imagem de marca. A arma da comunicação;
- >> Objectivos da comunicação;
- >> Códigos na comunicação;
- >> Modelo e estrutura de comunicação;
- >> Fidelidade na comunicação;
- >> Elementos na comunicação;
- >> Elementos na aprendizagem;
- >> A importância do “ponto de vista”;
- >> A empatia na comunicação eficaz;
- >> Origem da linguagem;
- >> A importância da comunicação no acto da venda.

## Destinatários

Todos os colaboradores que exerçam funções de chefia.

## Objectivos

- >> Conhecer o *coaching* e aplicar algumas técnicas;
- >> Distinguir os conceitos de liderança e adoptar posturas eficazes;
- >> Perceber a dinâmica das equipas;
- >> Assimilar metodologias de motivação das equipas.

## Metodologia da Formação

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## Modalidade da Formação

Contínua e de actualização.

## Forma de Organização

Presencial.

## Metodologia de Avaliação

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## Duração

14 horas.

## Conteúdo Programático

- >> *Coaching* e Relacionamento Pessoal/Profissional:
  - Conceito e modelos de *coaching*;
  - Habilidades e capacidades de um *coach*;
  - Saber comunicar.
- >> Gerir Pessoas/Equipas e Resultados:
  - Estilos de Liderança;
  - Estabelecer objectivos e realinhar a equipa;
  - Saber como gerir conflitos, segundo o modelo de *coaching*;
  - Gestão de Tempo e Organização de Trabalho.
- >> Formas de Motivação:
  - Modelo de *feedback*;
  - Avaliação de Satisfação e Desempenho dos Colaboradores;
  - Acolhimento e Integração.



## **SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO**

- >> Sensibilização em Segurança,  
Higiene e Saúde no Trabalho**
- >> Sensibilização em Primeiros Socorros**
- >> Combate a Incêndios**
- >> Higiene e Segurança  
no Trabalho – Máquinas Industriais**

### **Destinatários**

Todos os trabalhadores das empresas e, em particular, os responsáveis pela área de segurança, higiene e saúde no trabalho.

### **Objectivos**

Pretende-se informar e sensibilizar os trabalhadores para a higiene e segurança no trabalho, consciencializando-os para os riscos a que estão expostos no local de trabalho, para que possam adoptar uma atitude preventiva.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

7 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> O que é a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- >> Enquadramento Legal dos serviços SHST;
- >> Prevenção vs Protecção;
- >> Identificação de riscos profissionais;
- >> Procedimentos de Emergência;
- >> Meios de Detecção e Combate a Incêndios: extintores.

### **Destinatários**

Trabalhadores responsáveis pela área de higiene e segurança no trabalho, nomeadamente, pela aplicação das medidas de primeiros socorros.

### **Objectivos**

Pretende-se que os formandos adquiram os conhecimentos gerais do Socorrismo, bem como, os consigam aplicar em situações de primeiro socorro e na prevenção de acidentes.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

7 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Socorrismo – Conceitos;
- >> Sistema integrado de emergência médica (o papel das diferentes instituições e do cidadão comum);
- >> Plano de Emergência. Equipa de Primeiros Socorros e sua integração na organização de emergência da empresa;
- >> Materiais e mala de primeiros socorros;
- >> Higiene e desinfecção;
- >> Definição. Sinais e actuação em caso de:
  - Alterações cardio-respiratórias (asfixia e afogamento);
  - Choque;
  - Feridas;
  - Hemorragias;
  - Intoxicações/Envenenamentos;
  - Fracturas;
  - Queimaduras;
  - Efeitos do ambiente térmico;
  - Posição lateral de segurança;
  - Outras questões.

## **Destinatários**

Trabalhadores responsáveis pela área de higiene e segurança no trabalho, nomeadamente, pela aplicação das medidas de combate a incêndios.

## **Objectivos**

Pretende-se informar e sensibilizar os trabalhadores nos procedimentos de actuação em caso de emergência, bem como para as formas de prevenção e combate a incêndios, consciencializando-os para os riscos existentes nos locais de trabalho e da sua importância no seio da Organização de Emergência Interna.

## **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

## **Forma de Organização**

Presencial.

## **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## **Duração**

4 horas.

## **Conteúdo Programático**

- >> Noções de combate a incêndios em edifícios:
  - Fenomenologia da combustão;
  - Noções de formas de combustão;
  - Métodos de extinção;
  - Classes de fogos;
  - Noções de agentes extintores;
  - Extintores;
  - Noções de redes de incêndio;
  - Sistemas automáticos de detecção de incêndios;
  - Noções de combate a incêndios.
- >> Noções de evacuações de edifícios:
  - Comportamento humano;
  - Detecção, alarme e alerta;
  - Aspectos gerais da evacuação;
  - Constituição das equipas de evacuação;
  - Procedimentos de evacuação.
- >> Exercícios de combate a incêndios:
  - Exercícios de combate a incêndios com manta ignífuga e extintores;
  - Demonstração de combate a incêndios com carretel para serviço de incêndio.

### **Destinatários**

Inspectores e coordenadores em obra, empreiteiros/construtores e distribuidores de máquinas industriais.

### **Objectivos**

No final da acção os participantes deverão ser capazes de:

- >> Identificar o enquadramento legal aplicável à utilização de máquinas e equipamentos de trabalho;
- >> Identificar que as máquinas e equipamentos de trabalho cumprem os requisitos legais;
- >> Identificar as exigências legais relativas à formação do operador;
- >> Identificar as exigências legais no âmbito da segurança e saúde no trabalho em estaleiros temporários ou móveis.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

7 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Noções Básicas de SHT;
- >> Enquadramento Legal SHT;
- >> Directiva Máquinas - D.L. nº 103/2008;
- >> Directiva Equipamentos – D.L. nº 50/2005;
- >> Regulamento Defesa da Floresta - Portaria nº 124/2006;
- >> Máquinas Usadas – D.L. nº 214/95;
- >> Directiva Estaleiros – D.L. nº 273/03;
- >> Matrícula de Máquinas Industriais – D.L. nº 107/2006.



## **AMBIENTE**

- >> Gestão do Risco Ambiental**
- >> Gestão de Resíduos On-Job**

**Destinatários**

Gestores e chefias.

**Objectivos**

- >> Conhecimento das responsabilidades como gestor face aos diferentes regimes jurídicos aplicáveis à empresa no que se refere a matérias ambientais;
- >> Desenvolvimento de competências internas para a realização de um diagnóstico relativo ao risco de incumprimento das obrigações legais, bem como para a criação de um sistema de gestão da conformidade legal, garantindo desta forma o cumprimento dos requisitos.

**Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

**Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

**Forma de Organização**

Presencial.

**Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

**Duração**

4 horas.

**Conteúdo Programático**

- >> Regimes jurídicos aplicáveis à empresa no que se refere às obrigações ambientais:
  - Responsabilidade ambiental;
  - Gestão de Resíduos;
  - Utilização de Recursos Hídricos;
  - Licenciamentos;
  - Outros regimes aplicáveis;
  - Código Penal em matéria de crimes contra o ambiente;
  - Obrigações. Consequências de incumprimento. Coimas.
- >> Bases para a realização de Diagnóstico de Conformidade Legal no que se refere a matérias ambientais.
- >> Implementação do Sistema de Gestão de Risco–Garantia de Conformidade Legal no que se refere a matérias ambientais
  - Caso de Estudo.

## **Destinatários**

Colaboradores que estão envolvidos em actividades que originam ou manuseiam resíduos.

## **Objectivos**

- >> Conhecer as obrigações genéricas da empresa em termos de gestão de resíduos;
- >> Conhecer os resíduos produzidos, identificá-los e distingui-los em termos de características;
- >> Conhecer e saber como adoptar boas práticas de gestão dos resíduos produzidos pela empresa;
- >> Assegurar o cumprimento dos requisitos legais em termos de práticas de gestão de resíduos;
- >> Melhoria da performance ambiental da empresa através da adopção de práticas de gestão de resíduos mais amigas do ambiente;
- >> Redução de custos resultante de uma gestão mais eficaz dos resíduos produzidos;
- >> Construção de uma cultura de empresa amiga do ambiente (mobilização dos colaboradores em torno de uma causa comum).

## **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

## **Forma de Organização**

Presencial.

## **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## **Duração**

4 horas.

## **Conteúdo Programático**

- >> Regimes jurídicos aplicáveis à empresa no que se refere às obrigações ambientais:
  - Responsabilidade ambiental;
  - Gestão de Resíduos;
  - Utilização de Recursos Hídricos;
  - Licenciamentos;
  - Outros regimes aplicáveis;
  - Código Penal em matéria de crimes contra o ambiente;
  - Obrigações. Consequências de incumprimento. Coimas.
- >> Bases para a realização de Diagnóstico de Conformidade Legal no que se refere a matérias ambientais.
- >> Implementação do Sistema de Gestão de Risco–Garantia de Conformidade Legal no que se refere a matérias ambientais
  - Caso de Estudo.



## **PNEUS**

- >> Reparações, Danos e Adultrações em Pneus
- >> Montagem de Pneus, Equilíbrio de Rodas e Reparação de Pneus
- >> Sistemas de Travagem e Amortecimento
- >> Princípios de Gestão Oficial e Controle de Qualidade
- >> 5 S's - Ferramentas de Qualidade de Excelência

## Destinatários

Colaboradores da empresa.

## Objectivos

Formação técnica a pneumáticos e jantes, destinada à identificação de danos na estrutura dos pneus que comprometam a segurança do veículo, bem como adulteração DOT, índice de velocidade, de carga e reaberturas irregulares de piso. Complementar conhecimentos técnicos, face à conjuntura económica e à inserção de pneus usados em circulação no mercado, com o objectivo de aumentar níveis de segurança de um componente de extrema importância no automóvel, como são os pneus.

## Metodologia da Formação

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## Modalidade da Formação

Contínua e de actualização.

## Forma de Organização

Presencial.

## Metodologia de Avaliação

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## Duração

8 horas.

## Conteúdo Programático

- >> Tipos de pneus e sua estrutura:
  - Como se fabrica um pneu;
  - Diferença de um pneu radial para um pneu diagonal;
  - Novos pisos e novas misturas de borracha para cumprimento do regulamento (CE) nº 1222/2009 para todos os pneus produzido depois de Junho de 2012: O significado das riscas de cor no piso de um pneu novo e pintas de cor nas laterais; Vida útil dos pneus; Posições correctas de montagem de pneus assimétricos e com sentido de rotação.
- >> Intervenções técnicas em pneus:
  - Identificar o estado da carcaça do pneu; Como reparar correctamente um pneu; Identificar adulterações de DOT, índices de carga, de velocidade e reaberturas de piso.
- >> Utilização do equipamento de intervenção a pneus:
  - Conhecer o tipo de equipamento necessário; Manuseamento em segurança; Cuidados e manutenção que os formandos devem ter para com o equipamento.
- >> Execução de reparação de pneu - Os formandos deverão executar as operações necessárias para uma correcta reparação de pneu; Execução de reabertura de piso de um pneu - Os formandos deverão efectuar uma reabertura de piso, para mais facilmente identificar uma irregularidade; Execução de adulteração de DOT, Índice de velocidade e de carga - Os formandos deverão operar, com equipamento adequado, intervenções técnicas para facilmente identificar adulterações.

## **Destinatários**

Profissionais que necessitem de adquirir ou aperfeiçoar conhecimentos e princípios da tecnologia automóvel.

## **Objectivos**

- >> Montar e desmontar correctamente um pneu;
- >> Sistemas TPMS;
- >> Conhecer os dois tipos de equilíbrio (estático e dinâmico);
- >> Variação de força radial e lateral;
- >> Excentricidade lateral e radial;
- >> Identificar os vários sistemas de centragem de rodas;
- >> Equilibrar correctamente uma roda;
- >> Reparar correctamente um furo com PRP.

## **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

## **Forma de Organização**

Presencial.

## **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## **Duração**

8 horas.

## **Conteúdo Programático**

- >> (Des)montagem de Pneus:
  - Desmontagem de um pneu;
  - Montagem de um pneu;
  - Pressão recomendada.
- >> TPMS:
  - Conhecer todos os sistemas TPMS;
  - Serviço de montagem e manutenção TPMS;
  - Legislação europeia.
- >> Equilíbrio de Rodas:
  - Estático e dinâmico;
  - Excentricidade da jante/pneu;
  - Centragem de rodas com peças adequadas;
  - Optimização da jante/pneu.
- >> Reparação de Pneus:
  - Identificação da possibilidade de reparação do pneu;
  - Aplicação do PRP;
  - Reparação de diversos furos por parte dos formandos.

## Destinatários

Profissionais que necessitem de adquirir ou aperfeiçoar conhecimentos e princípios da tecnologia automóvel.

## Objectivos

- >> Conhecer o funcionamento de travagem de um veículo;
- >> Sistemas de travagem mecânicos e electrónicos (ABS, SBC, EPB);
- >> Conhecer os sintomas e causas de uma travagem deficiente;
- >> Procedimentos de manutenção do sistema de travagem;
- >> Conhecer a função de uma suspensão num veículo;
- >> Identificar todos os componentes de uma suspensão;
- >> Tecnologia de amortecedores;
- >> Análise de componentes danificados e procedimentos de serviço;
- >> Conhecer os sintomas e causas de um amortecimento deficiente;
- >> Saber desmontar e montar amortecedores num veículo.

## Metodologia da Formação

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

## Modalidade da Formação

Contínua e de actualização.

## Forma de Organização

Presencial.

## Metodologia de Avaliação

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

## Duração

8 horas.

## Conteúdo Programático

- >> Travões:
  - Sistemas hidráulicos; Sistemas Electrónicos;
  - Servo-Freio e assistência à travagem.
- >> Serviço Prático:
  - Medir excentricidade/paralelismo de discos;
  - Utilização de equipamento de diagnóstico;
  - Desmontagem de discos e pastilhas;
  - Análise da qualidade do líquido de travagem.
- >> Suspensões:
  - Componentes de uma suspensão;
  - Tipos de suspensões existentes;
  - Tecnologia de amortecedores;
  - Tipos de amortecedores;
  - Métodos de análise.
- >> Diagnóstico em Linha de Inspeção.

### **Destinatários**

Colaboradores da empresa.

### **Objectivos**

- >> Identificar os princípios de Gestão Oficial;
- >> Identificar e caracterizar os princípios presentes no relacionamento com o cliente;
- >> Encarar o atendimento como um processo de compra/venda;
- >> Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua;
- >> Implementar métodos de controlo da Qualidade.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

14 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Mercado Automóvel:
  - Concorrência;
  - Novas vertentes do negócio;
  - Diferenciação/opportunidade.
- >> A importância do recepcionista na estrutura.
- >> As funções e objectivos dos recepcionistas.
- >> O perfil do recepcionista.
- >> As expectativas dos clientes.
- >> Os passos da Recepção:
  - Preparação da Recepção;
  - Recepção dos clientes e veículos;
  - Seguimento dos trabalhos;
  - Entrega do veículo.
- >> Controlo da Qualidade de Serviço.

### **Destinatários**

Todos os colaboradores da empresa.

### **Objectivos**

- >> Desencadear um conjunto de acções cujo objectivo é aumentar a produtividade e segurança das actividades produtivas, ordem e limpeza dos locais de trabalho;
- >> Maior produtividade pela redução da perda de tempo à procura de objectos;
- >> Redução de despesas e melhor aproveitamento de materiais.

### **Metodologia da Formação**

Alternância de exposições teóricas com exercícios práticos.

### **Modalidade da Formação**

Contínua e de actualização.

### **Forma de Organização**

Presencial.

### **Metodologia de Avaliação**

- >> Avaliação da eficácia e da eficiência da formação;
- >> Avaliação de diagnóstico;
- >> Avaliação da reacção.

### **Duração**

24 horas.

### **Conteúdo Programático**

- >> Introdução aos 5 S's;
- >> Origem e conceitos dos 5 S's;
- >> Objectivos dos 5 S's;
- >> Vantagens de aplicação dos 5 S's;
- >> Metodologias de implementação dos 5 S's



**CALENDÁRIO  
DE FORMAÇÃO 2014**

## MARKETING VENDAS E APOIO COMERCIAL

CURSO	DURAÇÃO	LOCAL	DATA	HORÁRIO
Técnicas de Vendas I	14 h	Lisboa Porto	28, 29 Abril	9h30-18h00
Técnicas de Vendas II	14 h	Lisboa Porto	29, 30 Setembro	9h30-18h00
Técnicas de Vendas e Negociação com utilização de ferramenta CRM	14 h	Lisboa Porto	10, 11 Novembro	9h30-18h00
Atendimento	14 h	Lisboa Porto	5, 6 Maio	9h30-18h00
Marketing e Merchandising no Mercado Automóvel	14 h	Lisboa Porto	27, 28 Outubro	9h30-18h00
Planificação Comercial	7 h	Lisboa Porto	12 Maio	9h30-18h00
Prospecção Comercial	7 h	Lisboa Porto	2 Junho	9h30-18h00

## ADMINISTRATIVA FINANCEIRA E FISCAL

CURSO	DURAÇÃO	LOCAL	DATA	HORÁRIO
Word I	14 h	Lisboa Porto	21, 22 Abril	9h30-18h00
Excel I	14 h	Lisboa Porto	14, 15 Maio	9h30-18h00
Power Point I	14 h	Lisboa Porto	18, 19 Setembro	9h30-18h00
Legislação Laboral	7 h	Lisboa Porto	14 Outubro	9h30-18h00
Novo Sistema Electrónico de Preenchimento de Guias de Resíduos	14 h	Lisboa Porto	24, 25 Novembro	9h30-18h00

## COMPORTAMENTAL

CURSO	DURAÇÃO	LOCAL	DATA	HORÁRIO
Gestão do Tempo	7 h	Lisboa Porto	7 Julho	9h30-18h00
Gestão de Equipas	14 h	Lisboa Porto	8, 9 Outubro	9h30-13h00
Liderança	14 h	Lisboa Porto	22, 23 Setembro	9h30-18h00
Comunicação e Gestão de Conflitos	14 h	Lisboa Porto	19, 20 Maio	9h30-18h00
Coaching, Liderança e Gestão de Equipas	14h	Lisboa Porto	16, 17 Junho	9h30-18h00

## SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

CURSO	DURAÇÃO	LOCAL	DATA	HORÁRIO
Sensibilização em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	7 h	Lisboa Porto	16 Abril	9h30-18h00
Sensibilização em Primeiros Socorros	7 h	Lisboa Porto	29 Maio	9h30-18h00
Combate a Incêndios	4 h	Lisboa Porto	18 Junho	9h00-13h00
Higiene e Segurança no Trabalho - Máquinas Industriais	7 h	Lisboa Porto	3 Novembro	9h30-18h00

## AMBIENTE

CURSO	DURAÇÃO	LOCAL	DATA	HORÁRIO
Gestão de Risco Ambiental	4 h	Lisboa Porto	8 Maio	14h30-18h30
Gestão de Resíduos On-Job	4 h	Lisboa Porto	26 Junho	14h30-18h30

## PNEUS

CURSO	DURAÇÃO	LOCAL	DATA	HORÁRIO
Reparações, Danos e Adultrações	8 h	Lisboa Porto	22 Maio	9h30-18h00
Montagem de Pneus, Equilíbrio de Rodas e Reparação de Pneus	8 h	Lisboa Porto	4 Junho	9h30-18h00
Sistemas de Travagem e Amortecimento	8 h	Lisboa Porto	30 Setembro	9h30-18h00
Princípios de Gestão Oficinal e Controlo de Qualidade	14 h	Lisboa Porto	15, 16 Outubro	9h30-18h00
5 S's - Ferramentas de Qualidade de Excelência	24 h	Lisboa Porto	17, 18,19 Novembro	9h30-18h00



### **Inscrição**

Os pedidos de inscrição deverão ser efectuados mediante o envio da Ficha de Inscrição, acompanhada da cópia do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do participante, por correio, fax ou e-mail, para a sede da Associação.

### **Pagamento**

O pagamento das inscrições nos cursos de formação, deverá ser efectuado nos oito dias que antecedem a realização dos mesmos, através de uma das seguintes modalidades:

- >> Cheque emitido à ordem da ACAP;
- >> Transferência bancária (NIB: 001000003527065000168);
- >> Numerário.

### **Descontos**

As empresas que inscrevem vários participantes no mesmo curso, beneficiarão dos seguintes descontos:

- 3 participantes – 5% de desconto;
- 4 ou mais participantes – 10% de desconto.

### **Desistências**

Todas as desistências deverão ser comunicadas à ACAP, por carta, fax ou e-mail.

As desistências recebidas nos 3 dias úteis imediatamente anteriores à data de início do curso de formação implicam a perda de 25% dos valores recebidos.

Sempre que as referidas desistências sejam comunicadas posteriormente à data supra-referida, a ACAP reserva-se no direito de reter a totalidade dos valores recebidos.

No entanto, a ACAP aceitará sem objecções a substituição do participante impossibilitado de comparecer.

### **Alterações à Programação dos Cursos de Formação**

A ACAP compromete-se a enveredar todos os esforços para concretizar os cursos de formação nas datas e condições enunciadas. No caso de força maior em que se tiver de proceder ao cancelamento do curso, ou em que houver alterações de datas que tornem impossível ao participante assistir ao curso de formação, a ACAP compromete-se a devolver os montantes correspondentes recebidos.

### **Informações e Inscrições**

Gabinete de Formação Profissional  
Dra. Alexandra Afonso ou Alexandra Santos  
Tel.: +351 21 303 53 00  
Fax: +351 21 302 14 74  
E-mail: mail@acap.pt

# FICHA DE INSCRIÇÃO

**CURSO**

**DATA DE INÍCIO** \_\_\_\_\_

**LOCAL DE REALIZAÇÃO** \_\_\_\_\_

## IDENTIFICAÇÃO DO FORMANDO

**NOME COMPLETO** \_\_\_\_\_

**DATA DE NASCIMENTO** \_\_\_\_\_

**NATURAL DE** \_\_\_\_\_

**Nº BI/CARTÃO DE CIDADÃO** \_\_\_\_\_

**DATA DE EMISSÃO** \_\_\_\_\_

**ARQUIVO DE** \_\_\_\_\_

**MORADA** \_\_\_\_\_

**LOCALIDADE** \_\_\_\_\_ **CÓDIGO POSTAL** \_\_\_\_\_

**TEL.** \_\_\_\_\_ **FAX** \_\_\_\_\_

**E-MAIL** \_\_\_\_\_

**HABILITAÇÕES LITERÁRIAS** \_\_\_\_\_

## SITUAÇÃO FACE AO EMPREGO

**A TERMO CERTO** ☐ **A TERMO INCERTO** ☐ **EFFECTIVO** ☐

**EMPRESA** \_\_\_\_\_

**FUNÇÃO ACTUAL** \_\_\_\_\_

**MORADA** \_\_\_\_\_

**LOCALIDADE** \_\_\_\_\_ **CÓDIGO POSTAL** \_\_\_\_\_

**TEL.** \_\_\_\_\_ **FAX** \_\_\_\_\_

**E-MAIL** \_\_\_\_\_

**RAMO DE ACTIVIDADE DA EMPRESA** \_\_\_\_\_

**Nº DE EMPREGADOS** \_\_\_\_\_

☐ Não autorizo que os meus dados pessoais sejam objecto de divulgação para efeitos de eventual auscultação por parte do Sistema de Acreditação, bem como de entidades fiscalizadoras.

**NOTA:** Os dados pessoais constantes nesta ficha de inscrição são confidenciais e intransmissíveis, só poderão ser utilizados para uso interno do Gabinete de Formação Profissional, tendo em vista o preenchimento de impressos/formulários legalmente exigidos.

**Atenção:**

Anexar fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do formando.

Data \_\_\_\_\_

Assinatura e carimbo

\_\_\_\_\_

**Gabinete de Formação Profissional**

Contactos: Dr<sup>a</sup> Alexandra Afonso/Alexandra Santos

Avenida Torre de Belém, n.º 29 | 1400-342 Lisboa

Tel.: 21 303 53 00 | Fax: 21 302 14 74

E-mail: mail@acap.pt | www.acap.pt

ASSOCIAÇÃO  
AUTOMÓVEL  
DE PORTUGAL



ASSOCIAÇÃO  
AUTOMÓVEL  
DE PORTUGAL



**Sede**

Avenida Torre de Belém, nº 29  
1400-342 Lisboa

Tel.: 21 303 53 00

Fax: 21 302 14 74

E-mail: [mail@acap.pt](mailto:mail@acap.pt)

**Delegação Porto**

Rua de Santa Catarina, 693 - 4º  
4000-454 Porto

Tel.: 22 200 56 06 | 22 200 72 45/6

Fax: 22 201 37 56

E-mail: [mail@acap.pt](mailto:mail@acap.pt)

**[www.acap.pt](http://www.acap.pt)**