



# CURSOS BASILARES DA ESCOLA NACIONAL DO COMÉRCIO

# ESCOLA NACIONAL DO COMÉRCIO

A **ENCO - Escola Nacional do Comércio**, criada à luz do Decreto nº 25/82, de 17 de Março e reestruturada mediante o Decreto Executivo nº 11/01, de 9 de Março, aprovada pelo Decreto Presidencial nº 171/21 de 07 de Julho.

A **Escola Nacional do Comércio (ENCO)** é um órgão superintendido pelo Ministério da Indústria e Comércio, e tem como missão a promoção, formação, capacitação técnico-profissional e desenvolvimento das pessoas singulares e coletivas em matérias relativas ao comércio, prestação de serviços mercantis e distribuição, pela formação inicial, contínua de especialidade e pela informação e apoio técnico-científico. Preparar os funcionários e agentes administrativos do sector do comércio, tendo em vista a formação especializada, o aperfeiçoamento e atualização do pessoal ligado ao sector do comércio, público e privado.

O desenvolvimento do capital humano constitui uma das principais prioridades do Governo Angolano, assumido com toda clareza na estratégia para o desenvolvimento do País.

O Estado Angolano estabeleceu ações e medidas políticas para a dinamização, manutenção da estabilidade e crescimento do sector, dentre as quais, destacada a promoção do crescimento da produtividade do sector, de acordo com o progresso técnico-profissional e científico dos recursos humanos.

Com foco na promoção e capacitação técnico-profissional dos agentes económicos em matérias relativas ao comércio e prestação de serviço, o desafio da ENCO consiste em erguer a bandeira da capacitação dos agentes comerciais a nível nacional, tornando a Escola Nacional do Comércio acessível para todos.



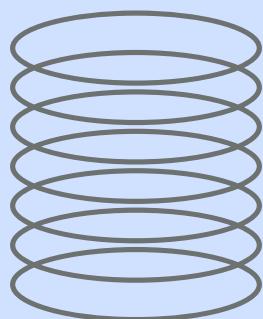
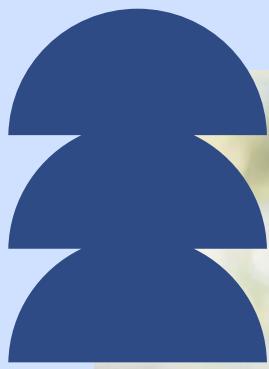
GOVERNO DE  
ANGOLA

**mindcom**gov.ao  
Ministério da Indústria e Comércio





**FORMAÇÃO DE EXCELÊNCIA PARA  
O SUCESSO PROFISSIONAL!**



A **ENCO** – Escola Nacional do Comércio disponibiliza uma ampla variedade de formações e treinamentos especializados para capacitar profissionais e impulsionar carreiras no sector do comércio e empresarial. Com cursos que abrangem áreas essenciais como gestão empresarial, contabilidade, liderança, higiene e segurança no trabalho, técnicas comerciais e muito mais, a **ENCO** prepara os seus formandos para os desafios do mercado atual.

Seja para quem pretende aperfeiçoar competências técnicas ou para aqueles que procuram uma qualificação profissional sólida, a **ENCO** oferece conhecimento prático e aplicado, contribuindo para o desenvolvimento individual e organizacional. Invista no seu futuro com a formação certa!



# EMPREENDEDORISMO E TÉCNICAS COMERCIAIS

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Compreender os conceitos relativos ao empreendedorismo;
- Identificar oportunidades de negócios;
- Desenvolver o potencial visionário.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Ao final de cada etapa, o aluno deverá ser capaz de:

- Conceituar empreendedorismo;
- Caracterizar os tipos de empreendedor e de negócios;
- Desenvolver sua criatividade;
- Criar uma ideia para um negócio próprio;
- Realizar análises financeiras e de mercado.
- Elaborar um plano de negócios.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Introdução ao Empreendedorismo:

- Conceito;
- Características de um perfil empreendedor;
- Gestão de custos empresariais e Técnicas de vendas.

### 2 - Técnicas do Comércio, Circuito económico.

- Unidades intervenientes;
- Relações entre empresário versus empreendedor
- Relações de Débito e Crédito – Fluxos

### 3- Relação Empresa – Empresa

- Fluxos de caixa, financeiros e autónomos
- Plano de negócios- Conceito e Estruturação.

### 4 – Estruturação Jurídica do novo Negócio

- Classificação quanto a função económica;
- Dimensão e sua forma de propriedade;
- Documentação para abertura do negócio.





# ESTATÍSTICA

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam os conceitos fundamentais de Estatística Descritiva, os procedimentos e normas para a construção de tabelas e gráficos.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Definir Estatística;
- Descrever as subdivisões de Estatística;
- Descrever procedimentos para o cálculo das medidas de tendência central;
- Explicar a importância da distribuição de frequência;
- Enumerar os procedimentos para calcular a proporção, percentagem e razão, etc...

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Unidades da Estatística

- Unidades de Estatística
- Dado Estatístico
- Variável
- Técnicas de Amostragem
- População/Universo Estatístico

### 2 - Distribuição de Frequências

- Definição
- Dados Brutos
- Tipos de Frequências

### 3 - Medidas de Tendência Central

- Média Aritmética
- Mediana
- Moda

### 4 - Proporção, Percentagem e Razão

### 5 - Normas para construção de tabelas e Gráficos





# ESTATÍSTICA BÁSICA

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam os conceitos fundamentais e Objectivos da Estatística descritiva na organização de dados para tomada de decisões no sucesso da Empresa.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Conceito da Estatística;
- Descrever a origem e desenvolvimento da Estatística e suas subdivisões;
- Descrever os requisitos da informação;
- Saber organizar dados, variáveis contínuas e discretas, etc...



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Introdução a Estatística

- Conceitos Fundamentais;
- Etapas do método Estatístico.

### 2 - Apresentação de Dados

- Quadros;
- Gráficos.

### 3 - Frequências e Distribuição de frequência

- Distribuição de frequências de variáveis discretas
- Dist. De frequências de variáveis contínuas
- Representação das distribuições de frequências.

### 4 - Medidas de Localização

- Medidas de Tendência central;
- Medidas de tendência não central.

### 5 - Medidas de Dispersão e Concentração

- Medidas de Dispersão;
- Comparação das medidas de dispersão;
- Medidas de Concentração.

### 6 - Medidas de Assimetria e Curtose



# HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Informar e Sensibilizar os formandos para o cumprimento da legislação em vigor em matéria de segurança e saúde no trabalho; Riscos profissionais que envolvem o trabalhador e as respectivas medidas de prevenção serem aplicadas no local de trabalho.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Identificar os riscos profissionais existentes na sua actividade profissional;
- Conhecer os vários equipamentos de protecção individual;
- Identificar os principais problemas ambientais da actualidade;
- Importância da gestão de resíduos;
- Organização.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Fundamentos da HSST

- Factores que afectam a HSST;
- Acidentes de trabalho.

### 2 - Segurança do posto de trabalho

- O efeito dominó e os acidentes de trabalho;
- Redução de riscos.

### 3 - Higiene e Condições Ambientais do posto de trabalho

- O inimigo invisível;
- Os riscos que rodeiam o posto de trabalho.

### 4 - Saúde no posto de trabalho

- Ergonomia;
- Avaliação das condições de trabalho;
- Movimentação manual de cargas.

### 5 - Normativos legais aplicados à actividade





# HIGIENE E SEGURANÇA NA INDÚSTRIA ALIMENTAR

DURAÇÃO: 16 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam os conceitos usados na indústria alimentar e regras de higiene. A microbiologia alimentar e os perigos alimentares. O processo de Higienização das instalações equipamentos do estabelecimento alimentar. A importância do rótulo alimentar.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Descrever as boas práticas de higiene alimentar;
- Conhecer as normas de Conduta na indústria alimentar;
- Descrever os perigos existentes nos alimentos;
- Conhecer as características dos micróbios.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Boas Práticas de Higiene

- Conceitos básicos na indústria alimentar;
- Regras da Indumentária;
- Processo de higienização.

### 2 - Microbiologia Alimentar

- Tipos de perigos existentes nos alimentos;
- Caracterização dos micróbios;
- Doenças alimentares.

### 3 – Processo de higienização e eliminação de Resíduos

- Importância do plano de higiene;
- A eliminação dos Resíduos;
- Regras a aplicar.

### 4 – Rotulagem alimentar

- Informações que devem constar no rótulo dos alimentos;
- Tipos de Embalagem.

### 5 – Boas Práticas de Distribuição

- Transporte;
- Recepção;
- Armazenamento;
- Distribuição





# HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

DURAÇÃO: 15 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam os conceitos usados na indústria alimentar e regras de higiene. A microbiologia alimentar e os perigos alimentares. O processo de Higienização das instalações equipamentos do estabelecimento alimentar, conhecer os procedimentos operacionais.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Descrever as boas práticas de higiene alimentar;
- Conhecer as normas de Conduta na indústria alimentar;
- Descrever os perigos existentes nos alimentos;
- Descrever os registos e a documentação.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Introdução - Instalações

- Regras básicas com o pessoal;
- Operações;
- Controlo de pragas;
- Registos e documentação.

### 2 - Elaboração do Manual de Boas Práticas de Fábrica

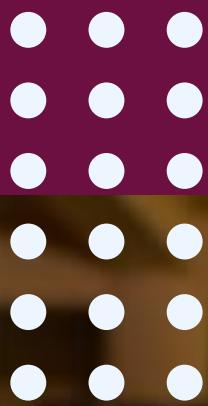
- Elaboração de procedimento operacional (POP).

### 3 - Descrição de Procedimentos Operacionais

- Elaboração de Planilhas para os registos e controlo.

### 4 - Higienização do Ambiente, Equipamentos e Utensílios





**DÊ OS PRIMEIROS  
PASSOS PARA UMA  
CARREIRA BRILHANTE!**

**ENCO**  
ESCOLA  
NACIONAL  
DO COMÉRCIO



# HACCP - HAZARDS ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINTS

**Análise de perigos e pontos críticos de controlo**

**DURAÇÃO: 15 HORAS**

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se dotar os participantes a perceber a importância da implementação do sistema HACCP. Saibam implementar um plano HACCP.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Analisar as etapas do processo produtivo para definir os pontos críticos de controlo;
- Estabelecer limites de controlo, monitoramento e acções corretivas para os pontos críticos de controlo;
- Identificar e Avaliar os perigos existentes nos alimentos;
- Determinar o controlo dois pontos críticos de controlo.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Introdução, Origem e História de HACCP

- Vantagens do HACCP;
- Programa de Pré-Requisitos;
- Rastreabilidade.

### 2 - Metodologia HACCP

- Plano HACCP;
- Fluxograma;
- Estabelecimento de medidas Corretivas.





# LAVAGEM, CALIBRAGEM E EMBALAGEM DOS ALIMENTOS

DURAÇÃO: 15 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os participantes conheçam o objectivo do tratamento e saneamento dos alimentos; saibam avaliar a confiabilidade dos resultados das medições efectuadas com os instrumentos de medição.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Mostrar os principais prejuízos causados na falta de cuidados na manipulação dos alimentos;
- Realizar a medição e calibragem dos equipamentos usados na pesagem dos alimentos, segundo normas internacionais;
- Conhecer as funções e diferentes de embalagens e tipos de materiais usados para a indústria de alimentos.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Lavagem e desinfeção dos alimentos

- Conceitos básicos da indústria alimentar;
- Regras de higiene pessoal e dos alimentos;
- Recepção dos alimentos e processo de higienização.

### 2 - Calibragem dos alimentos

- Calibragem e tipos de equipamentos para calibragem.

### 3 - Embalagem e rótulo nos alimentos

- História da embalagem;
- Funções da embalagem;
- Rotulagem dos alimentos;
- Armazenagem dos alimentos.





# CHEFIA E LIDERANÇA

DURAÇÃO: 20 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Proporcionar aos participantes da disciplina o aperfeiçoamento das habilidades conceituais e comportamentais das atribuições de chefia e liderança;
- Apresentar a importância da liderança no desempenho profissional dentro do ambiente organizacional.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Definir os conceitos e características para uma liderança eficaz;
- Propiciar o conhecimento sobre os estilos de liderança;
- Demonstrar as influências de um líder no desempenho profissional;
- Destacar a importância de um líder no ambiente organizacional.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Conceitos gerais

- Chefia;
- Liderança.

### 2 - Organização social pós-moderna e o trabalho

- Dinâmica organizacional;
- Estrutura organizacional;
- Clima organizacional;
- Cultura organizacional.

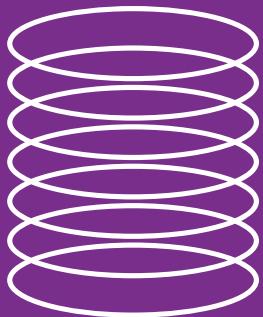
### 3 - Tipos de liderança

- Responsabilidade social do líder;
- Liderança militar.





**A PREPARAÇÃO DE HOJE  
DEFINE OS EMPREENDIMENTOS  
DE AMANHÃ.**





# CÁLCULOS FINANCEIROS

DURAÇÃO: 40 HORAS

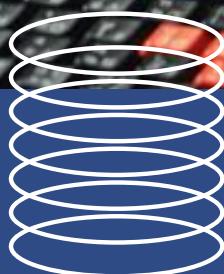
## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os participantes conheçam os conceitos e processo da capitalização a juros simples e composto.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Conceituar o património.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Sistema de Capitalização a Juros Simples

- 1.1 – Processos práticos para o Cálculo de Juros Simples
  - 1.1.1 – Juro,
  - 1.1.2 – Capital,
  - 1.1.3 – Prazo,
  - 1.2.3 – Taxa;
  - 1.2 – Capital Acumulado
  - 1.3 – Taxas Equivalentes

### 2 - Empréstimos Com Juros Antecipados

- 2.1 – Taxa Nominal e Taxa Real do Empréstimo;
- 2.2 – Cálculo co Valor Actual, Valor Nominal e do Juro Antecipado.

### 3 – Equivalência de Capitais o Regime de Juros Simples

- 3.1 – Realização Antecipada de Efeitos Comerciais
  - 3.1.1 – Desconto Comercial
  - 3.1.2 – Desconto Racional
- 3.2 – Realização Diferida de Efeitos Comerciais
  - 3.2.1 – Reforma Comercial, Total, Parcial de um Título por Outro
  - 3.2.2 – Reforma Racional, Total, Parcial de um Título por Outro



# OPERAÇÕES E TÉCNICAS DE IMPORTAÇÃO

DURAÇÃO: 60 HORAS

## MÓDULO: PROCESSO DE IMPORTAÇÃO

### OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos percebam como inicia e termina o processo de importação, a relação entre o importador e o exportador, os intervenientes no processo da parte do importador, bem como da parte do exportador.

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Definir importação;
- Saber sobre os procedimentos do processo de importar e exportar mercadorias;
- Saber como obter resultados em uma negociação internacional;
- Conhecer os documentos envolvidos no processo de importação e exportação;
- Descreverem as modalidades de pagamentos de mercadorias a nível internacional.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Nomenclatura e Classificação de Mercadorias;

- Aspectos gerais.

### 2 - Negociação Internacional

- Porque negociar;
- Conceitos básicos e estruturas da negociação;
- Etapas de negociação e Conhecimento do mercado.

### 3 - Documentos Envoltos nas operações do comércio Exterior;

- Factura pro-forma;
- Conhecimento de embarque;
- Certificado de origem e certificado ou apólice de seguro.

### 4 - Incoterms – Termos Internacionais de Comércio

- Aspectos gerais.

### 5 - Transporte Internacioal;

- Aspectos gerais;
- Tipos de Transporte.

### 6 - Seguro Internacional;

- Aspectos gerais;

### 7 - Modalidade de pagamento;

- Introdução;
- Pagamento antecipada;
- Cobrança.

### 8 - O processo de Importação e Exportação;

- Introdução;
- Regulamentação Aduaneira;
- Normas Legais;
- Procedimentos aduaneiros nas importações;
- Direitos aduaneiros nas importações;
- Liquidação cambial nas importações;
- Procedimentos aduaneiros nas exportações;
- Liquidação cambial nas exportações.



# ESTRUTURA CÁLCULO DE PREÇOS

DURAÇÃO: 30 HORAS

## MÓDULO: 1 INTRODUÇÃO

### OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos possam constituir ferramentas válidas e eficazes no domínio da estrutura de cálculos de preços.

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação que os formados sejam capazes de:

- Definir os preços dos produtos e/ ou serviços de forma correta;
- Conhecer os custos e despesas;
- Acompanhar o fluxo de caixa e monitorar seus resultados;
- Satisfazer o cliente.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1 - Introdução;

2 - Evolução e Estrutura do sistema de preços angolanos; 1990 – 2011;

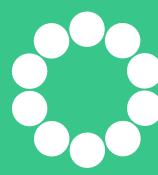
3 - Decreto presidencial 206/11, de 29 de julho;

4 - Proposta de regulamentação do Decreto 206/11, 29 de julho

5 - Decreto presidencial 206/11, de 29 de julho;

6 - Proposta de regulamentação do decreto 206/11, 29 de julho

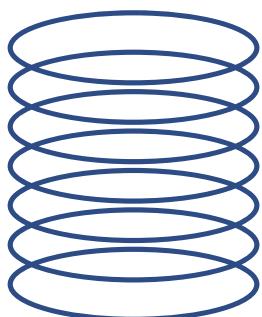




**ENCO**  
ESCOLA  
NACIONAL  
DO COMÉRCIO



**APRENDER HOJE PARA  
LIDERAR AMANHÃ!**





# CONTABILIDADE GERAL

DURAÇÃO: 40 HORAS

## MÓDULO I: INTRODUÇÃO A CONTABILIDADE

### OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam os conceitos de contabilidade bem como os documentos contabilísticos, as relações existentes entre as empresas, os fluxos reais, financeiros e automáticos para o sucesso das empresas.

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Conceituar contabilidade;
- Descrever a origem e o desenvolvimento da contabilidade bem como as suas subdivisões;
- Classificar empresas quanto as suas formas jurídicas e as funções económicas;
- Identificar a documentação contabilística mais usadas nas empresas.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Introdução à contabilidade

- Conceito;
- Divisão da contabilidade, origem e desenvolvimento.

### 2 - Circuito económico

- Unidades intervenientes;
- Circuito real e monetário;
- As relações de débito e crédito – fluxos;
- A forma jurídica das empresas.





# CONTABILIDADE GERAL

DURAÇÃO: 40 HORAS

MÓDULO II: ELEMENTOS PATRIMONIAIS DA CONTABILIDADE

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam os conceitos e processos contabilísticos, as regras de movimentação de contas, o Diário, a Razão, o Balancete de verificação bem como os métodos de custeios das saídas de armazém.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Descrever as regras de movimentação das contas do Activo, Passivo, de custos e de proveitos;
- Fazer consultas no Plano Geral de Contabilidade;
- Aplicar os procedimentos do Diário e Razão;
- Processar salários bem como os impostos de segurança social e rendimento de trabalho.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - O Património

- Noção e classificação;
- Conceito de Conta (Compreensão / Extensão);
- Regras de movimentação das contas do activo, passivo, de custos e de proveitos.

### 2 - O Inventário

- Noção, classificação e finanças;
- Os métodos de custeios das saídas de armazém.

### 3 - O Diário e a Razão

- Noção do Diário e da Razão;
- Espécie, representação gráfica e Riscado da Razão

### 6 - Balancetes de verificação

### 7 - Processamento de salários

### 8 - Sistema de Capitalização a juros compostos





# GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DURAÇÃO: 40 HORAS

## MÓDULO I: INTRODUÇÃO A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

### OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os participantes conheçam a importância da gestão de recursos humanos no contexto organizacional.

### OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Conceituar gestão de recursos humanos;
- Analisar e descrever funções;
- Distinguir os tipos de recrutamento;
- Identificar as fases de selecção.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Introdução

- Teorias motivacionais
- Estrutura Organizacional;

### 2 - Administração de RH

- Postura do gestor de RH;
- Sistema de administração de RH;
- Estudo de casos e vídeo.

### 3 - Recrutamento e Seleção de Pessoal

- Recrutamento;
- Conceito – processo de recrutamento – fontes do recrutamento;
- Seleção;
- Conceito – Processo de seleção;
- Estudo de casos.

### 4 - Remuneração – Cargos e Salários

- Conceito e programa de gestão de cargos e salários;
- Análise de função;
- Descrição e avaliação de cargos;
- Pesquisa de salários e política salarial
- Processamento Salarial – Descontos Legais;
- Estudo de casos.

### 5 - Benefícios

- Conceito – planos tipos de benefícios;
- Estudo de casos e vídeos.

### 5 - Departamento Pessoal

- Definição – funções de DP;
- Relações trabalhistas – com sindicato;
- Contactos e negociações.



# ATENDIMENTO O PÚBLICO

DURAÇÃO: 30 HORAS

MÓDULO II: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que os formandos conheçam as acções e técnicas de atendimento que garantem a satisfação e a fidelização, gerando um impacto positivo nos resultados da empresa.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Identificar e planejar as acções e técnicas de atendimento;
- Descrever as funções do atendimento ao público;
- Diferenciar o público interno do externo;
- Descrever as regras do atendimento ao público.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Atendimento ao Público

- Conceito;
- A importância do bom atendimento.

### 2 - Padrão de Atendimento

- Apresentação pessoal;
- Atendimento presencial;
- Uso do celular.

### 3 - Características de um bom atendimento

- Desenvolva as habilidades interpessoais;
- Crie padrões de atendimento e compartilhe;
- Crie uma base de conhecimento.

### 4 - Os Modelos de Atendimento

### 5 - A Eficiência do Atendimento





# GESTÃO DE STOCK E APROVISIONAMENTO

DURAÇÃO: 30 HORAS

MÓDULO: GESTÃO DE STOCK E APROVISIONAMENTO

## OBJECTIVOS GERAIS

Este curso pretende sensibilizar os participantes para a importância que uma boa gestão de compras e stocks tem na defesa da rentabilidade da Organização, bem com dotar os participantes dos conhecimentos e competências na área da Logística, assim como, dar a conhecer as boas práticas dessa área.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

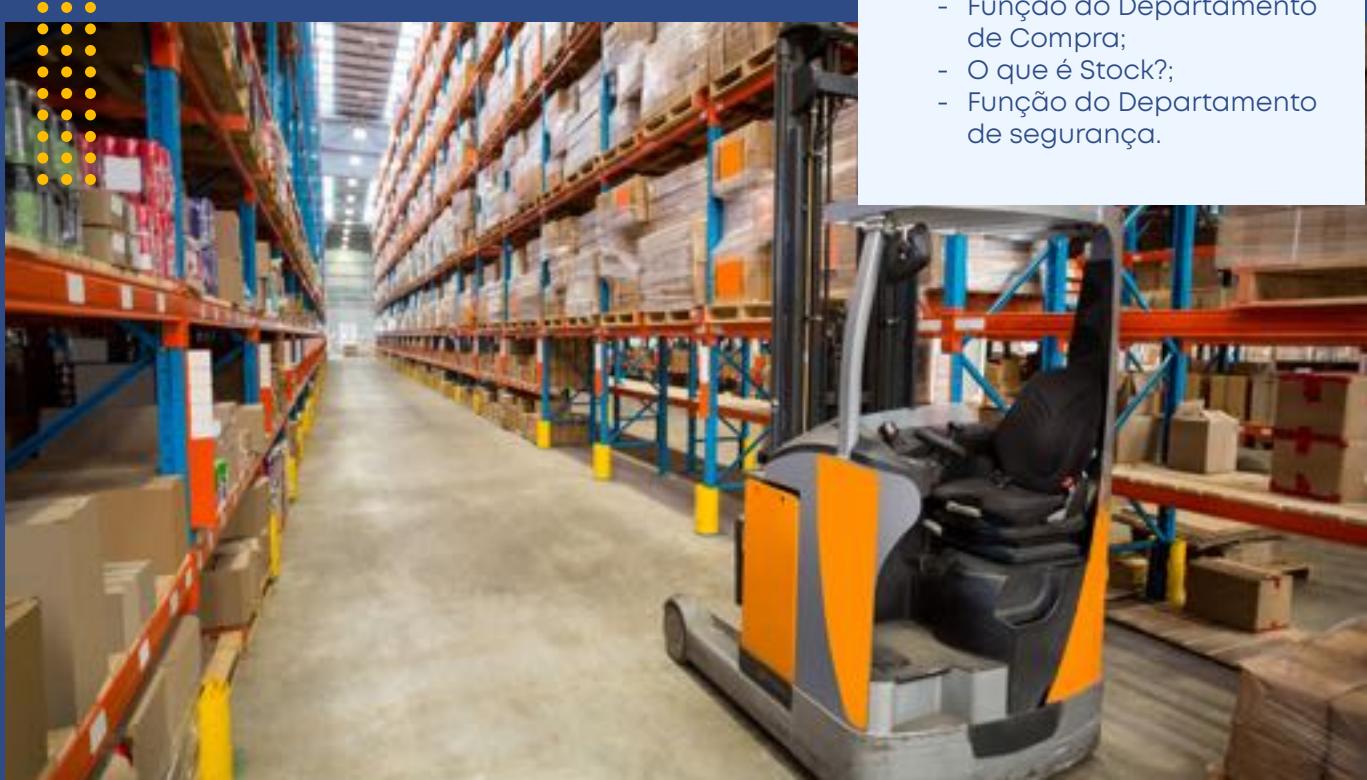
Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Identificar boas práticas na gestão de compras e gestão de stocks;
- Perceber o conceito de cadeia logística;
- Reconhecer os benefícios do planeamento logístico;
- Aplicar boas práticas na sua actividade.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### SUMÁRIO:

- Introdução;
- Tipo de stock;
- Classificação de stock;
- Noção de stock;
- Função de stock;
- Classificação de stocks a gestão económica dos stocks;
- Lote económico (formula de Wilson);
- Modelo Wilson mas quando se deve encomendar? – Método ABC – Activiy Based Costing;
- Importância e utilização do ABC;
- Implementação do ABC;
- Vantagens e desvantagens da aplicação do custeio ABC;
- Método de controlo de stock;
- Ficha de armazém;
- Código de barras;
- Função do Departamento de Compra;
- O que é Stock?;
- Função do Departamento de segurança.





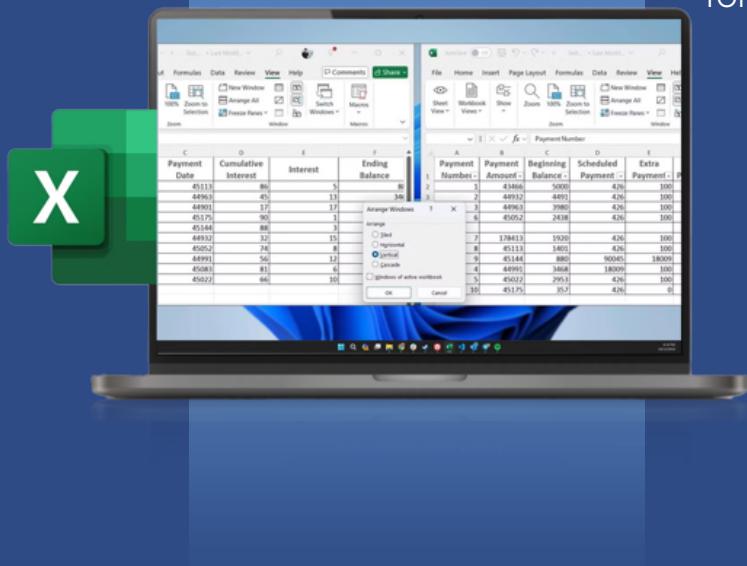
**CONHECIMENTO SEM  
LIMITES, CARREIRA SEM  
FRONTEIRAS!**



# EXCEL AVANÇADO

DURAÇÃO: 40 HORAS

MÓDULO: EXCEL



## OBJECTIVOS GERAIS

Desenvolver habilidades de operação básicas dos recursos básicos do Computador. Com o objectivo de permitir a inserção do formando para as demandas do meio académico e também no âmbito do mundo do trabalho.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Dominar a operação básica do computador permitindo autonomia na realização de cálculos avançado, no uso de softwares de escritório, Excel;
- Capacitar para construção de planilhas avançada no Microsoft Excel;
- Capacitar para construção de Gráficos avançado no Microsoft Excel.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### CAPÍTULO - I

#### Funções de Pesquisa e Auditoria de Fórmulas

- Actividade 1 – Utilizando as funções PROCV e PROCH
- Actividade 2 – Utilizando as funções CORRESP e ÍNDICE

### CAPÍTULO - II

#### Funções de Texto

- Actividade 1 – Utilizando a função ARRUMAR
- Actividade 2 – Utilizando as funções MAIÚSCULA, MINÚSCULA e
- Actividade 3 – Utilizando as funções ESQUERDA, DIREITA e EXT.TEXT
- Actividade 4 – Utilizando as funções BDSOMA e BDMÉDIA
- Actividade 5 – Utilizando a função BDEXTRAIR
- Actividade 6 – Utilizando a função BDCONTARA

### CAPÍTULO - III

#### Importação de Dados para o Excel

- Actividade 1 – Importando arquivos texto para o Excel
- Actividade 2 – Importando arquivos de dados para o Excel
- Actividade 3 – Importando base de dados como consulta para o Excel
- Actividade 4 – Vinculando dados do Excel no Access



# INFORMÁTICA BÁSICA

DURAÇÃO: 60 HORAS

MÓDULO	CARGA HORÁRIA
WINDOWS	15h
WORD	15h
POWER POINT	15h
EXCEL	15h

## OBJECTIVOS GERAIS

Desenvolver habilidades de operação básicas dos recursos do Computador. Com o objectivo de permitir a inserção do formando para as demandas do meio académico e também no âmbito do mundo do trabalho.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Capacitar na Operação Básica do Windows;
- Capacitar para realização de pesquisas na Internet;
- Capacitar para construção de planilhas básica no Microsoft Excel;
- Capacitar para construção de Slides no Microsoft PowerPoint;
- Capacitar para configuração e aplicação do Padrão ABNT no Microsoft Word;
- Compreender conceitos relacionados à segurança de computadores.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### SUMÁRIO:

- Introdução à Informática;
- Divisão da história; origem e desenvolvimento;
- Reconhecer programas mais utilizados;
- Entender o funcionamento dos principais componentes;
- Realizar tarefas de digitação de textos e elaboração de planilhas;
- Realizar pesquisas e colectas de informações na Internet;
- Criar apresentações usando slides;
- Elaborar planilhas e Fazer cópias de segurança de dados armazenados no computador;
- Fazer uso dos softwares antivírus.





# TÉCNICAS COMERCIAIS

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Este curso pretende dotar os participantes das competências, técnicas e estratégias que permitam o aumento de vendas de produtos e serviços.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Dominar as técnicas de venda;
- Conhecer a especificidade da negociação de produtos e serviços;
- Saber superar situações difíceis de negociação.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - A actividade do técnico comercial

- A venda e marketing;
- Definição e características da actividade comercial;
- Grau de eficiência e estilo de negociação....
- Atitude do vendedor.

### 2 - Conhecer os clientes e suas necessidades

- A importância e a necessidade de conhecimento profundo e constante do cliente;
- O perfil do cliente, a arte da escuta e a chave para o êxito nas vendas.  
Perguntas certas na hora certa;
- Como suscitar no cliente o desejo de compra.

### 3 - Gestão da força de vendas

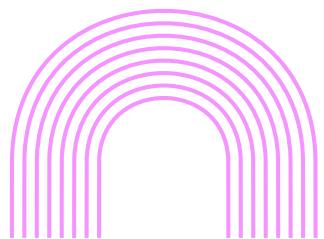
- Conceito de Gestão da força de vendas;
- Gestão de Vendas;
- Recrutamento e Selecção de Vendedores;
- Estabelecimento do perfil de vendedor;
- Fontes de Recrutamento de vendedores.

### 4 - Venda e Pós-Venda

- Técnicas de fecho de negócio: Como gerir a venda;
- A especificidade da negociação em grupo;
- Consolidar a relação;
- A necessidade de um acompanhamento.



**O CONHECIMENTO QUE  
ADQUIRES HOJE É O ALICERCE  
DO TEU SUCESSO AMANHÃ.**





# GESTÃO EMPRESARIAL

DURAÇÃO: 60 HORAS

MÓDULO I

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se promover uma sólida formação cultural, técnica e empreendedora aos formandos, fenómenos económicos e financeiros e sociais em cenários nacionais e internacionais e desenvolver habilidades para a avaliação e solução de problemas nas organizações.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Apresentar uma visão global e estratégica da gestão empresarial;
- Desenvolver capacidade crítica e analítica ao gestor no planeamento, controlo e tomada de decisões empresariais;
- Desenvolver pensamento estratégico ao contexto das empresas para a condução de processos administrativos.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Contabilidade

- Cálculos Financeiros;
- Gestão Financeira;
- Análise económico-financeiro da empresa.

### 2 - Fusões e Aquisições de Empresas

- Postura do gestor de RH;
- Sistema de administração de RH;
- Estudo de casos e vídeo.

### 3 - Recrutamento e Seleção de Pessoal

- Sistema de controlo de gestão e Auditoria;
- Marketing e Estudos de mercado;
- Gestão de recursos humanos;
- Comportamento Humano e Processos na Organização;

### 4 - Legislação laboral e Procedimentos disciplinares

- Logística e gestão de operações;
- Estratégia empresarial;
- Elaboração, análise e avaliação de projectos de investimento.



# GESTÃO EMPRESARIAL

DURAÇÃO: 60 HORAS

MÓDULO II

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que o técnico realize acções de diagnóstico para possíveis problemas, corrigir, evitar e analisar dados estatísticos da empresa.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No fim da formação os participantes sejam capazes de:

- Desenvolver competências e habilidades profissionais tecnológicas, gerais e específicas, para a Gestão de Empresas;
- Desenvolvimento das competências, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das actividades executadas em gestão de Empresas.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - A empresa

- 1.1 - Conceitos, objectivos e finalidade;
- 1.2 - Critérios de classificação das empresas;
- 1.3 - As funções básicas da empresa;

### 2 - A gestão de recursos humanos

- 2.1 - Introdução;
- 2.2 - Sistema de gestão de recursos humanos;
- 2.3 - Conceitos de recrutamento e selecção do pessoal;

### 3 - Aprovisionamento e gestão de stocks

- 3.1 - Introdução, características, domínio e objectivos;
- 3.2 - As funções do apropriaçãoamento;
- 3.3 - Organização da compra e recepção;

### 4 - A gestão da produção

- 4.1 - Introdução;
- 4.2 - O planeamento e controlo da produção;
- 4.3 - A programação da produção;
- 4.4 - Controlo da progressão das ordens de fabrico.

### 5 - Marketing e gestão comercial

- 5.1 - Noções, objectivos e conceitos de marketing;
- 5.2 - A política de promoção de vendas;

### 6 - A gestão financeira

- 6.1 - A política da empresa e gestão financeira;
- 6.2 - papel e o lugar da função financeira da empresa;



# COMÉRCIO INTERNACIONAL

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

- Pretende-se que o profissional saiba como utilizar correctamente os Incoterms na negociação internacional;
- Conhecer os custos de exportação / importação;
- Identificar e preencher correctamente os documentos de exportação;
- Reconhecer os diversos intervenientes no comércio internacional e suas responsabilidades;

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Compreender a rede de logística internacional;
- Interpretar e compreender como funcionam os financiamentos internacionais;
- Como realizar negociação e contratação internacional;
- Identificar as principais regras da gestão de reclamações;
- Conhecer os principais documentos de transporte internacional e procedimentos aduaneiros.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Incoterms 2020 (exportação / importação)

- Definição, regras e utilização nos contratos internacionais de compra e venda;
- Análise do impacto dos Incoterms na realização de outros contratos (ex. contrato de transporte);

### 2 - Métodos de cálculo do preço custos de exportação / importação e respectivos custos

- Relação com os Incoterms;
- Análise dos custos de exportação /importação.

### 3 - Intervenientes no comércio internacional

- Transportador, transitário, despachante oficial – análise de responsabilidades.

### 4 - Meios de pagamento internacional

- Cheque internacional;
- Remessa documentaria;
- Créditos documentários;

### 5 - Tipos de créditos documentários e sua utilização;

- Riscos de utilização;
- Pedido de abertura de crédito documentário;
- Análise de carta de crédito.

### 6 - Gestão das reclamações por perdas e avarias no transporte internacional

- Regras legais de acordo com o meio de transporte: marítimo; terrestre; aéreo;
- Preenchimento dos documentos (B/L, AWB, CMR, FCR e FCT) e reclamações.

### 7- Documentação e procedimentos aduaneiros

- O Sistema Generalizado de preferências e certificação de origem;
- Sistema REX (exportador registado) – princípio de Auto certificação;
- Utilização de documentos (EUR1, ATR, FORM e outros certificados de origem);



# CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DO COMÉRCIO A RETALHO PARA COLABORADORES

DURAÇÃO: 30 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

O colaborador procura satisfazer as necessidades do cliente. A comparação e seleção dos produtos e prestar assistência ao consumidor.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final da formação o formando saiba:

- Definir o preço, margem de lucro e planeamento estratégico;
- Distribuir os produtos e organizar de forma adequada os produtos.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### **1 - Aumentar venda e fidelizar clientes**

- 1.1 - Conhecimento do mercado;
- 1.2 - Acções para atrair novos clientes à loja;
- 1.3 - Fidelizar os clientes;
- 1.4 - Como aumentar a coimbra média por cliente.

### **2 - Merchandising de loja**

- 2.1 - O merchandising e a sua importância na rentabilização do negócio;
- 2.2 - O comportamento de compra do cliente;
- 2.3 - O âmbito de aplicações do merchandising na loja;
- 2.4 - A animação da loja;
- 2.5 - A promoção das vendas
- 2.6 - Causas e custos gerais das perdas na loja.

### **3. Atendimento procedimentos nas secções**

- 3.1 - O atendimento e a imagem da loja;
- 3.2 - A comunicação e o atendimento;
- 3.3 - As fases da relação do atendimento
- 3.4 - A gestão das Reclamações e os procedimentos correctos a aplicar em cada secção.

### **4. Formação em contexto de trabalho**



# GESTÃO INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

DURAÇÃO: 40 HORAS

## OBJECTIVOS GERAIS

Pretende-se que o profissional saiba organizar e optimizar processos dentro da área.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Que no final de cada sessão os formandos sejam capazes de:

- Recrutamento e seleção;
- Remuneração e benefícios;
- Gerenciar plano de carreira dos colaboradores.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1 - Aumentar venda e fidelizar clientes

- As pessoas, as organizações, os interesses e o contexto envolvente.

### 2 - A gestão de recursos humanos

- 2.1 - Contexto, princípios, objectivos e subsistências;
- 2.2 - Política de recursos humanos.

### 3 - Previsão de recursos humanos

- 3.1 - O mercado de trabalho;
- 3.2 - O mercado de recursos humano;
- 3.3 - Planeamento de Recursos Humanos;
- 3.4 - Rotatividade do Pessoal

### 4 - A selecção do pessoal

- 4.1 - Conceito;
- 4.2 - Selecção como um processo de comparação;
- 4.3 - Selecção como um processo de decisão;
- 4.4 - Fluxograma de um processo de selecção e recrutamento dos recursos humanos.

### 5 - Aplicação de recursos humanos

- 5.1 - Descrição e análise de funções;
- 5.2 - ua estrutura;
- 5.3 - Métodos de descrição;
- 5.4 Fases e objectivos de analise de funções.
- imagem da loja;
- 3.2 - A comunicação e o atendimento;
- 3.3 - As fases da relação do atendimento
- 3.4 - A gestão das Reclamações e os procedimentos correctos a aplicar em cada secção.

### 6 - Avaliação de desempenho

- 6.1 - Conceito básico, enquadramento jurídico – ver Lei Geral do trabalho da R.A;
- 6.2 - A responsabilidade pela avaliação do desempenho;
- 6.3 - Objectivos, benefícios e métodos;

### 7 - Manutenção de recursos humanos

- 7.1 - Compensação (Administração de Salários);
- 7.2 - Avaliação e classificação de ocupações;
- 7.3 - Métodos;

### 8 - Desenvolvimento de recursos humanos

- 8.1 - Formação e desenvolvimento do pessoal;
- 8.2 - Conceitos, objectivos e metodologia;
- 8.3 - Formulação de Política;
- 8.4 - Etapas;

### 9 - Controlo de recursos humanos

- 9.1- Banco de dados e sistema de informação;
- 9.2 - Auditoria de recursos humanos;
- 9.3 - Padrões de avaliação e controlo;

# HORÁRIOS

## MANHÃ

Das 9h00  
às 12h00

## TARDE

Das 14h00  
às 17h00

**TODOS OS CURSOS TÊM  
DIREITO À CERTIFICADO**

Largo 17 de Setembro,  
Edifício Palácio de Vidro nº 7, RC, Luanda - Angola



925 757 720



enco@mindcom.gov.ao



Escola Nacional do Comércio



**mindcom.gov.ao**  
Ministério da Indústria e Comércio

