

**master.D**



## **ASSISTENTE ADMINISTRATIVO COM ESPECIALIZAÇÃO EM ASSESSORIA**

# Conteúdos

## MÓDULO I - O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NA ORGANIZAÇÃO

Unidade Didática 1. O assistente administrativo e a assessoria.

Unidade Didática 2. Apoio administrativo.

Unidade Didática 3. Ética profissional.

## MÓDULO II - COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTOS PROFISSIONAIS

Unidade Didática 4. Comunicação.

Unidade Didática 5. Comportamento organizacional.

Unidade Didática 6. Gestão de tempo.

Caso Prático 1.

## MÓDULO III - ATENDIMENTO, GESTÃO DE CONFLITOS E DE RECLAMAÇÕES

Unidade Didática 7. Atendimento e fidelização de clientes.

Unidade Didática 8. Gestão de conflitos e reclamações.

## MÓDULO IV - GESTÃO, FINANÇAS E RECURSOS HUMANOS

Unidade Didática 9. Introdução à gestão.

Unidade Didática 10. Contabilidade.

Unidade Didática 11. Recursos humanos.

Unidade Didática 12. Finanças.

Caso Prático 2.

## MÓDULO V - INTRODUÇÃO AO MARKETING

Unidade Didática 13. Gestão e marketing – princípios básicos.

Unidade Didática 14. Mercado e concorrência.

Unidade Didática 15. Centralidade no cliente.

Unidade Didática 16. Marketing mix e mix de comunicação.

## MÓDULO VI - SERVIÇOS BANCÁRIOS E COBRANÇAS TELEFÓNICAS

Unidade Didática 17. Serviços bancários.

Unidade Didática 18. Cobrança telefónica e noções jurídicas.

## MÓDULO VII - SISTEMAS INFORMÁTICOS

Unidade Didática 19. Instalação do Primavera Express.

Unidade Didática 20. Sistemas de informação para gestão.

Prática 1. Primavera Express.

Caso Prático 3.

Unidade Didática 21. Microsoft Office Word 2016.

Prática 2. Microsoft Office Word 2016.

Caso Prático 4.

Unidade Didática 22. Microsoft Office Excel 2016.

Prática 3. Microsoft Office Excel 2016.

## Conteúdos (continuação)

---

Caso Prático 5.

Unidade Didática 23. Microsoft Office Outlook 2016.

Prática 4. Microsoft Office Outlook 2016.

Caso Prático 6.

Unidade Didática 24. Microsoft Office PowerPoint 2016.

Prática 5. Microsoft Office PowerPoint 2016.

Caso Prático 7.

## MÓDULO VIII - COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL EM INGLÊS

Unidade Didática 25. Noções de inglês.

Unidade Didática 26. Comunicar em inglês.

## MÓDULO IX - ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS EMPRESARIAIS

Unidade Didática 27. Eventos - definição e conceitos.

Unidade Didática 28. Planeamento de recursos.

Unidade Didática 29. Protocolo e públicos.

Unidade Didática 30. Planeamento de eventos.

Caso Prático 8.

## MÓDULO DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

Unidade didática 1. Comportamentos e atitudes.

Unidade didática 2. Técnicas de comunicação.

Unidade didática 3. Mercado laboral.

Unidade didática 4. Ferramentas para procura de emprego.

Unidade didática 5. Redes sociais.

Unidade didática 6. Empreendedorismo e marca pessoal.

Unidade didática 7. Estágio - Autogestão.

## Forma de Organização da Formação

---

Formação em *b-learning* – formação a distância com sessões presenciais.

## Local e Carga Horária

---

**Carga Horária:** 760h (das quais 5h são de práticas).

**Local:** Learnnity - Campus Virtual Master.D.

**Sessões Presenciais:** Centro Formativo Master.D a definir.

Em caso de necessidade de prolongamento da duração da formação, deverá solicitar o pedido através do Campus Virtual, na secção **Menu | Serviços Administrativos**.

## Horários

**Horários das Sessões Síncronas:** a definir.

**Centro Formativo e horário para a realização de atividades presenciais:** a definir.

**Serviço de Tutorias (contacto com e-Tutor) através do Campus Virtual:** <http://campus.masterd.pt>

### Contactos e horários de atendimento do e-Tutor

(custo da chamada telefónica de acordo com as tarifas vigentes)

**João Bernardino:** Módulos I a IV e V a VIII.

Telefone	210 402 408	Segunda e quarta-feira das 15h30 às 17h30. Sexta-feira das 10h às 12h.
Skype	e-Tutor-Joao.Bernardino	Terça-feira das 10h às 12h e quinta-feira das 15h às 17h.

**José Oliveira:** Módulos I a IV e V a VIII.

Telefone	211 310 928	Quarta-feira das 17h30 às 19h30.
Skype	e-Tutor-Jose.Oliveira	Quinta-feira das 15h às 17h.

**Diana Martins:** Módulos VI e IX.

Telefone	210 402 409	Segunda-feira das 10h às 12h. Quarta-feira das 17h30 às 19h30.
Skype	e-Tutor-Diana.Martins	Sexta-feira das 10h às 11h.

## Objetivos da Formação

A formação de Assistente Administrativo com Especialização em Assessoria tem como objetivo dotar os formandos de conhecimentos e competências técnicas que os tornem capazes de intervirem ao nível das atividades administrativas e de suporte e prepará-los para o desempenho de funções de apoio à direção ou administração das organizações.

E ainda:

- Conhecer e aplicar técnicas para uma comunicação eficaz.
- Conhecer regras de etiqueta ao telefone e de comportamento organizacional.
- Desenvolver técnicas para elaborar comunicações e apresentações cativantes e assertivas.
- Adquirir estratégias para a gestão de conflitos e reclamações.
- Desenvolver técnicas para uma gestão de tempo eficaz.
- Conhecer os diferentes tipos de empresas e compreender as diferentes formas jurídicas das mesmas.
- Desenvolver e aplicar conceitos gerais de gestão, contabilidade e recursos humanos.
- Reconhecer os objetivos e vantagens do Sistema de Normalização Contabilística.
- Saber identificar contas a pagar (pagamentos a fornecedores) e contas a receber (pagamentos de clientes).

## Objetivos da Formação (continuação)

- Conhecer e aplicar técnicas para realizar contactos telefónicos orientados à recuperação de dívidas de clientes.
- Saber utilizar técnicas de negociação contornando objeções de clientes.
- Adquirir noções básicas de alguns conceitos jurídicos, tais como: insolvência, PER, SIREVE, PARI e PERSI.
- Adquirir noções financeiras e de serviços bancários.
- Reconhecer e identificar diferentes tipos de impostos.
- Saber configurar e utilizar o *software* Primavera Express.
- Aprender a utilizar ferramentas Office, adaptadas à função a desempenhar.
- Desenvolver conceitos e noções gerais de marketing.
- Entender o conceito de concorrência e a centralidade no cliente.
- Desenvolver técnicas eficazes para a elaboração de um plano de marketing.
- Analisar e identificar os recursos humanos e técnicos necessários para a organização de eventos.
- Identificar os diferentes tipos de eventos e respetivas implicações.
- Identificar e compreender as fases a considerar no planeamento de um evento.
- Identificar as atividades necessárias para gerir um evento.
- Conhecer as regras de protocolo que se aplicam nas relações comerciais e nas relações oficiais.
- Gerir a conceção e desenvolvimento das atividades e materiais promocionais de exposições e feiras.

## Destinatários

Esta formação destina-se a atuais ou futuros profissionais da área, com ou sem experiência, que procurem aprender e desenvolver as suas competências técnicas, para uma melhor preparação para o mercado de trabalho e os seus desafios.

## Avaliação

### Avaliação Qualitativa, Quantitativa, Contínua e Estatuto P8.10.

(avaliações, projetos, práticas, exercícios e propostas de desenvolvimento, participação em webinars e fóruns; assiduidade, pontualidade, proatividade e desenvolvimento de características pessoais e comportamentais).

## Recursos e Materiais Pedagógicos

- Manuais didáticos em formato digital.
- Recursos didáticos multimédia (vídeos e webinários).
- Atividades formativas (exercícios, casos práticos, fóruns, entre outros).
- Material de apoio às sessões presenciais.

## Requisitos

**Idade:** igual ou superior a 18 anos.

**Nacionalidade:** para cidadãos de países aderentes à Convenção de Schengen, ter bilhete de identidade (ou cartão de cidadão) ou passaporte válidos; para cidadãos de países terceiros (não aderentes a Schengen) ter passaporte e visto válidos ou título de residência válido.

**Habilitações:**

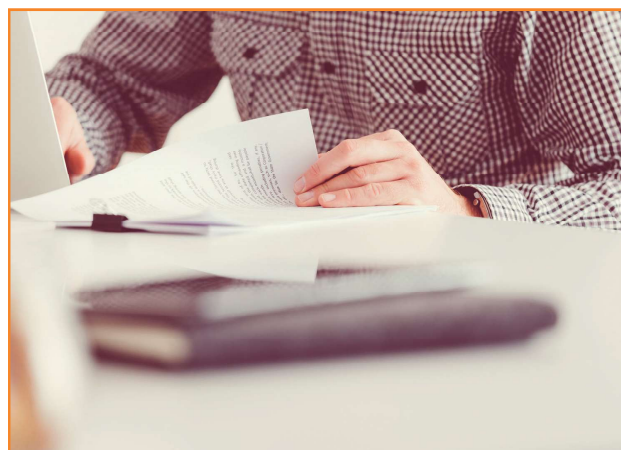
- 9.º ano de escolaridade para aqueles com data de nascimento até 31/12/1994.
- 12.º ano de escolaridade para aqueles com data de nascimento a partir de 01/01/1995.

**Regime excecional:**

- Quanto às habilitações: podem ser matriculados formandos com o 9.º ano de escolaridade desde que tenham idade igual ou superior a 18 anos à data da matrícula.
- Quanto à idade: podem ser matriculados formandos com idade igual ou superior a 16 e menor de 18 anos que, não tendo concluído a escolaridade obrigatória, estejam comprovadamente inseridos no mercado de trabalho. Neste caso, é exigido o consentimento do Pai/Mãe ou Tutor; podem ser matriculados formandos com idade igual a 17 anos, desde que tenham concluído a escolaridade mínima obrigatória.

## Requisitos Técnicos

Necessário possuir conhecimentos informáticos na ótica do utilizador.





## Requisitos Tecnológicos

Acesso a dispositivo informático para aceder à plataforma Campus Virtual, com os seguintes requisitos mínimos:

- Processador: 1,4GHz *dualcore* ou superior.
- RAM: 2GB DDR2 ou superior.
- *Browser* compatível com HTML5, CSS3 full.
- Monitor com resolução mínima 1024 x 768.
- Ter ativada a utilização de JavaScript no *browser*.
- Placa de som.
- Conexão à internet – velocidade de *download* mínima 1Mb/s.

## Possíveis Saídas Profissionais e Funções a Desenvolver

Após concluírem esta formação os formandos poderão desenvolver a sua atividade profissional como:

- Administrativo/Assistente administrativo.
- Assistente de contabilidade.
- Assistente de tesouraria.
- Assistente comercial.
- Assistente jurídico.
- Assistente de recursos humanos.
- Gestor de cobranças.
- *Asset Manager*.
- Assistente pessoal.
- Assessor de direção.
- Assistente de marketing.
- Gestor de eventos corporativos.
- Coordenador de equipa administrativa.

No âmbito destas atividades, os formandos poderão desenvolver diversas **funções** tais como: gerir entrada e saída de correspondência; gerir fornecedores; gerir arquivo e economato; planejar, organizar e coordenar eventos; marcar e organizar viagens de negócios; planejar e moderar reuniões; contactar entidades/clientes devedores; colaborar no processo de faturação; gerir e negociar pagamentos em atraso; realizar atendimento ao cliente; gerir reclamações; preparar comunicações e apresentações cativantes e assertivas; apoiar a gestão na tomada de decisões; assegurar o funcionamento de departamentos, na ausência da gestão; assegurar tarefas delegadas pela gestão; implementar planos de marketing; elaborar análises SWOT e implementar protocolo ao nível dos eventos.

Os formandos poderão desempenhar estas funções em diversos **locais/entidades**, nomeadamente: empresas (de qualquer área); escritórios; gabinetes de contabilidade; departamentos de cobranças; departamentos de recursos humanos; associações (de qualquer área); instituições financeiras; bancos; companhias de seguros; ou qualquer organização onde exista a necessidade de suporte administrativo e de assessoria à direção.

## Certificação

A Master. D é uma empresa certificada pela Norma NP EN ISO 9001 com a preocupação de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados e satisfazer as necessidades e as expectativas dos seus clientes.

A escolha deste referencial normativo foi uma aposta na credibilidade da International Organization for Standardization (ISO) para garantir o sucesso na satisfação dos nossos clientes e na melhoria contínua dos nossos serviços e processos.

Como líderes em formação profissional, disponibilizamos centros formativos de excelência, oferecendo as melhores soluções de aprendizagem personalizadas, por forma a melhorar as competências e desempenho profissional dos nossos clientes, permitindo-lhes evoluir e alcançar uma vantagem competitiva no mercado.

## P8.10

A Master.D desenvolveu internamente uma metodologia inovadora com o objetivo de preparar e potenciar o sucesso dos formandos de excelência.

Assim, ao longo da formação, trabalhamos com os formandos para que, através de uma preparação e acompanhamento personalizado, obtenham resultados entre 80 e 100%, e com uma formação complementar desenvolvam as suas capacidades comportamentais e pessoais tão importantes para a *performance* profissional na sociedade atual.

Para além de uma preparação mais eficiente para a fase de avaliação, garantimos que, através desta metodologia, os nossos formandos serão profissionais mais completos, potenciando os seus sucessos futuros.

Com a metodologia P8.10 a Master.D oferece ao formando uma formação única e inovadora para que este consiga alcançar a meta que colocou a si próprio.

## Equipa Formativa

A equipa formativa, que é parte integrante da Metodologia P8.10, é constituída pelo e-Tutor e pelo Preparador.

Sempre disponíveis, ao longo do percurso formativo, estes profissionais desenvolvem as suas tarefas de formação, orientação e apoio pedagógico, permitindo que os formandos superem todas as etapas com sucesso e obtenham os melhores resultados.

Tendo em conta as características de cada formando, e respeitando a sua disponibilidade e ritmo de estudo, a equipa formativa trabalha de forma integrada para ajudar o formando a alcançar a sua meta. E-Tutores e Preparadores realizam o acompanhamento pedagógico de cada formando, trabalhando em conjunto, com o compromisso de prestar o melhor serviço formativo.



## E-Tutor

O e-Tutor é o formador teórico, responsável pela elaboração e atualização dos conteúdos programáticos e pela estrutura curricular da formação. É o profissional que, a distância, assume a componente teórica da formação, tendo como funções:

- Esclarecer dúvidas teóricas (Campus Virtual e telefone) de forma individual e personalizada.
- Avaliar o formando (definir critérios de avaliação e sua implementação).
- Elaborar, estruturar e atualizar todos os conteúdos teóricos.
- Assegurar a qualidade dos materiais usados na formação.
- Gerir e atualizar o Campus Virtual.
- Realizar webinars, vídeos e outros recursos pedagógicos.
- Moderar fóruns e outras atividades de grupo.

Para utilizar o serviço de e-Tutor são disponibilizados, aos formandos, os contactos diretos do Campus Virtual, telefone e respetivo horário de atendimento. Estes encontram-se sempre atualizados no Campus Virtual.

## Preparador

O Preparador é o profissional que, presencialmente no centro formativo, acompanha pedagogicamente o formando, ao longo do seu percurso formativo, orientando-o na definição e planificação de objetivos de estudo e dinamizando sessões formativas individuais e grupais.

Tem como principais funções:

- Definir e planificar os objetivos de estudo, de forma individual e personalizada.
- Orientar e acompanhar os formandos, individualmente e em grupo, ao longo da sua formação, potenciando e desenvolvendo competências pessoais e profissionais.
- Esclarecer sobre o funcionamento do Campus Virtual.
- Potenciar métodos e técnicas de estudo.
- Dinamizar sessões complementares.
- Desenvolver atividades de preparação pedagógica e de consolidação de aprendizagens.
- Orientar e monitorizar o desenvolvimento do projeto final.
- Desenvolver, de forma personalizada, o Módulo de Desenvolvimento Pessoal e Profissional (MDPP) e dinamizar as atividades do mesmo.

As sessões complementares (*Workshops, Jobskills e Masterclasses*) e as atividades de preparação de cada formação são pensadas e planeadas de forma a contribuir para a consolidação eficaz das aprendizagens e para potenciarem atitudes e comportamentos, importantes no desenvolvimento de competências transversais e profissionais. Nestas sessões existirão atividades em que o formando é colocado perante diferentes situações e é analisada a forma como as resolve, quer individualmente, quer em grupo. Pretende-se, desta forma, que o formando tenha a possibilidade de se preparar de forma ativa e eficaz.

O Projeto Final é também uma ferramenta importante para esta preparação ativa, participativa e eficaz, uma vez que coloca o formando perante uma situação cuja solução pressupõe e fomenta a mobilização de conhecimentos e competências adquiridas ao longo da formação, de forma contextualizada.

## LEARNNITY - Campus Virtual

O Campus Virtual da Master.D é uma plataforma de aprendizagem virtual, exclusiva e inovadora, que serve de base e suporte à formação. Foi criada a pensar nos formandos, disponibilizando materiais e ferramentas didáticas que contribuem para o desenvolvimento da aprendizagem, associada a cada formação.

O acesso ao Campus Virtual é feito através da página web da Master.D, <http://www.masterd.pt>, clicando no *link* "Campus Virtual" ou, diretamente, a partir da página <http://campus.masterd.pt>.

Após entrarem no seu campus os formandos acedem a:

- Conteúdos da formação.
- Materiais de apoio e exercícios.
- Notícias diretamente relacionadas com a formação.
- Vídeos.
- Webinares.
- *Links* de interesse da área de formação.
- Informação sobre o horário de atendimento/centros formativos.
- Caixa de mensagens para contacto com a equipa docente.

## MDPP - Módulo de Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Com o objetivo de facilitar a inserção no mercado de trabalho, a Master.D criou um plano de atividades cujo objetivo é o desenvolvimento de *soft skills*, preparar os formandos para os desafios profissionais e aumentar a sua confiança perante os mesmos.

Para o efeito, orientamos os formandos na elaboração do seu *curriculum vitae*, na procura e utilização de ferramentas fundamentais para a integração profissional e na preparação para entrevistas de seleção.

A carga horária da formação, poderá sofrer alterações mediante a não realização do Módulo de Desenvolvimento Pessoal e Profissional.

## SAC - Serviço de Atenção ao Cliente

O Serviço de Atenção ao Cliente está disponível de segunda a quinta-feira das 14h às 16h e sexta-feira das 11h às 13h através do seguinte contacto telefónico:

- 808 202 621.

Esta formação não atribui equivalência escolar.

# Formulário de Acompanhamento de Matrícula

## Campos a preencher pelo Formando:

- ☒ Declaro que recebi o regulamento interno da formação.
- ☒ Declaro que recebi o catálogo/programa de formação com todas as informações sobre a mesma.
- ☒ Declaro possuir os requisitos de admissão à presente formação (idade, nacionalidade, habilitações e/ou estar abrangido pelo regime excecional) presentes no catálogo/programa de formação entregue.
- ☒ Declaro possuir conhecimentos informáticos na ótica do utilizador e possibilidade de acesso à plataforma Campus Virtual, com recurso às tecnologias necessárias (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, entre outros, com Adobe Flash Player).
- ☒ Declaro possuir os requisitos técnicos e/ou idiomas necessários à referida formação.
- ☒ Declaro que tomei conhecimento de que, na circunstância de concluir a formação com aproveitamento, receberei no final da mesma um certificado de conclusão e um diploma com a classificação obtida.
- ☒ Declaro que tomei conhecimento de que para a emissão do certificado a partir da Plataforma SIGO é necessário obter um aproveitamento igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) e possuir nacionalidade portuguesa (ou no caso de ser cidadão estrangeiro, possuir documentação legal válida para residir e/ou trabalhar em Portugal).

A Master.D garante que todos os seus formandos recebem os conteúdos e serviços, tal como se encontram detalhados no catálogo/programa de formação.

## Revisto pelo Assessor

Assinatura do Assessor de Estudos	Data: 02 09 2022
<b>Mónica Costa</b>	Assinado de forma digital por Mónica Costa Dados: 2022.09.02 16:02:10 +01'00'

Nome do Formando: CARLA MARCONDES

NIF: 309079160

Formação: AAEA - Assistente Administrativo com Especialização em Assessoria. Código: CAT000911(04).

## Campos a preencher pelo Formando:

- ☒ Declaro que recebi o regulamento interno da formação.
- ☒ Declaro que recebi o catálogo/programa de formação com todas as informações sobre a mesma.
- ☒ Declaro possuir os requisitos de admissão à presente formação (idade, nacionalidade, habilitações e/ou estar abrangido pelo regime excecional) presentes no catálogo/programa de formação entregue.
- ☒ Declaro possuir conhecimentos informáticos na ótica do utilizador e possibilidade de acesso à plataforma Campus Virtual, com recurso às tecnologias necessárias (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, entre outros, com Adobe Flash Player).
- ☒ Declaro possuir os requisitos técnicos e/ou idiomas necessários à referida formação.
- ☒ Declaro que tomei conhecimento de que, na circunstância de concluir a formação com aproveitamento, receberei no final da mesma um certificado de conclusão e um diploma com a classificação obtida.
- ☒ Declaro que tomei conhecimento de que para a emissão do certificado a partir da Plataforma SIGO é necessário obter um aproveitamento igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) e possuir nacionalidade portuguesa (ou no caso de ser cidadão estrangeiro, possuir documentação legal válida para residir e/ou trabalhar em Portugal).

A Master.D garante que todos os seus formandos recebem os conteúdos e serviços, tal como se encontram detalhados no catálogo/programa de formação.

## Revisto pelo Formando

Assinatura do Formando	Data: 02 09 2022
------------------------	------------------

**Nota:** este documento acompanha a matrícula do formando.  
Esta formação não atribui equivalência escolar.



**master.D**

