

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação

342 . Marketing e Publicidade

Código e Designação do Referencial de Formação

342030 - Técnico/a de Organização de Eventos

Modalidades de Educação e Formação

Cursos Profissionais

Total de pontos de crédito

**200,25
(inclui 20 pontos de crédito da Formação Prática em Contexto de Trabalho)**

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

2ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

Observações

1. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		<input type="checkbox"/>	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		<input type="checkbox"/>	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermediário/B1		<input type="checkbox"/>	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)			
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos			

Língua Estrangeira I, II ou III

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formação Sociocultural

DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de Iniciação adotam-se apenas os seis primeiros módulos do respetivo Programa.

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

Cidadania e Desenvolvimento

DACP0081000 Cidadania e Desenvolvimento

Formação Científica

Economia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0024C00	Economia	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Psicologia e Sociologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0035C00	Psicologia e Sociologia	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81		

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70

Formação Tecnológica

Código ¹	Nº	UFCD obrigatórias	Horas	Pontos de crédito
0497	1	Desenvolvimento de conceitos para projetos de organização de eventos	50	4,50
0498	2	Importância dos eventos para a economia da UE	25	2,25
0499	3	Tipos de eventos e de organizadores de eventos	25	2,25
0500	4	Questões culturais, ambientais e de ética profissional	25	2,25
0501	5	Projetos de organização de eventos - planeamento e gestão	25	2,25
0502	6	Códigos, regulamentos e standards nacionais e internacionais	25	2,25
0503	7	Planeamento, encadeamento e calendarização de atividades de eventos	50	4,50
0504	8	Liderança/coordenação de equipas de projetos de comissões da organização	25	2,25
0755	9	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25	2,25
0757	10	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25	2,25
0779	11	Utilitário de apresentação gráfica	25	2,25
0508	12	Língua Inglesa - conceção e promoção	50	4,50
0509	13	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas em eventos	50	4,50
0510	14	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para reuniões, conferências e congressos	25	2,25
0511	15	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para exposições e feiras	25	2,25
0512	16	Planeamento de recursos para os projetos de organização de eventos	50	4,50
0513	17	Estruturação de equipas e comités para a elaboração de projetos de eventos	25	2,25

Formação Tecnológica

Código ¹	Nº	UFCD obrigatórias	Horas	Pontos de crédito
0514	18	Elaboração de orçamentos e procedimentos de contabilidade para projetos de organização de eventos	50	4,50
0515	19	Obtenção dos recursos planeados	50	4,50
0516	20	Elaboração de materiais e de sinalética	25	2,25
0517	21	Língua inglesa - planeamento e gestão de recursos	50	4,50
0518	22	Elaboração de planos de gestão da segurança em eventos	25	2,25
0519	23	Elaboração de planos para a manutenção da higiene e segurança de eventos	25	2,25
0520	24	Elaboração de planos para lidar com situações de emergência	25	2,25
0521	25	Elaboração de programas de eventos detalhados	25	2,25
0522	26	Elaboração de programas detalhados para reuniões, conferências e congressos e elaboração de programas detalhados para exposições e feiras	25	2,25
0523	27	Elaboração de procedimentos de reserva e inscrição	25	2,25
0524	28	Elaboração de planos para montagem, realização e desmontagem de eventos	25	2,25
0525	29	Elaboração de planos para a gestão do protocolo em eventos	50	4,50
0526	30	Língua inglesa - implementação e gestão	50	4,50
0527	31	Planeamento das relações com os órgãos de comunicação social	50	4,50
0528	32	Gestão de eventos	50	4,50
0529	33	Avaliação e divulgação dos resultados de projetos de organização de eventos	25	2,25
0530	34	Aplicação informática - gestão de projetos	50	4,50
0531	35	Língua Inglesa - acompanhamento e avaliação	50	4,50

	Total da carga horária e de pontos de crédito:	1225	110,25
--	---	-------------	---------------

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais constitui-se como uma componente autónoma. A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.	600 /840	20

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

2. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

2.1. Formação Tecnológica

0497	Desenvolvimento de conceitos para projetos de organização de eventos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descrever o processo e fases de desenvolvimento dos projetos de organização de eventos. 2. Identificar a razão de ser e o objetivo de um evento. 3. Definir o conteúdo do evento. 4. Elaborar um programa e <i>design</i> de um evento. 	

Conteúdos

1. Estrutura dos projetos de organização de eventos
 - 1.1. Gestão de projeto nos eventos
 - 1.2. Métodos de gestão profissional
 - 1.3. Eventos como projetos
 - 1.4. Modelo das cinco fases
 - 1.4.1. Planeamento fundamental
 - 1.4.2. Planeamento organizacional
 - 1.4.3. Preparação do evento

- 1.4.4. Realização do evento
- 1.4.5. Avaliação do evento
- 2. Definição dos objetivos do evento
 - 2.1. Definição de objetivos
 - 2.2. Como os objetivos precisos ajudam o organizador de eventos
- 3. Realizar pesquisa adequada
 - 3.1. Identificar a procura de mercado potencial de um evento
- 4. Público-alvo
 - 4.1. Identificar o público – alvo de um evento
- 5. *Design* do evento
 - 5.1. Visão geral
 - 5.2. Objetivos do evento e diferentes tipos de eventos
 - 5.3. Métodos e técnicas
 - 5.4. Ambiente
 - 5.5. Métodos de comunicação

0498	Importância dos eventos para a economia da UE	25 horas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Explicar a importância dos eventos para as economias locais. 2. Identificar os setores de projeção económica decorrentes da realização de eventos. 	

Conteúdos

- 1. Importância dos eventos para as economias locais
 - 1.1. A importância dos eventos para a economia
 - 1.1.1. Peso no PIB
 - 1.1.2. Peso no PIB turístico
 - 1.1.3. Influência nas entradas e saídas de nacionais e estrangeiros
 - 1.1.4. Influência nos fluxos turísticos dos acompanhantes
 - 1.2. A importância da organização de eventos nas economias locais
 - 1.2.1. Peso do PIB regional
 - 1.2.2. Influência no mercado de emprego direto
 - 1.2.3. Postos de trabalho criados
 - 1.2.3.1. Fixos
 - 1.2.3.2. Sazonais
 - 1.2.4. Valorização infra – estrutural
 - 1.2.5. Promoção e *marketing* territorial
 - 1.2.6. Ampliação da renda turística local (hotelaria e restauração)
 - 1.2.7. Ampliação da rede comercial (comércio e serviços)
 - 1.3. A organização de eventos e a economia da informação e comunicação
 - 1.3.1. Custos e mais – valias da promoção e divulgação do evento
 - 1.3.1.1. Custos promocionais

1.3.1.2. Merchandising

1.3.1.3. Direitos de venda de imagem

1.4. A organização de eventos e a atividade turística

1.4.1. Turismo de negócios e incentivos

1.4.2. Turismo de feiras e exposições

1.4.3. Turismo de conferências e congressos

2. Sectores de projeção económica decorrentes da realização de eventos

2.1. A economia local e o efeito de multiplicação económica dos eventos

2.1.1. Conceito de "multiplicação económica"

2.2. A diversificação económica do produto evento

2.3. A qualificação profissional na promoção de eventos

2.3.1. A importância da formação

2.3.2. Formação inicial

2.3.3. Formação de activos

2.3.4. Especializações

2.4. Empregabilidade

2.4.1. Razão do emprego

2.4.1.1. Emprego direto e relacionado com o evento

2.4.1.2. Emprego precedente (a montante) da organização do evento

2.4.1.3. Emprego consequente (a jusante) da organização do evento

2.4.2. Tipologia de emprego

2.4.2.1. Emprego / sem vínculo

2.5. Infra-estruturas, equipamentos e acessibilidade

2.5.1. Adaptação e qualificação de infra-estruturas existentes

2.5.2. Criação de novas infra-estruturas

2.5.3. Instalação de equipamentos

2.5.4. Melhoria e criação de novas acessibilidades

2.5.5. Reabilitação territorial (urbana e paisagística)

2.6. Oferta de serviços complementares

2.6.1. Alojamento

2.6.2. Restauração

2.6.3. Animação

2.6.4. Transportes (*rent-a-car*)

2.6.5. Comércio

2.6.6. Serviços (bancos, administrativos, etc.)

2.7. Efeito económico direto da organização de eventos

2.7.1. Receitas directas

2.7.2. Patrocínios, apoios e *sponsorização*

2.7.3. *Merchandising*

2.8. Efeitos económicos colaterais da organização de eventos

2.8.1. Efeitos económicos no pré-evento

2.8.2. Efeitos económicos no pós-evento

0499	Tipos de eventos e de organizadores de eventos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os diferentes tipos de eventos e respetivas implicações. 2. Identificar os diferentes tipos de organizadores de eventos. 	

Conteúdos

1. Introdução à indústria de eventos
 - 1.1. Definição de evento
 - 1.2. Diferenças
 - 1.2.1. Eventos com fins lucrativos
 - 1.2.2. Eventos sem fins lucrativos
 - 1.3. Definição de "organizador de eventos"
 - 1.3.1. Diferentes títulos usados
 - 1.3.2. Definição da função
2. Tipos de eventos
 - 2.1. Introdução aos diferentes tipos de eventos
 - 2.1.1. Conferências, reuniões e ações de formação
 - 2.1.1.1. Eventos de carácter académico
 - 2.1.1.2. Eventos de carácter comercial
 - 2.1.1.3. Eventos de carácter governamental
 - 2.1.2. Exposições
 - 2.1.2.1. Exposições públicas
 - 2.1.2.2. Exposições de carácter comercial
 - 2.1.3. Eventos de incentivo, incluindo as diversas formas que podem assumir
 - 2.1.3.1. Outros eventos
 - 2.1.3.2. Espectáculos temáticos, festivais e concertos
 - 2.1.3.3. Espectáculos de fogo de artifício
 - 2.1.3.4. Eventos desportivos
 - 2.1.3.5. Eventos privados
3. Tipos de organizadores de eventos
 - 3.1. Diferentes tipos de organizadores de eventos
 - 3.1.1. Organizadores internos
 - 3.1.1.1. Funções e responsabilidades dos organizadores internos
 - 3.1.1.2. As relações entre os organizadores internos e outras pessoas envolvidas num evento
 - 3.1.2. Organizadores externos
 - 3.1.2.1. Agências
 - 3.1.2.2. Organizadores independentes
 - 3.1.2.3. Serviços especializados
 - 3.1.2.4. Funções e responsabilidades dos organizadores externos
 - 3.1.3. As relações entre os organizadores internos e outras pessoas envolvidas num evento

0500	Questões culturais, ambientais e de ética profissional	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar determinados padrões de ética profissional sua origem e significado. 2. Identificar determinadas questões ambientais e questões culturais importantes a ter em conta nos diferentes tipos de eventos (nacionais e internacionais). 	

Conteúdos

- 1.** Tipos de questões culturais
 - 1.1.** Importância de identificar diferentes tipos de questões culturais em eventos internacionais
 - 1.1.1.** Questões sociais
 - 1.1.2.** A forma de receber e cumprimentar pessoas de diferentes nacionalidades
 - 1.1.3.** Oferecer flores em eventos
 - 1.1.4.** Diferentes celebrações culturais
 - 1.1.5.** Hábitos alimentares de diferentes culturas
 - 1.1.6.** Vestuário
 - 1.1.7.** Religião
 - 1.1.8.** Idioma
 - 1.2.** Impacto das questões culturais e das diferenças linguísticas nos eventos
- 2.** Ética profissional
 - 2.1.** Questões de ética profissional
 - 2.1.1.** Regras profissionais e de concorrência
 - 2.1.2.** Acordos de cavalheiros
 - 2.1.3.** Vestuário e comportamento
 - 2.1.4.** Contratos – diferentes formas, termos e condições
 - 2.1.5.** Igualdade
 - 2.2.** Impacto da ética profissional nos eventos
 - 2.3.** Regras de relacionamento profissional
- 3.** Questões ambientais
 - 3.1.** Questões ambientais
 - 3.1.1.** Consumo
 - 3.1.2.** Reciclagem
 - 3.1.3.** Utilização do correio interno
 - 3.1.4.** Utilização de medidas eficientes
 - 3.1.5.** Questões ambientais com impacto no local do evento (ex. serviços, transporte, tratamento de lixos, etc)
 - 3.2.** Impacto das questões ambientais
- 4.** Questões culturais, ambientais e de ética profissional
 - 4.1.** Como identificar questões
 - 4.1.1.** Requisitos dos clientes
 - 4.1.2.** Expectativas dos clientes
 - 4.1.3.** Restrições
 - 4.1.4.** Informação necessária
 - 4.1.5.** Utilização de informação do mercado

- 4.2. Como tomar em consideração estas questões
 - 4.2.1. Caderno de encargos
 - 4.2.2. Avaliar até que ponto estas questões podem ser tomadas em conta
- 5. Dez erros mais frequentes no desenvolvimento de questões éticas em eventos
 - 5.1. Falta de consenso
 - 5.2. Selecção de funcionários
 - 5.3. Definição das vantagens competitivas
 - 5.4. Requisitos legais
 - 5.5. Recursos
 - 5.6. Selecção de pessoal
 - 5.7. Utilização do idioma
 - 5.8. Publicidade
 - 5.9. Tradução dos códigos de ética
 - 5.10. Diferenças culturais e outras

0501	Projetos de organização de eventos - planeamento e gestão	25 horas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar as etapas do planeamento e gestão de projetos de organização de eventos. 2. Identificar em cada fase de um projeto e descrever as suas atividades. 3. Reconhecer um mau planeamento ou má gestão de um projeto. 	

Conteúdos

- 1. Enquadramento do planeamento de projetos de organização de eventos
 - 1.1. O enquadramento do planeamento de projetos de organização de eventos
 - 1.1.1. Importância do planeamento para o sucesso do evento
 - 1.1.2. Quem está envolvido no processo de planeamento
- 2. Planeamento de projetos de organização de eventos
 - 2.1. Cinco etapas do planeamento de projetos de organização de eventos e a sua interligação
 - 2.1.1. Conceptualização
 - 2.1.1.1. Desenvolver conceitos
 - 2.1.1.2. Realizar estudos de viabilidade
 - 2.1.1.3. Refinar conceitos
 - 2.2. Planeamento geral e a definição dos fatores que têm de ser identificados
 - 2.3. Planeamento detalhado, incluindo planos de contingência
 - 2.4. Gestão do evento em si
 - 2.5. Avaliação do sucesso do evento e comunicação dos resultados
- 3. Descrição geral do planeamento de projetos de organização de eventos
 - 3.1. Descrição geral de cada uma das etapas do processo planeamento
 - 3.1.1. O objetivo de cada fase
 - 3.1.2. As atividades envolvidas em cada fase

- 3.1.3. As relações entre cada fase
- 4. Consequências de um mau planeamento de projetos de organização de eventos
 - 4.1. Consequências de um mau planeamento
 - 4.1.1. As consequências para o evento em si
 - 4.1.2. As consequências para o organizador

0502	Códigos, regulamentos e standards nacionais e internacionais	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os <i>standards</i> internacionais que podem afetar os projetos de organização de eventos. 2. Identificar os diferentes tipos de códigos de conduta, leis e <i>standards</i> nacionais e locais que podem afetar projetos de organização de eventos na União Europeia. 	

Conteúdos

1. Regulamentação, códigos e *standards* que afetam os projetos de organização de eventos
 - 1.1. A influência da regulamentação e *standards* em todas as etapas da organização de um evento
 - 1.2. Porque razão é importante que um organizador de eventos internacionais respeite esta regulamentação e *standards*
 - 1.3. Como consultar especialistas sobre leis nacionais e internacionais que afetam a organização de eventos
2. Efeitos dos diferentes tipos de regulamentação, códigos e *standards*
 - 2.1. Importância da regulamentação e dos *standards*
 - 2.2. Efeitos da regulamentação, códigos e *standards* na organização de eventos internacionais
 - 2.3. Regulamentação, códigos e *standards* que podem afetar a organização de eventos em todos os países da União Europeia
 - 2.3.1. Regulamentação, códigos e *standards* diferentes nos diversos países da União Europeia
 - 2.3.2. Apoio e informação sobre estes diferentes requisitos

0503	Planeamento, encadeamento e calendarização de atividades de eventos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as fases a considerar no planeamento de um evento. 2. Definir uma sequência para as atividades em cada uma das fases e definir os responsáveis por cada uma das atividades. 3. Aprender a utilizar as técnicas para planear o <i>timing</i> de cada atividade. 	

Conteúdos

1. Planeamento, encadeamento e calendarização das atividades de um evento
 - 1.1. Cumprir obrigações contratuais
 - 1.2. Corresponder às expectativas do cliente
 - 1.3. Apresentar aos clientes a proposta de imagem da organização

- 1.4.** Tomar em consideração eventuais restrições sobre a forma de organização do evento
- 1.5.** Realizar contactos com outras pessoas
 - 1.5.1.** Clientes
 - 1.5.2.** Funcionários especializados
 - 1.5.3.** Outros colaboradores da organização
 - 1.5.4.** Com autoridades ou entidades locais de definam determinados requisitos
 - 1.5.4.1.** Companhias de seguros
 - 1.5.4.2.** Serviços de emergência
 - 1.5.4.3.** Autarquias locais
 - 1.5.4.4.** Autoridades de licenciamento
 - 1.5.5.** Com outras organizações envolvidas
 - 1.5.5.1.** Fornecedores
 - 1.5.5.2.** Organizações especializadas
- 1.6.** Funções e responsabilidade de cada uma destas autoridades e respetivos contactos
- 2.** Identificar requisitos
 - 2.1.** Como identificar todas as ações necessárias para
 - 2.1.1.** Satisfazer as necessidades do cliente
 - 2.1.2.** Cumprir os requisitos da organização
 - 2.1.3.** Cumprir todos os requisitos legais
 - 2.1.4.** Tomar em consideração os resultados das consultas
 - 2.1.5.** Cumprir quaisquer requisitos especiais definidos pelas autoridades locais
 - 2.2.** Como é que os diferentes elementos/atividades de um evento interagem entre si e com o evento
 - 2.3.** Cumprir todos os requisitos e como equilibrar e conciliar requisitos incompatíveis entre si
 - 2.4.** Importância dos requisitos de saúde e segurança no processo de planeamento
- 3.** *Timing* e encadeamento das atividades
 - 3.1.** Definição do *timing* e o encadeamento das atividades
 - 3.2.** Como programar as atividades para obter o melhor custo – eficácia
- 4.** Distribuir funções e responsabilidades
 - 4.1.** Diferentes funções das pessoas (planeamento e realização do evento)
 - 4.2.** Identificação das as diferentes áreas de responsabilidade
 - 4.3.** Distribuição de funções e responsabilidade para as diferentes atividades/aspectos detalhando as responsabilidades
- 5.** Elaboração de planos gerais
 - 5.1.** Claros e não ambíguos
 - 5.2.** Suficientemente detalhados
 - 5.2.1.** Corresponder às expectativas do cliente
 - 5.2.2.** Cumprir requisitos organizacionais
 - 5.2.3.** Apresentar a imagem acordada
- 6.** Consequências de um planeamento inadequado
 - 6.1.** As possíveis consequênciasde
 - 6.1.1.** Planos deficientes
 - 6.1.2.** Planos incompletos

0504	Liderança/coordenação de equipas de projetos de comissões da organização	25 horas
Objetivos	1. Coordenar equipas e comités de projeto.	

Conteúdos

1. Liderar comités e equipas de projeto/trabalhar eficazmente com os colegas
 - 1.1. Características especiais dos projetos de organização de eventos
 - 1.2. Uma organização de projetos como forma de organização de um evento
 - 1.3. A gestão de projeto como um método adequado de gestão de eventos
 - 1.4. Requisitos das relações de trabalho produtivas na organização de projetos/liderança de equipas
 - 1.4.1. Funções e responsabilidade de cada um no trabalho da equipa
 - 1.4.2. Funções e responsabilidades dos colegas/contactos externos
 - 1.4.3. Âmbito e limites da autoridade no relacionamento com contactos externos
 - 1.4.4. Como desenvolver relações construtivas com colegas internos e externos
 - 1.4.5. Como fornecer, procurar e trocar informação com colegas/contactos externos
 - 1.4.6. Como lidar com os desacordos e conflitos
 - 1.4.7. Como motivar os outros
 - 1.4.8. As consequências de uma consulta e interação deficiente
 - 1.5. Estrutura de equipas de projeto
 - 1.5.1. Comités
 - 1.5.2. Coordenar o trabalho dos diferentes comités
2. Trabalhar de forma eficaz com contactos externos
 - 2.1. Como trabalhar de forma eficaz com pessoas exteriores à organização
3. Liderança de reuniões
 - 3.1. Objectivo das reuniões
 - 3.2. Preparação de reuniões
 - 3.3. Liderança de reuniões
 - 3.4. Avaliação de reuniões
4. Contributos para reuniões
 - 4.1. Lideradas por outros
 - 4.1.1. Preparação de reuniões
 - 4.1.2. Técnicas para contributos eficazes
 - 4.1.3. Distribuição e implementação de decisões/informações de uma reunião

0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos. 2. Efectuar impressões em série. 3. Elaborar e utilizar macros e formulários. 	

Conteúdos

1. Modelos e assistentes
 - 1.1. Criação de modelos
 - 1.2. Modelos pré-definidos
 - 1.3. Modelo normal
 - 1.4. Criação de documentos com recurso a assistentes
2. Impressão em série
 - 2.1. Documento principal
 - 2.2. Documento de dados
3. Formulários
 - 3.1. Criação de campos de formulários
 - 3.2. Preenchimento de formulários
4. Macros
 - 4.1. Criação
 - 4.2. Gravação
 - 4.3. Execução

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

25 horas

Objetivos

1. Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
2. Efetuar a análise de dados.
3. Automatizar ações através da utilização de macros.

Conteúdos

1. Múltiplas folhas de cálculo
 - 1.1. Múltiplas folhas
 - 1.2. Reunião de folhas de cálculo
 - 1.3. Ligação entre folhas
2. Resumo de dados
 - 2.1. Inserção de subtotais
 - 2.2. Destaques
 - 2.3. Relatórios
3. Análise de dados
 - 3.1. Análise de dados em tabelas e listas
 - 3.1.1. Criação, ordenação e filtragem de dados
 - 3.1.2. Formulários
 - 3.2. Criação e formatação de uma tabela dinâmica
 - 3.3. Utilização de totais e subtotais

- 3.4. Fórmulas em tabelas dinâmicas
- 3.5. Elaboração de gráficos
- 4. Macros
 - 4.1. Macros pré-definidas
 - 4.2. Macros de personalização das barras de ferramentas
 - 4.3. Criação e gravação de uma macro
 - 4.4. Atribuição de uma macro a um botão
 - 4.5. Execução de uma macro

0779	Utilitário de apresentação gráfica	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir e utilizar apresentações gráficas. 2. Aplicar elementos dinâmicos (som e imagem) às apresentações gráficas. 	

Conteúdos

1. Apresentador gráfico – conceitos gerais
 - 1.1. Características
 - 1.2. Ferramentas
 - 1.3. Apresentações gráficas
2. Inserção e edição de documento modelo
 - 2.1. Criação de dispositivos padrão (master)
 - 2.2. Inserção e formatação de texto
 - 2.3. Opções de impressão
 - 2.4. Ferramentas de texto, desenho e gráficos
 - 2.5. Efeitos especiais
 - 2.5.1. Animação de textos e objetos
 - 2.5.2. Associação de sons
 - 2.5.3. Transições – Efeitos de passagem de dispositivos
 - 2.6. Difusão de dispositivos

0508	Língua Inglesa - conceção e promoção	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir conhecimentos básicos e técnicos em Língua Inglesa na conceção, planeamento e promoção. 	

Conteúdos

1. Linguagem básica aplicada à conceção, planeamento e promoção
2. Linguagem técnica da área profissional

0509	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas em eventos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produzir e implementar um plano de vendas. 2. Analisar o processo de desenvolvimento de planos de promoção de eventos. 3. Conceber o desenvolvimento de atividades e materiais promocionais e avaliar o seu impacto. 	

Conteúdos

1. Processo de *marketing* e vendas – visão geral
 - 1.1. Processo de *marketing*
 - 1.2. Processo de vendas
 - 1.3. Estratégia de *marketing*
 - 1.4. Introdução ao *marketing mix* de eventos – os quatro P
2. Análise do mercado
 - 2.1. Obter e usar informação do mercado
 - 2.1.1. Mercado
 - 2.1.1.1. Sistemas de informação de *marketing*
 - 2.1.1.2. Segmentação de mercado
 - 2.1.2. Cliente
 - 2.1.2.1. Comportamento do cliente
 - 2.1.2.2. Requisitos do cliente
 - 2.1.3. Concorrentes
 - 2.1.3.1. Atividades dos concorrentes e seus impactos
 - 2.1.4. Como avaliar e utilizar o *feedback* dos clientes de forma eficaz
 - 2.2. Como elaborar análises de mercado
 - 2.2.1. Análise interna
 - 2.2.2. Tendências de mercado
 - 2.2.3. Análise externa
 - 2.3. Como identificar possibilidades
 - 2.3.1. Para melhorar a comercialidade
 - 2.3.2. Identificar possibilidades de expansão
3. Elaboração um plano de vendas
 - 3.1. Utilizar análises de mercado
 - 3.1.1. Utilizar resultados de forma eficaz
 - 3.1.2. Definição de preços
 - 3.1.3. Desenvolvimento de métodos de venda
 - 3.2. Como definir
 - 3.2.1. Objetivos de vendas
 - 3.2.2. Previsões de vendas
 - 3.2.3. Metas de vendas

- 3.3.** Como avaliar atividades e impactos
 - 3.3.1.** Avaliar atividades dos concorrentes
 - 3.3.2.** Impactos no negócio
- 3.4.** Como calendarizar atividades para atingir objetivos e metas de vendas
- 3.5.** Como identificar requisitos em termos de recursos, incluindo os 3 P adicionais relevantes para os serviços (*mix de marketing*)
- 3.6.** Como avaliar os resultados e a eficácia do plano
- 3.7.** Conteúdo e *mix* de vendas de um plano de venda
- 3.8.** Como obter recursos em termos de produtos, serviços, pessoas, financiamento, instalações, atividades de *marketing* e apoio administrativo
- 3.9.** Como afetar recursos para atingir os objetivos de um plano de vendas
- 3.10.** Como conseguir um compromisso com o plano de vendas para
 - 3.10.1.** Maximizar a produtividade das vendas
 - 3.10.2.** Utilizar eficazmente os funcionários
- 3.11.** Como monitorizar a implementação do plano de vendas através da utilização de
 - 3.11.1.** Pessoas relevantes
 - 3.11.2.** Formas de monitorização
- 3.12.** Informação de *background* ao *mix* de vendas
- 4.** Monitorização da eficácia do plano de vendas
 - 4.1.** Como monitorizar o plano de vendas para assegurar que os objetivos de venda são atingidos
 - 4.2.** Como lidar com problemas na implementação do plano
 - 4.2.1.** Identificação de problemas
 - 4.2.2.** Adaptar medidas adequadas
 - 4.3.** Como avaliar o desempenho do plano de vendas
 - 4.4.** Como rever o plano de vendas
 - 4.5.** Como identificar ameaças e oportunidades para o plano de vendas
 - 4.6.** Como utilizar os resultados da monitorização
- 5.** Promoção e *marketing* de eventos
 - 5.1.** Promoção de eventos
 - 5.2.** Como elaborar planos promocionais
 - 5.2.1.** Identificar informação relevante para o plano
 - 5.2.2.** Identificar oportunidades promocionais a serem incluídas
 - 5.2.3.** Formato do plano
 - 5.2.4.** Optimizar a utilização de recursos
 - 5.2.5.** Produzir informação de forma clara e concisa
 - 5.3.** Como elaborar atividades e materiais promocionais
 - 5.3.1.** Exemplos de diferentes tipos de atividades e materiais promocionais
 - 5.3.2.** Utilizar uma agência de publicidade
 - 5.3.3.** Criação e produção de uma memória descritiva de *design*
 - 5.3.4.** Obter e utilizar informação relevante
 - 5.4.** Como avaliar atividades e materiais promocionais
 - 5.4.1.** Avaliar atividades e materiais
 - 5.4.2.** Definir critérios de avaliação
 - 5.4.3.** Realizar a avaliação
 - 5.4.4.** Monitorizar o impacto e a eficácia
 - 5.4.5.** Elaborar relatórios

0510	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para reuniões, conferências e congressos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar o processo de <i>marketing</i>, vendas e promoção de reuniões, conferências e congressos. 2. Aprender a analisar o mercado e elaborar e implementar um plano de vendas e promocionais. 3. Aprender a monitorizar as vendas e ajustar o plano. 4. Aprender a gerir o <i>design</i> e desenvolvimento e avaliar as atividades e materiais promocionais. 	

Conteúdos

1. Descrever o processo de *marketing* de reuniões, conferências e congressos
 - 1.1. Descrição geral do processo
 - 1.2. Importância do planeamento de *marketing*
 - 1.3. *Marketing mix* de reuniões, conferências e congressos
 - 1.4. Consequências de um mau planeamento ou implementação incorreta do plano
2. Análise de mercado
 - 2.1. Identificação do mercado alvo
 - 2.1.1. Segmento de mercado adequado
 - 2.1.2. Perfil de cliente adequado
 - 2.2. Identificação das necessidades dos clientes
 - 2.3. Identificação da atividade da concorrência
 - 2.3.1. Estratégia de preços
 - 2.3.2. Serviços da concorrência
 - 2.3.3. Campanhas de *marketing*
 - 2.4. Realização de uma análise de SWOT
 - 2.5. Como confrontar e apresentar os resultados da análise
3. Plano de vendas de reuniões, conferências e congressos
 - 3.1. Desenvolvimento de um plano de vendas
 - 3.2. Implementação de um plano de vendas
 - 3.3. Monitorização e modificação do plano de vendas
4. Promoção de reuniões, conferências e congressos
 - 4.1. Processo promocional
 - 4.2. Desenvolvimento de planos promocionais
 - 4.3. Desenvolvimento de materiais promocionais
 - 4.4. Desenvolvimento de atividades promocionais
 - 4.5. Avaliação das atividades e materiais promocionais

0511	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para exposições e feiras	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar o processo de <i>marketing</i> e venda de exposições e feiras, incluindo a estratégia e o <i>marketing mix</i>. 2. Analisar o mercado de exposições e feiras. 3. Produzir, implementar e monitorizar um plano de vendas de exposições e feiras. 4. Gerir a conceção, desenvolvimento e avaliar as atividades e materiais promocionais de exposições e feiras. 	

Conteúdos

1. Overview

- 1.1. Introdução ao processo de *marketing*, promoção e vendas, as suas interligações e impactos mútuos
- 1.2. Características especiais deste processo no contexto das exposições e feiras
 - 1.2.1. Expositores
 - 1.2.2. Visitantes
- 1.3. *Marketing mix* de exposições e feiras
- 1.4. Qual o impacto e influência da estratégia de *marketing* no processo de *marketing*, promoção e vendas

2. Análise de mercado

- 2.1. Análise interna
- 2.2. Análise externa
 - 2.2.1. Atividades de concorrência
 - 2.2.2. Tendências de mercado
 - 2.2.3. Necessidades e interesses dos consumidores
 - 2.2.4. Análise de PEST
- 2.3. Utilização da análise de mercado para identificar ameaças e oportunidades

3. Gestão de planos de vendas

- 3.1. Informação necessária para elaborar um plano de vendas
- 3.2. Como definir e utilizar
 - 3.2.1. Objectivos de venda
 - 3.2.2. Metas de venda
 - 3.2.3. Previsões de venda
- 3.3. Como avaliar as atividades de venda e os impactos sobre elas
- 3.4. Monitorização da eficácia do plano de vendas e modificação das atividades através
 - 3.4.1. Do desempenho da equipa de vendas
 - 3.4.2. Do impacto das atividades de venda
 - 3.4.3. Da importância da modificação para melhorar a eficácia
- 3.5. Como avaliar o sucesso de planos de vendas
 - 3.5.1. Definir critérios de sucesso adequados
 - 3.5.2. Recolher e analisar dados adequados
 - 3.5.3. Fazer comparações

4. Elaboração de planos promocionais

- 4.1. Informação e recursos necessários para desenvolver um plano promocional

- 4.2. Design e desenvolvimento de materiais promocionais
- 4.3. Desenvolvimento e calendarização de atividades promocionais
- 4.4. Implementação de planos promocionais para tirar o máximo partido dos recursos
- 4.5. Avaliação do impacto e sucesso de planos promocionais.

0512	Planeamento de recursos para os projetos de organização de eventos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar e identificar os recursos humanos e técnicos necessários para a organização de eventos. 2. Analisar e identificar outros recursos necessários para a organização de eventos. 3. Produzir especificações detalhadas para os recursos necessários. 	

Conteúdos

1. Enquadramento do planeamento de recursos
 - 1.1. Diferentes tipos de recursos necessários para a organização de eventos
 - 1.1.1. Locais para a realização de eventos
 - 1.1.2. Alojamento
 - 1.1.3. Materiais
 - 1.1.4. Equipamento
 - 1.1.5. Recursos humanos
2. Recursos técnicos e não técnicos
 - 2.1. Recursos técnicos
 - 2.1.1. Equipamento
 - 2.1.2. Conhecimentos específicos
 - 2.2. Recursos não técnicos
 - 2.2.1. Materiais
 - 2.2.2. Equipamento
 - 2.2.3. Serviços auxiliares, tais como *catering*, hospedagem, etc.
 - 2.2.4. Recursos humanos
3. Especificar os requisitos
 - 3.1. Objectivo de especificar os requisitos, para satisfazer
 - 3.1.1. Necessidades do evento
 - 3.1.2. Necessidades da organização
 - 3.1.3. Requisitos legais
 - 3.1.4. Códigos de conduta relevantes
 - 3.2. Identificar as necessidades de recursos
 - 3.2.1. Recursos existentes que podem ser utilizados para o evento
 - 3.2.2. Recursos que terão de ser adquiridos para o evento
 - 3.3. Como especificar os requisitos
 - 3.3.1. Conseguir o melhor negócio
 - 3.3.2. Maximizar a utilização dos recursos

3.3.3. Elaborar as especificações dos recursos

0513	Estruturação de equipas e comités para a elaboração de projetos de eventos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as diferentes funções que têm de ser planeadas para os projetos de organização de eventos. 2. Elaborar diferentes formas de estruturação das organizações de projetos de organização de eventos. 3. Identificar as funções e responsabilidades de um gabinete de projetos de eventos. 4. Elaborar mapas de organização, mostrando as estruturas dos projetos de organização de eventos. 	

Conteúdos

- 1.** Planeamento organizacional
 - 1.1.** Introdução
 - 1.2.** Estrutura organizacional
 - 1.3.** Competências especiais
 - 1.4.** Plano de estruturas
- 2.** Estruturas organizacionais
 - 2.1.** Objectivos, dimensão e requisitos específicos do evento
 - 2.2.** Cada evento é único
 - 2.3.** Convenções de empresas
 - 2.4.** Congressos científicos internacionais
- 3.** Elaborar um plano de estruturas
 - 3.1.** Áreas
 - 3.2.** Recursos humanos e a sua utilização
 - 3.3.** Comités/conselhos
 - 3.4.** Cooperação e sinergias
- 4.** Plano de estruturas
 - 4.1.** Programa
 - 4.2.** Representação
 - 4.3.** Programa social para acompanhantes
 - 4.4.** Finanças
 - 4.5.** Organização
 - 4.6.** Funcionamento técnico
 - 4.7.** Exposição
 - 4.8.** Material impresso/publicidade
 - 4.9.** Reservas em hotéis
 - 4.10.** Trabalho da imprensa/relações públicas
 - 4.11.** Inscrição dos participantes
 - 4.12.** Programa social.
- 5.** Comités e funções

- 5.1. Função do comité do programa
- 6. Responsabilidades no comité do programa num congresso ou convenção
 - 6.1. Gestão e coordenação do programa durante o evento
 - 6.2. Elaboração da estrutura e conteúdo do programa do evento
 - 6.3. Avaliação das comunicações submetidas
 - 6.4. Propor oradores adequados para determinados temas e grupos alvo
- 7. Função do comité financeiro
 - 7.1. Elaboração e recomendação de um determinado orçamento
 - 7.2. Monitorização e controlo do orçamento
 - 7.3. Obtenção de apoios financeiros
- 8. Função do conselho dos expositores
 - 8.1. *Design* da exposição
 - 8.2. Identificação e contratação de expositores
 - 8.3. Recomendação de preços para o aluguer dos espaços de exposição
- 9. Função do comité de organização
 - 9.1. Liderança e representação de todo o projecto
 - 9.2. Supervisão do trabalho dos outros comités
- 10. Função do gabinete do evento
 - 10.1. Controlo diário das atividades do evento
 - 10.2. Nomear um funcionário executivo para o comité de organização
 - 10.3. Permanente contacto com o comité de organização
- 11. Outras áreas a considerar
 - 11.1. *Marketing/relações* públicas
 - 11.2. Programa para acompanhantes
 - 11.3. Programa social
 - 11.4. Exposição de acompanhamento
- 12. Membros da equipa
 - 12.1. As capacidades e competências necessárias para as equipas e para os membros das equipas
 - 12.2. Funções e responsabilidades dos membros das equipas e comités
- 13. Relacionamento entre equipas e comités
- 14. Plano organizacional de um evento deverá identificar a estrutura de gestão do evento, os canais de reporte e o relacionamento entre as diferentes equipas

0514	Elaboração de orçamentos e procedimentos de contabilidade para projetos de organização de eventos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as diferentes componentes do orçamento para projetos de organização de eventos, como instrumento de planeamento e gestão. 2. Enumerar as diferentes fontes de financiamento de projetos de organização de eventos e como obter o financiamento. 3. Avaliar a viabilidade financeira dos projetos. 4. Identificar os procedimentos contabilísticos e implicações fiscais de eventos nacionais e internacionais. 	

Conteúdos

1. Plano económico - financeiro de eventos (plano e orçamento)
 - 1.1. Estimativa do orçamento de eventos
 - 1.1.1. Análise orçamental de eventos
 - 1.1.1.1. Factores positivos
 - 1.1.1.2. Factores negativos
 - 1.2. Análise dos custos do evento
 - 1.2.1. Custos da fase de planeamento e preparação
 - 1.2.2. Custos relacionados com a realização do evento
 - 1.2.3. Custos relacionados com a fase de avaliação do evento
 - 1.3. Análise das receitas do evento
 - 1.3.1. Análise do investimento
 - 1.3.2. Análise das receitas esperadas
 - 1.3.3. Análise dos recursos financeiros de proveniência:
 - 1.3.3.1. Directa
 - 1.3.3.2. Indirecta
 - 1.3.3.3. Institucional
 - 1.3.4. Análise dos recursos existentes
 - 1.4. Execução orçamental
 - 1.4.1. Planeamento estrutural do orçamento
 - 1.4.2. Planeamento conjuntural do orçamento
 - 1.5. Factores de correção orçamental
 - 1.5.1. Inflação
 - 1.5.2. Flutuações cambiais
 - 1.5.3. Variações na carga fiscal
 - 1.6. Análise orçamental dos recursos existentes e necessários
2. Modelos de financiamento
 - 2.1. Fontes de financiamento
 - 2.2. Financiamento comunitário (União Europeia)
 - 2.3. Financiamento público
 - 2.4. Financiamento privado
 - 2.5. Patrocínio e *sponsorização*

0515	Obtenção dos recursos planeados	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar de propostas para o fornecimento de bens, serviços e licenças necessárias para projetos de eventos. 2. Escolher fornecedores que proporcionem um equilíbrio adequado entre qualidade e custos. 3. Efectuar a contratação do fornecimento de bens e serviços. Elaborar informações para os fornecedores, de modo a garantir o fornecimento de bens e serviços com qualidade. 	

Conteúdos

1. Modelo da fundação europeia para a gestão da qualidade (EFQM)
2. Necessidade de um cumprimento excelente dos requisitos de clientes individuais
3. Diferentes componentes do modelo EFQM e enquadramento para a excelência
4. Modelo EFQM em eventos
5. Satisfação dos intervenientes
6. Criação de valor sustentável para o cliente
7. Capacidade de liderança visionária e inspiradora
8. Desenvolvimento de sistemas de gestão interdependentes e interrelacionados centrados nas necessidades e expectativas do cliente
9. Maximização do contributo de cada membro da equipa de funcionários do evento
10. Utilização da aprendizagem para criar inovação e melhoramentos
11. Desenvolvimento e manutenção de parcerias criadoras de mais-valias
12. Superação dos requisitos de todos os enquadramentos regulamentares que afetem o evento
13. Fases de planeamento e execução em que o modelo EFQM deve ser aplicado
14. Fornecedores
15. Identificação de quais os recursos necessários
16. Diferentes fatores que afetam a obtenção de recursos
17. Requisitos legais
18. Requisitos a nível de seguros e seguradoras
19. Requisitos organizacionais
20. Utilização das especificações de recursos e como as elaborar
21. Termos e condições de fornecimento e como podem afetar a obtenção de recursos
22. Definição o negócio mais rentável e os diferentes fatores que têm de ser considerados
23. Propostas
24. Definição de proposta
25. Diferentes métodos de convite
26. Diferentes fases do processo de obtenção de propostas
27. Definição dos critérios de avaliação das propostas
28. Anúncio aos proponentes
29. Divulgação de informações
30. Visitas ao local
31. Recepção das propostas
32. Pré-seleção e obtenção de referências
33. Entrevistas
34. Seleção
35. Adjudicação do contrato
36. Contratos de fornecimento
37. Resumo do fornecimento, quando deve ser usado e por que é importante
38. Acordo de fornecimento
39. O que é
40. Qual o seu conteúdo
41. Quando são ou não apropriados contratos de fornecimento por escrito

42. Obtenção de licenças
43. Diferentes tipos de licenças e quando podem ser necessárias
44. Bebidas alcoólicas
45. Espectáculos públicos
46. Segurança contra incêndios
47. Angariação de fundos
48. Onde e como obter as licenças necessárias
49. Monitorização dos fornecimentos
50. Monitorização do fornecimento
51. Como e quando é efetuada a monitorização, e quem efetua a mesma
52. Que fazer quando os bens e serviços fornecidos não estão em conformidade com o acordo de fornecimento
53. Necessidade de manter registos e a forma de o fazer

0516	Elaboração de materiais e de sinalética	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os tipos de materiais impressos utilizados em projetos. 2. Identificar os diferentes tipos de <i>layout</i> e de impressão utilizados para cada tipo. 3. Gerir a produção da sinalética <i>design</i>, e envio/distribuição de materiais impressos e colocação dos sinais informativos. 4. Identificar os diferentes tipos de sinalética utilizados dentro e fora do espaço do evento. 	

Conteúdos

1. Tipos de materiais impressos
 - 1.1. Análise dos recursos gráficos
 - 1.1.1. Escrita
 - 1.1.2. Imagem
 - 1.2. Tipos e especificidade dos recursos de promoção
 - 1.2.1. Material de promoção
 - 1.2.2. Material de informação
 - 1.2.3. Material de divulgação
 - 1.3. Tipos de materiais de promoção, informação e divulgação
 - 1.3.1. Material escrito
 - 1.3.2. Material gráfico
 - 1.3.3. Material televisivo
 - 1.3.4. Material radiofónico
2. Tipos de *layout* e impressão
 - 2.1. *Layout* escrito
 - 2.1.1. Notícia factual
 - 2.1.2. Artigo informativo
 - 2.1.3. Artigo de fundo
 - 2.1.4. Página de anúncio

- 2.2. *Layout* gráfico
 - 2.2.1. Brochura / folheto / desdobrável
 - 2.2.2. Cartaz
 - 2.2.3. Fotografia
 - 2.2.4. *Cartoon/graffiti*
- 2.3. *Layout* televisivo
 - 2.3.1. *Spot* publicitário
 - 2.3.2. *Slide*
 - 2.3.3. Documentário
- 2.4. *Layout* radiofónico
 - 2.4.1. *Spot* publicitário simples
 - 2.4.2. *Spot* publicitário complexo
 - 2.4.3. Documentário
- 3. *Design*, produção e distribuição de material impresso
 - 3.1. *Design*
 - 3.2. Produção
 - 3.3. Material para consumo interno
 - 3.4. Material para consumo externo
 - 3.5. Distribuição
- 4. Tipos de sinalética
 - 4.1. Sinalética representativa
 - 4.1.1. Logótipo
 - 4.1.2. Pavilhão (bandeira)
 - 4.1.3. Banda sonora
 - 4.1.4. Mascote
 - 4.2. Materiais de promoção e sinalização utilizados dentro e fora do espaço onde se realizam eventos
- 5. Produção de sinalética
 - 5.1. Tipos de sinalética
 - 5.1.1. Cartazes de parede
 - 5.1.2. Cartazes em expositores publicitários de exterior
 - 5.1.3. Reclamos luminosos
 - 5.2. Funções da sinalética
 - 5.2.1. Visíveis (tamanho adequado)
 - 5.2.2. Apelativos (estética e forma adequada)
 - 5.2.3. Informativos (sintéticos, objetivos e esclarecedores)
- 6. Colocação de sinais informativos
 - 6.1. Colocação da informação em lugares estratégicos

0517

Língua inglesa - planeamento e gestão de recursos

50 horas

Objetivos

- 1. Aplicar ao planeamento e à afetação de recursos humanos vocabulário específico da Língua Inglesa.

Conteúdos

1. Linguagem básica aplicada ao planeamento e afetação de recursos
2. Linguagem técnica da área profissional

0518	Elaboração de planos de gestão da segurança em eventos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear e implementar medidas de segurança. 2. Identificar os diferentes tipos de procedimentos questões de segurança. 3. Elaborar planos para monitorização da implementação das medidas de segurança. 	

Conteúdos

1. Tipos de procedimentos em questões de segurança
 - 1.1. Mecanismos de controlo e segurança
 - 1.1.1. Pessoas
 - 1.1.2. Bens móveis e imóveis
 - 1.1.3. Informação
2. Medidas de segurança específicas
 - 2.1. Exterior
 - 2.1.1. Segurança de bens móveis e imóveis
 - 2.1.2. Ameaças de bomba
 - 2.2. Interior
 - 2.2.1. Segurança de bens móveis e imóveis
 - 2.2.2. Ameaças de bomba
 - 2.3. Segurança da informação
3. Monitorização e implementação das medidas de segurança
 - 3.1. Mecanismos de monitorização
 - 3.2. Mecanismos de intervenção

0519	Elaboração de planos para a manutenção da higiene e segurança de eventos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceber um plano de saúde e segurança alimentar. 2. Reconhecer as várias autoridades envolvidas no planeamento da saúde e segurança. 3. Avaliar riscos e elaborar planos detalhados para gerir os riscos envolvidos. 	

Conteúdos

- 1. Enquadramento da saúde e segurança em eventos**
 - 1.1. Enquadramento legal em termos de saúde e segurança**
 - 1.1.1. Organizador de eventos**
 - 1.1.2. Local onde se realiza o evento**
 - 1.2. Implicações da legislação na organização interna**
 - 1.2.1. Dos colegas e membros da equipa**
 - 1.2.2. Do pessoal externo à organização**
 - 1.3. Motivos não legais para a importância da saúde e segurança**
- 2. Planeamento das questões de saúde e segurança**
 - 2.1. Importância do planeamento na organização de eventos**
 - 2.2. Papel das autoridades**
 - 2.2.1. Serviços de emergência**
 - 2.2.2. Departamentos ou serviços públicos**
- 3. Avaliação dos riscos em eventos**
 - 3.1. Definição da avaliação dos riscos**
 - 3.2. Processo de avaliação**
 - 3.2.1. Potenciais perigos**
 - 3.2.2. Das pessoas que estão expostas aos riscos e forma como podem ser afectados**
 - 3.2.3. Identificar as precauções existentes**
 - 3.2.4. Avaliar a probabilidade da extensão dos riscos**
 - 3.2.5. Definir medidas para eliminar ou minimizar o risco**
 - 3.3. Aplicação da avaliação dos riscos em eventos**
 - 3.3.1. Preparação**
 - 3.3.2. Implementação do evento**
 - 3.3.3. Desmontagem**
 - 3.4. Papel das organizações e serviços especializados e as suas funções**
 - 3.4.1. Trabalho dos assistentes (hospedeiras)**
 - 3.4.2. Barreiras de controlo de multidões**
 - 3.4.3. Fornecimento de serviços sociais**
 - 3.4.4. Fornecimento de serviços médicos e de primeiros socorros**
- 4. Saúde e segurança no trabalho**
 - 4.1. Definição do ambiente de trabalho para a organização de eventos**
 - 4.1.1. Ambiente físico (instalações, dispositivos e aplicações)**
 - 4.1.2. Equipamento**
 - 4.1.3. Materiais**
 - 4.1.4. Práticas de trabalho**
 - 4.2. Requisitos de saúde e segurança no trabalho**
 - 4.2.1. Requisitos organizacionais**
 - 4.2.2. Requisitos legais (regulamentos e legislação)**
 - 4.3. Exemplos de regulamentos e códigos de conduta**
 - 4.3.1. Fornecimento de equipamento de segurança e vestuário de protecção**
 - 4.3.2. Fornecimento de segurança contra incêndios**
 - 4.3.3. Utilização segura do equipamento**
 - 4.3.4. Manuseamento de artigos manualmente**
 - 4.3.5. Código de conduta organizacional**

- 4.4.** Enquadramento dos requisitos da saúde e segurança no trabalho aplicáveis no trabalho
 - 4.4.1.** Formação
 - 4.4.2.** Supervisão
 - 4.4.3.** Sistemas e procedimentos
 - 4.4.4.** Equipamento
 - 4.4.5.** Materiais
 - 4.4.6.** Instalações
 - 4.4.7.** Fornecimento de recursos
- 4.5.** Tipos de apoio para o cumprimento dos requisitos de saúde e segurança no trabalho
 - 4.5.1.** Monitorização do ambiente de trabalho
 - 4.5.2.** Reportar defeitos
 - 4.5.3.** Implementação dos sistemas e procedimentos para a saúde e segurança
 - 4.5.4.** Dar instruções aos funcionários
 - 4.5.5.** Dar instruções a outras pessoas envolvidas
- 5.** Violações das normas da saúde e segurança
 - 5.1.** Consequências da violação das normas de saúde e segurança
 - 5.2.** Tratar das questões de violação das normas da saúde e segurança caso ocorram
 - 5.3.** Tratar das violações e procedimentos de saúde e segurança de acordo com os requisitos organizacionais e legais
- 6.** Arquivo dos registos da saúde e segurança
 - 6.1.** Importância dos registos de saúde e segurança
 - 6.2.** Tipo de registos e relatórios
 - 6.2.1.** Inspeção do equipamento e arquivo de registos
 - 6.2.2.** Certificados de segurança emitidos
 - 6.2.3.** Relatórios de avaliação de riscos
 - 6.2.4.** Planos de saúde e segurança
 - 6.2.5.** Políticas e procedimentos de saúde na organização
 - 6.2.6.** Registos de acidente
 - 6.2.7.** Relatórios de incidentes
 - 6.2.8.** Certificados de formação
 - 6.3.** Requisitos de arquivamento dos registos de saúde e segurança
 - 6.3.1.** Organizacionais
 - 6.3.2.** Legais
- 7.** Melhoramentos dos planos
 - 7.1.** Monitorização da situação constantemente para garantir que os atuais procedimentos de saúde e segurança estão a ser implementados
 - 7.1.1.** Identificação de novos perigos
 - 7.1.2.** Promover uma cultura de melhoramento constante
 - 7.1.2.1.** Comunicar perigos potenciais (bem como reais)
 - 7.1.2.2.** Fazer recomendações para melhorar o ambiente de trabalho e as práticas de trabalho
 - 7.2.** Procedimentos claros e perceptíveis para elaborar estes relatórios e recomendações

0520

Elaboração de planos para lidar com situações de emergência

25 horas

Objetivos

1. Identificar os diferentes tipos de emergências que podem ocorrer em eventos.
2. Desenvolver conjuntamente com as autoridades competentes um plano para situações de emergência.
3. Elaborar planos para verificar potenciais situações de emergência em eventos.

Conteúdos

1. Plano de emergências - enquadramento
 - 1.1. Tipos de situações de emergência
 - 1.1.1. Incêndios
 - 1.1.2. Explosões
 - 1.1.3. Actos de terrorismo
 - 1.1.4. Emergências médicas
 - 1.1.5. Emergências não médicas
 - 1.1.6. Colapso de estruturas
 - 1.2. Avaliação dos riscos e perigos
 - 1.3. Natureza e consequências de cada uma das situações
2. Planear situações de emergência
 - 2.1. Tipos de resposta a situações de emergência
 - 2.1.1. Actuar directamente
 - 2.1.2. Utilizar os recursos disponíveis
 - 2.1.3. Comunicar com os outros
 - 2.1.4. Procedimentos de reporte
 - 2.1.5. Para si
 - 2.1.6. Por si
 - 2.2. Funções e as responsabilidades de outras pessoas envolvidas no processo de planeamento
 - 2.3. Comunicação com os serviços de emergência
 - 2.3.1. Colegas
 - 2.3.2. Especialistas da organização
 - 2.3.3. Especialistas externos
 - 2.3.4. Serviços de emergência
3. Planos de emergência
 - 3.1. Formatos dos planos
 - 3.1.1. Funções e responsabilidades exatas dos diferentes indivíduos e organizadores envolvidos
 - 3.1.2. Acções a serem tomadas por pessoas da organização
 - 3.1.3. Controlo da situação (até entregue aos serviços de emergência)
 - 3.2. Discussão dos planos
 - 3.3. Planos de emergência flexíveis
 - 3.4. Planos de emergência padrão que cumpram os requisitos
 - 3.4.1. Legais relacionados com o evento
 - 3.4.2. Procedimentos da organização
 - 3.4.2.1. Do local onde se realiza o evento
 - 3.4.2.2. Dos participantes do evento

- 3.4.3. Considerar os
- 3.4.4. Reflectir as características do evento
 - 3.4.4.1. Conselhos dos especialistas
 - 3.4.4.2. Recursos disponíveis no dia do evento
- 3.5. Como minimizar
 - 3.5.1. Pânico
- 3.6. Distúrbios no evento
- 4. Planear a monitorização para eventuais situações de emergência
 - 4.1. Monitorização e sua importância
 - 4.2. Planear atividades de monitorização
 - 4.2.1. O que é que deve ser monitorizado
 - 4.2.2. A forma como a monitorização deve ser efectuada
 - 4.2.3. Com que frequência as atividades de monitorização devem ocorrer
- 5. Planear sessões de divulgação de instruções para os funcionários
 - 5.1. Quem deverá receber instruções
 - 5.1.1. Funcionários da organização
 - 5.1.2. Outros funcionários envolvidos no evento
 - 5.2. Sessões de divulgação de instruções para os funcionários
 - 5.2.1. Quando é que os funcionários devem receber instruções
 - 5.2.2. De que forma os funcionários devem receber instruções
 - 5.2.3. Conteúdo das sessões de divulgação

0521	Elaboração de programas de eventos detalhados	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Criar um <i>slogan</i> para o evento. 2. Desenvolver objetivos detalhados de um programa. 3. Identificar a interdependência entre o conteúdo do programa e a execução do projeto. 4. Identificar as funções e responsabilidades dos participantes, VIP e patrocinadores. 	

Conteúdos

1. Criação de um *slogan*
 - 1.1. Características do produto
 - 1.2. Critérios de um *slogan*
 - 1.3. Exemplos
2. Objectivos do programa
 - 2.1. Objectivos operacionais
 - 2.1.1. Objectivos
 - 2.1.2. Sub - objectivos
 - 2.2. Distribuição de conteúdos, assuntos e atividades em função dos objectivos
3. Tipos de programas
 - 3.1. Introdução aos modelos didácticos

- 3.2. Tipos de programas
 - 3.2.1. Divulgar informação
 - 3.2.2. Introduzir inovações
 - 3.2.3. Motivar os participantes
 - 3.2.4. Tomar decisões
 - 3.2.5. Entretenimento
- 4. Elaboração de um programa de evento
 - 4.1. Relação entre o conteúdo e a qualidade
 - 4.2. Gestão da qualidade ao longo do projecto
 - 4.3. A interdependência entre o conteúdo do programa e outros aspetos do evento
- 5. Tipos de participantes
 - 5.1. Participantes
 - 5.2. VIP
 - 5.3. Patrocinadores

0522	Elaboração de programas detalhados para reuniões, conferências e congressos e elaboração de programas detalhados para exposições e feiras	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enunciar os diferentes modelos e configurações de reuniões, conferências, congressos, de feiras e exposições. 2. Definir funções e responsabilidades de oradores, moderadores, animadores, relatores, funcionários de apoio. 3. Identificar e programar diferentes programas sociais. 4. Identificar os procedimentos para a elaboração de convites. 5. Identificar os visitantes (grupos) de diferentes feiras e exposições. 6. Distinguir os diferentes tipos de <i>stands</i> de exposição. 	

Conteúdos

1. Elaboração de programas detalhados
 - 1.1. Introdução ao planeamento de programas detalhados
2. Modelos de reuniões, conferências e congressos
 - 2.1. Tipos de modelos disponíveis
 - 2.1.1. Discursos
 - 2.1.2. Declarações
 - 2.1.3. Apresentações
 - 2.1.4. Painéis de discussão;
 - 2.1.5. Entrevistas
 - 2.1.6. Mesas redondas
 - 2.1.7. Colóquios
 - 2.1.8. Simpósios
 - 2.1.9. *Workshops*
 - 2.1.10. Discussões livres

- 2.1.11.** Reuniões de perspectiva
- 2.1.12.** Diálogos
- 2.1.13.** Estabelecimento de contactos
- 2.1.14.** Grupos de interesses especiais
- 2.1.15.** Videoconferências;
- 2.1.16.** Contributos através da *Internet*
- 2.2.** Vantagens e desvantagens de cada modelo
- 3.** Configurações de reuniões, conferências e congressos
 - 3.1.** Tipo de configurações
 - 3.1.1.** Anfiteatro
 - 3.1.2.** Sala de aula
 - 3.1.3.** Mesa redonda/estilo sala de direcção
 - 3.1.4.** Semicírculo
 - 3.1.5.** Circular
 - 3.1.6.** Sessão
 - 3.2.** Vantagens e desvantagens de cada tipo de configuração
- 4.** Participantes respetivas funções e responsabilidades
 - 4.1.** Tipo de participantes
 - 4.1.1.** Tipo de oradores
 - 4.1.1.1.** Oradores principais
 - 4.1.1.2.** Oradores convidados
 - 4.1.1.3.** Outros oradores
 - 4.2.** Moderadores
 - 4.3.** Animadores
 - 4.4.** Relatores
 - 4.5.** Funcionários de apoio
 - 4.5.1.** Funcionários de apoio internos
 - 4.5.2.** Funcionários de apoio externo
 - 4.6.** Escolher e contratar os oradores
- 5.** Programas sociais
 - 5.1.** Os diferentes tipos de programas sociais e a sua utilização adequada
 - 5.2.** Planeamento de um programa social
- 6.** Procedimentos para elaborar convites para oradores e comunicações
 - 6.1.** Os procedimentos para elaborar convites
 - 6.1.1.** Discursar
 - 6.1.2.** Apresentação de comunicações
 - 6.1.2.1.** Convites
 - 6.1.2.2.** Preparação dos discursos
 - 6.1.2.3.** Selecção e notificação
 - 6.1.3.** Publicação
- 7.** Fases do planeamento de programas
 - 7.1.** Identificar o que é necessário
 - 7.1.1.** Montagem
 - 7.1.2.** Realização
 - 7.1.3.** Desmontagem

- 7.2. Sequenciar o programa**
 - 7.2.1. Satisfação dos delegados**
 - 7.2.2. Assegurar a saúde e segurança dos funcionários e participantes no evento**
 - 7.2.3. Responder aos requisitos de terceiros**
 - 7.2.3.1. Autoridades locais**
 - 7.2.3.2. Autoridades de licenciamento**
 - 7.2.3.3. Fornecedores**
 - 7.2.3.4. Seguradoras**
- 7.3. As consequências de um planeamento deficiente ou incompleto**
- 8. Apresentação de um programa detalhado a terceiros**
 - 8.1. Elaborar um programa detalhado de eventos**
 - 8.1.1. Requisitos de design de um programa**
 - 8.1.2. Factores a considerar na escolha do *design* do programa**
 - 8.1.2.1. Imagem do evento**
 - 8.1.2.2. Imagem da organização**
 - 8.1.2.3. Necessidades e expectativas dos clientes**
 - 8.1.2.4. Requisitos dos participantes**
- 9. Modelos e tipos de eventos comerciais e de promoção**
 - 9.1. Diferentes tipos de feiras e o seu público-alvo**
 - 9.2. Diferentes tipos de exposições**
 - 9.2.1. Exposições artísticas**
 - 9.2.2. Exposições comerciais**
 - 9.2.2.1. A exposição de incentivo**
 - 9.2.2.2. A exposição de demonstração**
 - 9.2.2.3. A exposição de lançamento de produtos**
- 10. Tipos de participantes**
 - 10.1. Os diferentes tipos de participantes de exposições/feiras**
 - 10.1.1. Promotores**
 - 10.1.2. Organizadores**
 - 10.1.3. Expositores**
 - 10.1.4. Funcionários de apoio**
 - 10.1.5. Visitantes**
- 11. Tipos de *stands* de exposição e de expositores**
 - 11.1. Diferentes tipos de *stands* de exposição**
 - 11.1.1. Banca aberta**
 - 11.1.2. Banca fechada**
 - 11.1.3. Banca de corredor**
 - 11.1.4. Com estrutura e banca duplex**
 - 11.1.5. Com banca em quiosque**
 - 11.1.6. Virtual**
 - 11.2. Diferentes tipos de expositores**
 - 11.2.1. Expositores verticais**
 - 11.2.2. Expositores horizontais**
 - 11.2.3. Vitrina/montra**
- 12. Perfil do consumidor**

12.1. Diferentes grupos de consumidores de um evento

12.1.1. VIP/convidados

12.1.2. Profissionais

12.1.3. Público em geral

13. Planeamento e gestão do espaço

13.1. Diferentes planos que devem ser elaborados

13.1.1. Plano de ocupação

13.1.2. Plano de circulação

13.1.3. Plano de segurança

13.1.4. Plano de atividades complementares

0523	Elaboração de procedimentos de reserva e inscrição	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os diferentes tipos de participantes/visitantes em eventos. 2. Identificar os diferentes métodos de fazer reservas e inscrições. 3. Elaborar procedimentos e documentos de inscrição. 4. Criar procedimentos para o pagamento e processamento das inscrições. 	

Conteúdos

1. Tipos de participantes/visitantes

1.1. Delegados

1.2. Expositores

1.3. Oradores

1.4. Moderadores

1.5. Animadores

1.6. Fornecedores

1.7. Funcionários do evento

2. Papel dos diferentes visitantes

2.1. Órgãos de comunicação social

2.2. Altas individualidades

2.3. VIP

2.4. Público em geral

3. Métodos de reserva e inscrição

3.1. Delegados

3.1.1. Internet/correio electrónico

3.1.2. Telefone/fax

3.1.3. Correio normal

3.1.3.1. Visitantes

3.1.3.2. Convites pessoais (VIP, altas individualidades e órgãos de comunicação social)

3.1.3.3. Convite aberto (público em geral, órgãos de comunicação social)

4. Documentação

- 4.1. Delegados
 - 4.1.1. Antes do evento
 - 4.1.2. Durante o evento
 - 4.1.3. Após o evento

5. Visitantes

- 5.1. Antes do evento
- 5.2. Durante o evento
- 5.3. Após o evento

0524	Elaboração de planos para montagem, realização e desmontagem de eventos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e elaborar planos operacionais para as três fases do evento. 2. Elaborar planos para monitorizar a implementação dos planos operacionais em eventos. 	

Conteúdos

1. Fases das atividades operacionais
 - 1.1. Montagem do evento
 - 1.2. Realização do evento
 - 1.3. Desmontagem do evento
2. Plano operacional para a montagem de um evento
 - 2.1. Conteúdo do plano
 - 2.2. *Timings, layout, atividades, segurança, saúde e segurança, recursos, sinalética, monitorização, obrigações contratuais e fornecedores*
 - 2.3. Implementação do plano
3. Plano operacional para a efetivação de um evento
 - 3.1. Conteúdo do plano
 - 3.2. *Timings, funções, atividades, responsabilidades*
 - 3.3. Implementação do plano
4. Plano operacional para a desmontagem de um evento
 - 4.1. Conteúdo do plano
 - 4.2. *Timings, layout, atividades, segurança, saúde e segurança, recursos, sinalética, monitorização, obrigações contratuais e fornecedores*
 - 4.3. Implementação do plano
5. Monitorizar a implementação dos planos
 - 5.1. Monitorizar a implementação dos planos
 - 5.2. Consequências de planos defeituosos ou ineficazes
 - 5.2.1. Flexibilidade dos planos
 - 5.2.2. Consequências de planos defeituosos ou ineficazes

0525

Elaboração de planos para a gestão do protocolo em eventos

50 horas

Objetivos

1. Identificar os diferentes tipos de indivíduos/grupos que necessitam de serviços específicos.
2. Distinguir as funções e responsabilidades no processo de gestão do protocolo.
3. Identificar as regras de etiqueta e de cortesia a aplicar nas relações sociais.
4. Identificar as regras de protocolo que se aplicam nas relações comerciais e nas relações oficiais.
5. Elaborar planos para a aplicação das regras de protocolo e cortesia nos eventos.

Conteúdos

1. Diferentes tipos de indivíduos/grupos
 - 1.1. VIP
 - 1.2. Equipa de apoio ao VIP
 - 1.3. Participantes
 - 1.4. Pessoas com deficiência
 - 1.5. Crianças e idosos
 - 1.6. Acompanhantes
2. Tipos de indumentária
 - 2.1. Receções oficiais
 - 2.2. Diferentes tipos de trajes
 - 2.2.1. Traje informal
 - 2.2.2. Traje casual
 - 2.2.3. Traje de passeio
 - 2.2.4. Traje de gala
 - 2.2.5. Traje para almoço de cerimónia
 - 2.2.6. Traje para um jantar de cerimónia não formal
 - 2.2.7. Traje para um jantar de cerimónia formal
 - 2.3. Traje civis de cerimónia e de receções oficiais
 - 2.3.1. *Smoking*
 - 2.3.2. Fraque
 - 2.3.3. Casaca
3. Tipos de relações interpessoais
 - 3.1. Relações sociais
 - 3.2. Relações comerciais e de negócios
 - 3.3. Relações oficiais e diplomáticas
4. Gestão protocolar
 - 4.1. Estabelecer a diferença entre protocolo e cerimonial
 - 4.2. Funções e responsabilidades na gestão protocolar de um evento
 - 4.2.1. Gabinete de protocolo
 - 4.2.2. Chefe de Protocolo
 - 4.3. Aplicação da legislação em vigor

5. Regras de etiqueta e cortesia
 - 5.1. Distribuição de lugares à mesa
 - 5.1.1. Regras básicas
 - 5.1.2. Os diferentes modelos
 - 5.1.2.1. Modelo anglo-saxão
 - 5.1.2.2. Modelo francês
 - 5.2. Relações sociais e comportamento em público
 - 5.3. Troca de correspondência, incluindo
 - 5.3.1. Tipos de papel e cabeçalhos impressos
 - 5.3.2. Diferentes tipos de cartas
6. Regras de protocolo nas relações comerciais – nacional e internacional
 - 6.1. Código de indumentária
 - 6.2. Apresentações e cumprimentos
 - 6.2.1. Regras utilizadas no ocidente e no oriente
 - 6.2.2. Cumprimentos
 - 6.2.3. Procedimentos de acompanhamento
 - 6.3. Reuniões, incluindo o protocolo à mesa de reuniões
 - 6.4. Refeições e escolha de menus
 - 6.5. Discursos
 - 6.6. Correspondência
 - 6.7. Contactos internacionais
 - 6.8. Cartões de visita
7. Estabelecer as regras de protocolo em cerimónias oficiais
 - 7.1. Hastear de bandeiras e as regras de precedência
 - 7.2. Precedência oficial e regras militares
 - 7.3. Precedência de chegadas e partidas de viaturas oficiais
 - 7.4. Precedência no interior dos carros nos cortejos e embarques
 - 7.5. Procedimentos cerimoniais para receção de chefes de estado e corpo diplomático
 - 7.6. Disposição formal e colocação de pessoas em cerimónias e banquetes oficiais
 - 7.7. Discursos
 - 7.8. Relações com elevados dignatários religiosos e com a realeza
 - 7.9. Símbolos nacionais

0526	Língua inglesa - implementação e gestão	50 horas
Objetivos	1. Aplicar à implementação e gestão de eventos vocabulário específico da Língua Inglesa.	

Conteúdos

1. Linguagem básica aplicada à implementação e gestão de eventos
2. Linguagem técnica da área profissional

0527	Planeamento das relações com os órgãos de comunicação social	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar materiais de divulgação de eventos. 2. Preparar informação para jornalistas acerca de eventos. 3. Organizar conferências de imprensa e entrevistas com jornalistas. 4. Utilizar vídeo-conferências. 5. Criar uma sala de imprensa no evento. 	

Conteúdos

1. Elaborar materiais de divulgação de eventos
 - 1.1. Tipo de informação a divulgar
 - 1.2. Tipos de informação
 - 1.2.1. Essencial
 - 1.2.2. Acessória
 - 1.2.3. Classificada
 - 1.2.4. Lixo informativo
 - 1.3. Estratégia de informação
 - 1.3.1. Fase de planeamento
 - 1.3.2. Fase do evento
 - 1.3.3. Fase de avaliação
 - 1.4. Identificação da informação relevante e não relevante para o evento
 - 1.5. O que deverá ser coberto pelos materiais de divulgação
 - 1.5.1. O que está a decorrer
 - 1.5.2. Quando irá decorrer
 - 1.5.3. Onde irá decorrer
 - 1.5.4. Pessoas importantes envolvidas
 - 1.5.4.1. Quem são
 - 1.5.4.2. Informação de *background* relevante sobre estas pessoas
 - 1.6. Materiais divulgação
 - 1.6.1. Material de informação a ser distribuído aos órgãos de comunicação social
 - 1.6.2. Conteúdo da informação
 - 1.6.3. Conteúdo da informação complementar
 - 1.7. Grupos-alvo
 - 1.7.1. Identificar de forma clara à imprensa alvo e o público-alvo
 - 1.7.2. Elaborar materiais adequados ao grupo-alvo
 - 1.7.3. Garantir que os materiais refletem a imagem do evento que os organizadores querem projectar
 - 1.7.4. Como identificar os grupos-alvo e as necessidades específicas de cada grupo.
 - 1.8. Estilo dos materiais
 - 1.8.1. Diferentes formas de tornar os materiais interessantes e apelativos ao grupo-alvo
 - 1.9. Modelos de comunicação
 - 1.9.1. Modelo do canal gráfico

- 1.9.2. Modelo virtual
- 1.9.3. Modelo de comunicação informal
- 1.10. Definição de um prazo para a produção dos materiais em tempo útil para que possam ser disseminados e utilizados eficazmente
 - 1.10.1. Produzir o material até ao prazo estabelecido
 - 1.10.2. Distribuir esse material
 - 1.10.2.1. Recipientes definidos / local definido
 - 1.10.2.2. Até à data / hora definida
- 2. Organizar conferências de imprensa
 - 2.1. Diferentes tipos de conferências de imprensa
 - 2.1.1. *Briefings*
 - 2.1.2. Conferências abertas
 - 2.1.3. Notas de imprensa
 - 2.2. Convite a membros relevantes dos órgãos de comunicação social
 - 2.3. Locais/equipamento para conferências de imprensa
 - 2.3.1. A necessidade de escolher um local adequado em função
 - 2.3.1.1. Da natureza do evento
 - 2.3.1.2. Do número de participantes
 - 2.3.1.3. Do orçamento disponível
 - 2.3.2. Diferentes tipos de equipamento necessários para conferências de imprensa
 - 2.3.2.1. Telefones, faxes, computadores e acessórios, tais como impressoras, modems, acesso à *Internet* e *e-mail*
 - 2.3.2.2. Materiais de informação, tais como televisão, vídeo, rádio, DVD e jornais
 - 2.3.2.3. Mobiliário, (ex. mesas, cadeiras, etc.)
 - 2.4. Documentação requerida por oradores numa conferência de imprensa
 - 2.4.1. *Briefings* de *background*
 - 2.4.2. Documentos de apoio
- 3. Videoconferências
 - 3.1. Videoconferências
 - 3.1.1. Ligar os participantes
 - 3.1.2. Contribuições de outras pessoas (ex. membros dos órgãos de comunicação social / a audiência)
 - 3.2. Os recursos técnicos necessários para uma videoconferência
 - 3.2.1. Equipamento
 - 3.2.2. Espaço físico
 - 3.2.3. Recursos humanos
 - 3.3. Documentação para os participantes de uma videoconferência
 - 3.3.1. Guiões
 - 3.3.2. Documentação de *briefing*
- 4. Organização de entrevistas com jornalistas no evento
 - 4.1. Objectivo das entrevistas com jornalistas - 5 fatores que afetam o processo de entrevista
 - 4.1.1. Objectivo da entrevista
 - 4.1.2. Espaço
 - 4.1.3. *Timing*
 - 4.1.4. Qualidade da informação
 - 4.1.5. Regulamentos
 - 4.2. Equipamento necessário para entrevistas

- 4.2.1. Importância de identificar o equipamento necessário
- 4.2.2. Assegurar que o equipamento necessário é fornecido em tempo útil e estará disponível no dia da conferência
- 4.2.3. Importância de garantir que o equipamento está em bom funcionamento
- 4.2.4. As pré - entrevistas e porque são importantes
- 5. Criar uma sala de imprensa de um evento
 - 5.1. Diferentes tipos de salas de imprensa
 - 5.2. Objectivo de uma sala de imprensa num evento
 - 5.3. Fornecimento de recursos para as salas de imprensa
 - 5.3.1. Salas adequadas para reuniões, entrevistas privadas, entrevistas de televisão, e uma sala em *open space*
 - 5.3.2. Equipamento informático, tal como computadores, impressoras, modems e acesso à *Internet* e *e-mail*
 - 5.3.3. Outro equipamento de comunicação, (ex. telefones, *faxes*)
 - 5.3.4. Equipamento de informação, tal como televisão, rádio, vídeo, DVD, jornais e revistas especializadas
 - 5.3.5. Mobiliário
 - 5.3.6. Recursos humanos, incluindo apoio de secretariado e um contacto de imprensa para o evento
 - 5.3.7. *Coffee-break*

0528	Gestão de eventos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as atividades necessárias para gerir o evento. 2. Criar um gabinete do evento. 3. Monitorizar a implementação das atividades planeadas, ajustá-las, se necessário, para atingir os objetivos definidos. 4. Implementar as medidas necessárias para lidar com acontecimentos imprevistos. 5. Estabelecer a garantia da existência da troca de informação adequada entre as diferentes partes da organização do evento e os participantes. 6. Identificar potenciais situações de emergência em eventos. 7. Proceder de forma adequada a situações de emergência. 	

Conteúdos

1. Gestão de eventos
 - 1.1. Enquadramento da gestão de eventos
 - 1.2. Importância dos planos do evento
2. Tipos de planos do evento
 - 2.1. Planos elaborados antes dos eventos
 - 2.2. Planos usados para gerir o evento:
 - 2.2.1. Operacionais
 - 2.2.2. Saúde e segurança
 - 2.2.3. Emergência
 - 2.3. Aspectos abrangem estes planos e exemplos de planos
3. Gabinete do evento
 - 3.1. Gabinete do evento e o seu objectivo

- 3.2.** Criação e gestão de um gabinete do evento
- 4.** Implementação dos planos
 - 4.1.** Requisitos da implementação dos planos
 - 4.1.1.** Atingir os objetivos do evento
 - 4.1.2.** Cumprir os requisitos da organização
 - 4.1.3.** Cumprir os requisitos de
 - 4.1.3.1.** Clientes internos
 - 4.1.3.2.** Clientes externos
 - 4.1.3.3.** Qualidade dos bens produzidos e dos serviços prestados
 - 4.1.3.4.** Da quantidade necessária de bens/materiais a serem entregues no sítio certo e à hora certa
 - 4.1.3.5.** Para manter a saúde e segurança
 - 4.2.** Confirmação de planos e garantia de que eles são distribuídos a todos os que necessitam de os conhecer
 - 4.2.1.** Instruções escritas
 - 4.2.2.** *Briefings* verbais
 - 4.3.** *Checklists*
 - 4.4.** Transmissão de informação do organizador para os participantes através
 - 4.4.1.** Sistemas sonoros
 - 4.4.2.** Monitores
 - 4.4.3.** Gabinete/balcão do evento
 - 4.5.** Impacto de normas/códigos de conduta internacionais na gestão do evento e como podem afetar o evento
- 5.** Ambiente saudável e seguro
 - 5.1.** Diferentes aspetos da manutenção da saúde e segurança
 - 5.2.** Informação e apoio a outras pessoas
 - 5.3.** Verificação de que todos os requisitos de saúde e segurança estão a ser cumpridos
 - 5.4.** Identificação e resolução de quaisquer incumprimentos destes requisitos
 - 5.5.** Manter os necessários registos de saúde e segurança
 - 5.6.** Procurar formas de melhorar a saúde e segurança no evento atual e em eventos futuros
- 6.** Qualidade
 - 6.1.** Monitorização da qualidade dos bens fornecidos e dos serviços prestados, nomeadamente
 - 6.1.1.** De quem é a responsabilidade
 - 6.1.2.** Como monitorizar a qualidade
 - 6.1.3.** Exemplos de questões de qualidade
 - 6.2.** Como lidar com situações em que a qualidade dos bens/serviços
 - 6.2.1.** Está em risco de cair abaixo dos níveis acordados
 - 6.2.2.** Abaixo dos níveis acordados
- 7.** Emergências
 - 7.1.** Tipo de emergências que podem ocorrer em eventos
 - 7.1.1.** Fogo
 - 7.1.2.** Explosões e atos de terrorismo
 - 7.1.3.** Desastres naturais tais como inundações
 - 7.1.4.** Colapso de estruturas, por exemplo, de um expositor ou de uma tenda
 - 7.1.5.** Emergências médicas
 - 7.1.6.** Outras emergências - cortes na energia eléctrica
 - 7.1.7.** Sobrelotação

- 7.2.** Necessidade de fazer *briefings* com os funcionários sobre potenciais situações de emergência e a resposta adequada a cada emergência
- 7.3.** Necessidade de monitorização para identificar potenciais emergências o mais cedo possível
- 7.4.** Necessidade de identificar todas as potenciais emergências num evento e as respostas adequadas a cada situação
- 7.5.** Como coordenar as respostas iniciais a situações de emergência, nomeadamente
 - 7.5.1.** Alertar outras pessoas para a emergência
 - 7.5.2.** Seguir os procedimentos de emergência adequados
 - 7.5.3.** Gerir a reposta inicial para
 - 7.5.3.1.** Minimização da emergência
 - 7.5.3.2.** Minimização dos riscos adicionais
 - 7.5.3.3.** Minimização da perturbação do evento
 - 7.5.3.4.** Minimização do pânico
 - 7.5.4.** Utilização dos recursos disponíveis
- 7.6.** Procedimentos para transferir o controlo de uma situação de emergência

0529	Avaliação e divulgação dos resultados de projetos de organização de eventos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar as fases do processo de avaliação. 2. Definir critérios e criar mecanismos de sucesso adequados aos diferentes aspetos dos projetos de organização de eventos. 3. Conceber os instrumentos que podem ser usados para documentar os projetos. 4. Implementar métodos e técnicas de divulgação dos resultados dos projetos. 	

Conteúdos

- 1.** Fases do processo de avaliação
 - 1.1.** Tornar um evento um sucesso
 - 1.2.** Visão geral das quatro fases do processo de avaliação
 - 1.2.1.** Definir critérios de sucesso
 - 1.2.2.** Planear e implementar a recolha de dados
 - 1.2.3.** Analisar os dados e avaliar o desempenho
 - 1.2.4.** Divulgar resultados
- 2.** Tipos de critérios de sucesso
 - 2.1.** Critérios de sucesso
 - 2.1.1.** Critérios objetivos
 - 2.1.2.** Critérios subjectivos
 - 2.2.** As vantagens e desvantagens de cada tipo de critério de sucesso
 - 2.3.** Tipos de dados
 - 2.3.1.** Quantitativos
 - 2.3.2.** Qualitativos
 - 2.3.3.** Pseudo quantitativos
 - 2.4.** Aspectos essenciais dos critérios de sucesso

- 2.4.1. Relação com os objetivos do evento
- 2.4.2. Critérios simultaneamente
 - 2.4.2.1. Mensuráveis
 - 2.4.2.2. Observáveis
- 2.4.3. Critérios precisos, claros e não ambíguos
- 2.5. Necessidade de acordar critérios de sucesso com as partes interessadas do evento.
- 3. Recolha de dados
 - 3.1. Métodos de recolha de dados
 - 3.1.1. Manual
 - 3.1.2. Automatizada
 - 3.1.3. Informatizada
 - 3.2. Vantagens e desvantagens de cada método
 - 3.3. Diferentes métodos de documentação/registo do desempenho
 - 3.3.1. Registos escritos/informáticos;
 - 3.3.2. Fotografias;
 - 3.3.3. Clipes de vídeo;
 - 3.3.4. Clipes de áudio
 - 3.4. Vantagens e desvantagens de cada método e exemplos da sua utilização
 - 3.5. Aspectos essenciais da recolha de dados
 - 3.5.1. Método de recolha deve ser "adequado ao objectivo"
 - 3.5.2. Validade e fiabilidade dos dados
 - 3.5.3. Eficiência da recolha de dados
- 4. Análise do desempenho e dos resultados
 - 4.1. Métodos de análise e de interpretação
 - 4.1.1. Dados quantitativos
 - 4.1.2. Dados qualitativos
 - 4.2. Confrontar com os critérios de sucesso
 - 4.3. Identificar eventuais áreas a melhorar
- 5. Divulgação de resultados
 - 5.1. Métodos de divulgação
 - 5.1.1. Relatórios escritos
 - 5.1.2. Relatórios orais
 - 5.2. Métodos de apresentação de resultados
 - 5.2.1. Relatórios com texto e gráficos
 - 5.2.2. Comunicados de imprensa
 - 5.2.3. Agradecimentos
 - 5.3. Confidencialidade comercial
 - 5.3.1. O que é a confidencialidade comercial
 - 5.3.2. Exemplos de informação comercialmente sensível
 - 5.3.3. Porque deve esta informação ser protegida

0530

Aplicação informática - gestão de projetos

50 horas

Objetivos

1. Utilizar aplicações informáticas de gestão de projetos.

Conteúdos

1. Inserir actividades;
2. Determinar a sequência das actividades;
3. Inserir recursos;
4. Afectar recursos a actividades;
5. Utilizar a técnica PERT e CPM;
6. Verificar o custo e o prazo do projeto;
7. Controlar custos e prazos;
8. Utilizar a técnica de controlo da performance do projeto - EVM;
9. Inserir fórmulas e indicadores gráficos;
10. Personalizar o documento;
11. Gerar e criar relatórios

0531

Língua Inglesa - acompanhamento e avaliação

50 horas

Objetivos

1. Aplicar ao acompanhamento e avaliação dos resultados dos eventos vocabulário específico da Língua Inglesa.

Conteúdos

1. Linguagem básica aplicada ao acompanhamento e avaliação de projetos de eventos
2. Linguagem técnica da área profissional