

# Ações de Formação Profissional

## Por área de conhecimento

1. COOPERATIVISMO
2. EDUCAÇÃO CORPORATIVA
3. ADMINISTRAÇÃO GERAL
4. MERCADOS
5. CONTABILIDADE
6. FINANÇAS
7. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
8. DESENVOLVIMENTO HUMANO
9. RECURSOS HUMANOS
10. LIDERANÇA
11. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO
12. SUSTENTABILIDADE

## Por ramo

13. RAMO AGROPECUÁRIO
14. RAMO CONSUMO
15. RAMO CRÉDITO
16. RAMO INFRAESTRUTURA
17. RAMO SAÚDE
18. RAMO TRANSPORTE
19. RAMO EDUCACIONAL
20. RAMO TRABALHO

**Clique abaixo para ver os valores**

Cursos de qualificação/capacitação

Cursos de aperfeiçoamento

# 1. Cooperativismo

## Cursos

- CURSO COOPERATIVISMO
- CURSO ASSEMBLÉIA GERAL
- CURSO CONSELHO FISCAL
- CURSO CONSELHO ADMINISTRATIVO
- CURSO DIREITO COOPERATIVISTA
- CURSO PROCEDIMENTOS ASSEMBLEARES
- CURSO ORGANIZAÇÃO DO QUADRO SOCIAL
- CURSO ATITUDE EMPREENDEDORA NO COOPERATIVISMO
- CURSO INTERCOOPERAÇÃO
- CURSO ADMINISTRAÇÃO DE COOPERATIVAS NOS TEMPOS ATUAIS
- CURSO ESTRATÉGIAS DE EMPRESAS COOPERATIVAS
- CURSO SUCESSÃO COOPERATIVISTA

## Palestra

- PALESTRA INTRODUÇÃO AO COOPERATIVISMO
- PALESTRA GOVERNANÇA COOPERATIVISTA

## 2. Educação corporativa

### Cursos

- CURSO MULTIPLICADOR DE CONHECIMENTO
- CURSO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO
- CURSO LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – LNTD
- CURSO JOGOS DE EMPRESA
- CURSO GESTÃO DO CONHECIMENTO
- CURSO DESENHO INSTRUCIONAL PARA E-LEARNING
- CURSO CONHECENDO LMS (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM)
- DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM
- CURSO UNIVERSIDADES CORPORATIVAS
- CURSO APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL
- CURSO METODOLOGIAS DE TREINAMENTO
- CURSO FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES EM EAD
- CURSO ANDRAGOGIA

### Palestra

- PALESTRA EDUCAÇÃO CONTINUADA – TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE EQUIPE

# 3. Administração geral

## Cursos

- CURSO ROTINAS ADMINISTRATIVAS
- CURSO TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS
- CURSO O, S & M – ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS
- CURSO PROGRAMA 5 S/HOUSEKEEPING
- CURSO ESTRUTURAÇÃO E REALIZAÇÃO DE REUNIÕES ASSERTIVAS
- CURSO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
- CURSO ESTUDO DE VIABILIDADE DE NEGÓCIOS
- CURSO CULTURA ORGANIZACIONAL
- CURSO GESTÃO DA INOVAÇÃO
- CURSO PLANO DE NEGÓCIOS
- CURSO EMPREENDEDORISMO
- CURSO GESTÃO DO TEMPO
- CURSO GESTÃO DA MUDANÇA
- CURSO ESTRUTURA E ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS
- CURSO GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CURSO COMPLIANCE
- CURSO GESTÃO DA INFORMAÇÃO
- CURSO ARMAZENAGEM E TRANSPORTE
- CURSO COMPRAS E SUPRIMENTOS

## 3. Administração geral

### Cursos

- CURSO CONTROLE DE PRODUÇÃO
- CURSO GESTÃO DO ESTOQUE
- CURSO LOGÍSTICA
- CURSO LOGÍSTICA DE ARMAZENAMENTO
- CURSO LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO
- CURSO SISTEMAS LOGÍSTICOS
- CURSO MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS BÁSICO
- CURSO MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS AVANÇADO
- CURSO GESTÃO DE PROJETOS

### Palestras

- PALESTRA ADMINISTRANDO GERAÇÕES
- PALESTRA EMPREENDEDORISMO
- PALESTRA GESTÃO DA MUDANÇA
- PALESTRA GESTÃO DO TEMPO
- PALESTRA TOMADA DE DECISÃO

## 4. Mercados

### Cursos

- CURSO MARKETING E MERCADO
- CURSO PESQUISA DE MERCADO
- CURSO FORMAÇÃO DE PREÇOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS
- CURSO DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS
- CURSO MARKETING, PUBLICIDADE E VENDAS
- CURSO EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE
- CURSO OUVIDORIA
- CURSO TÉCNICAS DE VENDAS
- CURSO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
- CURSO TREINAMENTO PARA SUPERVISORES DE VENDAS
- CURSO TREINAMENTO PARA SUPERVISORES DE TRADE
- CURSO TREINAMENTO PARA VENDEDORES
- CURSO TREINAMENTO PARA PROMOTORES
- CURSO TREINAMENTO DE ATENDIMENTO PARA A EQUIPE DE LOGÍSTICA – ENTREGADORES/MOTORISTAS
- CURSO TREINAMENTO PARA A EQUIPE DE MULTIPLICADORES: SUPERVISORES
- CURSO OPERAÇÃO DE “CALL CENTER”
- CURSO TREINAMENTO PARA EQUIPE DE RECEBIMENTO
- CURSO GESTÃO DE MARKETING

## 4. Mercados

### Palestras

- PALESTRA ATENDIMENTO AO CLIENTE
- PALESTRA ESTRATÉGIA DE VENDAS
- PALESTRA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO:  
METODOLOGIA DISNEY
- PALESTRA FERRAMENTAS DA QUALIDADE: CICLO PDCA
- PALESTRA PLANEJAMENTO DE EVENTOS

# 5. Contabilidade

## Cursos

- CURSO GESTÃO CONTÁBIL
- CURSO CONTABILIDADE COOPERATIVISTA PARA CONTADORES
- CURSO NORMAS CONTÁBEIS BRASILEIRAS – ASPECTOS IMPORTANTES PARA COOPERATIVAS
- CURSO EFD - ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL / CONFINS
- CURSO ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS A PAGAR, CONTAS A RECEBER E TESOURARIA
- CURSO CUSTOS E ORÇAMENTO
- CURSO ENCERRAMENTO DE BALANÇO
- CURSO EFD - ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL / ICMS E IPI
- CURSO DEMONSTRAÇÃO DE FLUXO DE CAIXA
- CURSO DIPJ E FCONT
- CURSO TRIBUTAÇÃO BÁSICA DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS
- CURSO GFIP/SEFIP E CONECTIVIDADE SOCIAL
- CURSO CRUZAMENTO DE INFORMAÇÕES: DCOMP, DIPJ, DACON, DCTF E DIRF
- CURSO ESOCIAL
- CURSO ECF - ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL FISCAL



# 5. Contabilidade

## Palestras

- PALESTRA ICPC 14 – IMPACTO NAS DEMONSTRAÇÕES E INDICADORES DAS COOPERATIVAS
- PALESTRA ARQUIVOS DIGITAIS
- PALESTRA CRUZAMENTO DAS INFORMAÇÕES FISCAIS E TRIBUTÁRIAS

# 6. Finanças

## Cursos

- CURSO AUDITORIA INTERNA
- CURSO PLANEJAMENTO FINANCEIRO
- CURSO PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO
- CURSO PLANEJAMENTO ECONÔMICO
- CURSO MATEMÁTICA FINANCEIRA COM O USO DO EXCEL E HP 12C
- CURSO MATEMÁTICA FINANCEIRA COM O USO DE HP 12C
- CURSO GESTÃO FINANCEIRA
- CURSO ORÇAMENTO EMPRESARIAL
- CURSO ANÁLISE DE RENTABILIDADE
- CURSO FINANÇAS
- CURSO MERCADO FINANCEIRO

## Palestras

- PALESTRA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

# 7. Tecnologia da informação

## Cursos

- CURSO OFFICE: INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA
- CURSO OFFICE: WORD
- CURSO OFFICE: EXCEL BÁSICO
- CURSO OFFICE: EXCEL INTERMEDIÁRIO
- CURSO OFFICE: EXCEL AVANÇADO
- CURSO OFFICE: DASHBOARD – EXCEL
- CURSO OFFICE: POWER POINT COMPLETO
- CURSO OFFICE: POWERPOINT INTERMEDIÁRIO – AVANÇADO
- CURSO OFFICE: ACCESS – MÓDULO I
- CURSO OFFICE: ACCESS – MÓDULO II
- CURSO PESQUISA INFORMATIZADA - INTERNET
- CURSO USO DE TABLETS E GPS EM TÁXI
- CURSO ITIL V3 FOUNDATIONS
- CURSO SQL - MÓDULO I
- CURSO SQL - MÓDULO II
- CURSO ORACLE DATABASE 11G: ORACLE SQL
- CURSO AUTOCAD 2D – BÁSICO I
- CURSO AUTOCAD 2D – BÁSICO II

# 8. Desenvolvimento humano

## Cursos

- CURSO COACHING E FEEDBACK
- CURSO ETIQUETA EMPRESARIAL E MARKETING PESSOAL
- CURSO TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO
- CURSO TRABALHO SOB PRESSÃO
- CURSO ÉTICA
- CURSO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
- CURSO JORNADA EMOCIONAL - AGREGANDO VALOR COM AS CINCO COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS
- CURSO TRABALHO EM EQUIPE E COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL
- CURSO FORTALECIMENTO DE EQUIPES (MÉTODO VIVENCIAL)
- CURSO RELAÇÕES INTERPESSOAIS
- CURSO PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA
- CURSO REDAÇÃO EMPRESARIAL E ATUALIZAÇÃO GRAMATICAL
- CURSO COMO FALAR EM PÚBLICO
- CURSO CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO
- CURSO COMUNICAÇÃO ASSERTIVA
- CURSO TOMADA DE DECISÃO
- CURSO FOCO NO RESULTADO

## 8. Desenvolvimento humano

### Palestras

- PALESTRA COMUNICAÇÃO
- PALESTRA PRODUÇÃO DE TEXTOS
- PALESTRA REVISÃO GRAMATICAL
- PALESTRA TÉCNICAS DE APRESENTAÇÃO
- PALESTRA ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS
- PALESTRA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL APLICADA NO TRABALHO
- PALESTRA ETIQUETA COMPORTAMENTAL EM EVENTOS CORPORATIVOS E SOCIAIS
- PALESTRA APRESENTAÇÃO PESSOAL
- PALESTRA ARTE DE DESENVOLVER PESSOAS
- PALESTRA ÉTICA EMPRESARIAL
- PALESTRA ETIQUETA EMPRESARIAL
- PALESTRA FEEDBACK
- PALESTRA MARKETING PESSOAL
- PALESTRA MOTIVACIONAL

# 9. Recursos humanos

## Cursos

- CURSO CARGOS E SALÁRIOS
- CURSO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO POR COMPETÊNCIAS
- CURSO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
- CURSO GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS
- CURSO ROTINAS DE DEPARTAMENTO DE PESSOAL
- CURSO GESTÃO DE CARREIRA
- CURSO PLANEJAMENTO TÁTICO E GESTÃO DE PROJETOS DE RH
- CURSO GESTÃO POR COMPETÊNCIA E MERITOCRACIA
- CURSO GRAFOLOGIA
- CURSO FOLHA DE PAGAMENTO
- CURSO BENEFÍCIOS
- CURSO INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
- CURSO GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

# 10. Liderança

## Cursos

- CURSO LIDERANÇA
- CURSO DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES
- CURSO LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPES
- CURSO LIDERANÇA SITUACIONAL
- CURSO PIPELINES DE LIDERANÇA - DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES
- CURSO LIDERANÇA SERVIDORA
- CURSO EQUIPES E MOTIVAÇÃO
- CURSO LIDERANÇA PARA RESULTADOS
- CURSO DESENVOLVIMENTO DE LIDERES PARA GESTÃO SUSTENTÁVEL

# 11. Saúde e segurança no trabalho

## Cursos

- CURSO DIREÇÃO DEFENSIVA
- CURSO NR 05 - PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO PARA OS COMPONENTES DA COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES CIPA
- CURSO NR 06 - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - EPI
- CURSO NR 10 – BÁSICO: SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COM ELETRICIDADE
- CURSO NR 10 – RECICLAGEM: SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COM ELETRICIDADE
- CURSO NR 10 - COMPLEMENTAR: SEGURANÇA NO SISTEMA ELÉTRICO DE POTÊNCIA
- CURSO NR 10 - COMPLEMENTAR: SEGURANÇA NO SISTEMA ELÉTRICO DE POTÊNCIA SEP – RECICLAGEM
- CURSO NR 11 - OPERADOR DE EMPILHADEIRA I
- CURSO NR 11 - OPERADOR DE EMPILHADEIRA II
- CURSO NR 12 - SEGURANÇA NO TRABALHO EM MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS
- CURSO NR 13 – TREINAMENTO EM SEGURANÇA NA OPERAÇÃO DE CALDEIRAS
- CURSO NR 17 - ERGONOMIA NO TRABALHO
- CURSO NR 18 – SEGURANÇA NA OPERAÇÃO DE PLATAFORMA ELEVATÓRIA
- CURSO NR 18 – RECICLAGEM: SEGURANÇA NA OPERAÇÃO DE PLATAFORMA ELEVATÓRIA



# 11. Saúde e segurança no trabalho

## Cursos

- CURSO NR 20 – LÍQUIDOS, COMBUSTÍVEIS E INFLAMÁVEIS
- CURSO NR 20 – RECICLAGEM: LÍQUIDOS, COMBUSTÍVEIS E INFLAMÁVEIS
- CURSO NR 23 - PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIOS
- CURSO NR 31 - CAPACITAÇÃO PARA APLICADORES DE AGROTÓXICOS
- CURSO NR 32 – PROTEÇÃO RADIOLÓGICA: REQUISITOS LEGAIS
- CURSO NR 33 – CAPACITAÇÃO PARA TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS - SUPERVISOR DE ENTRADA
- CURSO NR 33 – CAPACITAÇÃO PARA TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS - TRABALHADORES AUTORIZADOS E VIGIAS
- CURSO NR 33 – RECICLAGEM: CAPACITAÇÃO PARA TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS
- CURSO NR 35 – TRABALHOS EM ALTURA

# 12. Sustentabilidade

## Cursos

- CURSO GLOBAL REPORTING INITIATIVE – GRI
- CURSO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL SGA - CERTIFICADO ISO 14000
- CURSO GESTÃO DE RESÍDUOS
- CURSO LICENCIAMENTO AMBIENTAL
- CURSO AUDITORIA AMBIENTAL
- CURSO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA SGI
- CURSO BALANÇO SOCIAL
- CURSO SOBRE LEIS AMBIENTAIS VOLTADAS AO TRANSPORTE

# 13. Ramo agropecuário

## Cursos

- CURSO ARMAZENAGEM E CLASSIFICAÇÃO DE GRÃOS
- CURSO ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DE GRÃOS
- CURSO COMERCIALIZAÇÃO DE CAFÉ
- CURSO OPERAÇÕES DE PÓS COLHEITA E PREPARO DO CAFÉ POR VIA SECA
- CURSO BOAS PRÁTICAS NA FABRICAÇÃO DE RAÇÃO
- CURSO CERTIFICAÇÃO DE SEMENTES E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
- CURSO ANALISTA DE SEMENTES
- CURSO AUDITOR INTERNO: ANÁLISE DE SEMENTES
- CURSO INTERPRETAÇÃO E FORMAÇÃO DE AUDITOR INTERNO – NBR ISO IEC 17.025:2005 - REQUISITOS GERAIS PARA COMPETÊNCIA DE LABORATÓRIOS DE ENSAIOS E CALIBRAÇÃO
- CURSO GESTÃO E ANÁLISE DE RISCOS NO AGRONEGÓCIO
- GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS NO AGRONEGÓCIO – RISCO DE MERCADO
- GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS NO AGRONEGÓCIO – RISCO DE LIQUIDEZ
- GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS NO AGRONEGÓCIO – RISCO DE CRÉDITO
- GESTÃO DE RISCOS DE MERCADO E DERIVATIVOS NA COMERCIALIZAÇÃO DE COMMODITIES
- PROGRAMA DE GESTÃO DE PROPRIEDADE RURAL
- CURSO DESENVOLVIMENTO EM DERIVATIVOS AGROPECUÁRIOS

# 13. Ramo agropecuário

## Cursos

- CURSO CLASSIFICAÇÃO E DEGUSTAÇÃO DE CAFÉ
- CURSO USO CORRETO DE EPI NA APLICAÇÃO DE PRODUTOS FITOSSANITÁRIOS
- CURSO ARMAZENAGEM E TRANSPORTE DE PRODUTOS FITOSSANITÁRIOS
- CURSO HACCP – SISTEMA DE CONTROLE DE SEGURANÇA ALIMENTAR
- MOPP - MOVIMENTAÇÃO OPERACIONAL DE PRODUTOS PERIGOSOS
- CURSO NUTRIÇÃO DO CAFEIEIRO
- CURSO CONTROLE DE QUALIDADE DO PROCESSAMENTO DE LEITE E DERIVADOS

## Palestras

- PALESTRA GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E SUSTENTABILIDADE NO AGRONEGÓCIO
- PALESTRA NOVO CÓDIGO FLORESTAL: ASPECTOS IMPORTANTES

# 14. Ramo consumo

## Cursos

- CURSO ARMAZENAGEM E REPOSIÇÃO DE MERCADORIAS
- CURSO AÇOUGUES EM COOPERATIVAS DE CONSUMO
- CURSO PREPARADORES DE CARNE
- CURSO EFICÁCIA NA RECEPÇÃO DE MERCADORIAS
- CURSO REDUÇÃO E PREVENÇÃO DE PERDAS OPERACIONAIS
- CURSO FRIOS E LATICÍNIOS EM COOPERATIVAS DE CONSUMO
- CURSO OPERAÇÃO DE CHECKOUT
- CURSO GERENCIAMENTO DE CATEGORIA DE PRODUTOS EM GÔNDOLAS
- CURSO CONTROLE DE ESTOQUES
- CURSO PARA ATENDENTE DO SETOR DE VINHOS EM COOPERATIVAS DE CONSUMO
- CURSO BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO
- CURSO PREVENÇÃO DE PERDAS NA FRENTE DE CAIXA
- CURSO PADARIA – BÁSICO
- CURSO CONFEITARIA - BÁSICO
- CURSO EFICÁCIA NA GESTÃO DO AÇOUGUE
- CURSO NR 36 - SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM EMPRESAS DE ABATE E PROCESSAMENTO DE CARNES E DERIVADOS

# 14. Ramo consumo

## Cursos

- CURSO FERMENTAÇÃO DE PÃES ESPECIAIS
- CURSO FRUTAS, LEGUMES E VERDURAS EM COOPERATIVAS DE CONSUMO
- CURSO PREVENÇÃO DE PERDAS EM FLV
- CURSO RENDIMENTO E PREVENÇÃO DE PERDAS NO AÇOUGUE
- CURSO EXPOSIÇÃO E REPOSIÇÃO DE MERCADORIAS
- CURSO PREVENÇÃO DE PERDAS NA PADARIA
- CURSO PREVENÇÃO DE PRAGAS URBANAS
- CURSO MERCEARIA EM COOPERATIVAS DE CONSUMO
- CURSO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
- CURSO FORMAÇÃO DE CARTAZISTAS I
- CURSO FORMAÇÃO DE CARTAZISTAS II
- CURSO SEGURANÇA PATRIMONIAL EM COOPERATIVAS DE CONSUMO
- CURSO PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS
- CURSO MANIPULAÇÃO HIGIÊNICA E SANITÁRIA DE CARNES FRESCAS E TEMPERADAS

## Programas

- PROGRAMA CAPACITAÇÃO DE LIDERANÇAS NO RAMO CONSUMO
- PROGRAMA HUMANIZAR – ATENDIMENTO HUMANIZADO PARA COOPERATIVAS DE CONSUMO

# 15. Ramo crédito

## Cursos

- CURSO GESTÃO DA QUALIDADE DE PROCESSOS FINANCEIROS
- CURSO O PAPEL DO ANALISTA DE CRÉDITO
- CURSO ROTINAS OPERACIONAIS DO ANALISTA FINANCEIRO
- CURSO CONHECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS
- CURSO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- CURSO CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
- CURSO FORMALÍSTICA DA ANÁLISE DE CRÉDITO
- CURSO FORMAÇÃO PARA REPRESENTANTES DELEGADOS
- CURSO VISÃO ESTRATÉGICA DE NEGÓCIOS - CICLO DO CRÉDITO
- CURSO COBRANÇA E INADIMPLÊNCIA
- CURSO IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS
- CURSO FLUXO DE CAIXA
- CURSO ANÁLISE DE CONCESSÃO DE CRÉDITO PF
- CURSO ANÁLISE DE CONCESSÃO DE CRÉDITO PJ
- CURSO BASILÉIA
- CURSO CERTIFICAÇÃO CPA 10: PREPARATÓRIO
- CURSO CPA 10: ATUALIZAÇÃO
- CURSO CPA 20

# 15. Ramo crédito

## Cursos

- CURSO CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
- CURSO GESTÃO E ANÁLISE DE CRÉDITO CORPORATIVO E RISCO – PF
- CURSO GESTÃO E ANÁLISE DE CRÉDITO CORPORATIVO E RISCO – PJ
- CURSO COOPERATIVAS DE CRÉDITO E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN)
- CURSO COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO
- CURSO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS PARA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
- CURSO PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA INTERNA PARA COOPERATIVAS DE CRÉDITO
- CURSO NORMAS INTERNACIONAIS DE AUDITORIA
- CURSO GESTÃO DO CRÉDITO, RISCO E RESPONSABILIDADE
- CURSO O PAPEL DO AGENTE, CONTROLES INTERNOS E RISCOS – RAMO CRÉDITO
- CURSO TÉCNICA DE VENDA DE PRODUTOS FINANCEIROS
- CURSO FORMAÇÃO DE CAIXAS
- CURSO DESENVOLVIMENTO DE TESOUREIROS
- CURSO SEGURANÇA PARA SERVIÇOS DE CAIXA/TESOURARIA
- CURSO DOCUMENTOSCOPIA
- CURSO GRAFOSCOPIA



# 15. Ramo crédito

## Palestras

- PALESTRA FORMAÇÃO PARA REPRESENTANTES DELEGADOS
- PALESTRA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO
- PALESTRA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E FRAUDES

# 16. Ramo infraestrutura

## Cursos

- CURSO OPERAÇÃO DE GUINDAUTO
- CURSO OPERAÇÃO DE GUINDAUTO - RECICLAGEM
- CURSO PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS
- CURSO PROTEÇÃO DE SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO
- CURSO OPERADOR DE CENTRO DE OPERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO
- CURSO FECHAMENTO DE BALANÇO PARA ATENDIMENTO ÀS NORMAS DA ANEEL
- CURSO CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES AÉREAS E COMPACTAS DE DISTRIBUIÇÃO CONVENCIONAL E BAIXA TENSÃO MULTIPLEXADA
- CURSO AUDITOR DA QUALIDADE
- CURSO RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL 414/2010: CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
- CURSO REVISÃO E REAJUSTE TARIFÁRIO SEGUNDO AP 19/2011
- CURSO PREENCHIMENTO DO PLANEJAMENTO ANUAL DE CONTAS PAC PARA AS COOPERATIVAS
- CURSO ADMINISTRAÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA DE ALMOXARIFADOS DO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA
- CURSO MANUTENÇÃO EM REDE DE DISTRIBUIÇÃO – LINHA VIVA AO CONTATO

# 17. Ramo saúde

## Cursos

- CURSO ATENDIMENTO HUMANIZADO AO CLIENTE
- CURSO ADEQUAÇÃO DE PROCESSOS PARA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR
- CURSO AVALIAÇÃO INTERNA EM GESTÃO HOSPITALAR
- CURSO FERRAMENTAS DA QUALIDADE NA SAÚDE
- CURSO FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES INTERNOS EM ACREDITAÇÃO HOSPITALAR
- CURSO GERENCIAMENTO DE RISCOS NA SAÚDE
- CURSO GESTÃO DE CONSULTÓRIOS
- CURSO GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE (SAC- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO)
- CURSO GESTÃO DE PROCESSOS NA SAÚDE
- CURSO GESTÃO DE RESULTADOS EMBASADOS EM INDICADORES
- CURSO DE INTERPRETAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA RDC 63 - REQUISITOS DE BOAS PRÁTICAS DE FUNCIONAMENTO PARA OS SERVIÇOS DE SAÚDE
- CURSO DE INTERPRETAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA RDC 36- AÇÕES PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE
- CURSO DE INTERPRETAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA RDC 302 – REGULAMENTO TÉCNICO FUNCIONAL PARA FUNCIONAMENTO DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS
- CURSO ERROS DE MEDICAÇÃO E A SEGURANÇA DO PACIENTE

# 17. Ramo saúde

## Cursos

- CURSO REANIMAÇÃO CARDIORRESPIRATÓRIA
- CURSO CÁLCULO DE MEDICAÇÃO E DILUIÇÃO DE MEDICAMENTOS
- CURSO METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE
- CURSO COPEIRO HOSPITALAR
- CURSO BLS – SUPORTE BÁSICO DE VIDA PARA PROFISSIONAIS DA SAÚDE
- CURSO DEA – SALVA CORAÇÕES PARA PÚBLICO LEIGO
- CURSO SELEÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM FARMÁCIA HOSPITALAR
- CURSO ATENÇÃO FARMACÊUTICA À PRESCRIÇÃO MÉDICA
- CURSO FARMACOVIGILÂNCIA
- CURSO CONTROLE DE INFECÇÕES HOSPITALARES
- CURSO UTILIZANDO A AUDITORIA ELETRÔNICA COM IMAGENS
- CURSO MARKETING APLICADO A SERVIÇOS DE SAÚDE
- CURSO PUNÇÃO INTRAÓSSEA
- CURSO VIAS AÉREAS AVANÇADAS
- CURSO SUPORTE BÁSICO DE VIDA
- CURSO INTERPRETAÇÃO DE ELETROCARDIOGRAMA
- CURSO INTERPRETAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS
- CURSO CATETERISMO UMBILICAL
- CURSO MONITORIZAÇÃO HEMODINÂMICA
- CURSO CAPTAÇÃO DE RECURSOS

# 17. Ramo saúde

## Cursos

- CURSO VIABILIDADE DE RECURSOS PRÓPRIOS NO SISTEMA DE SAÚDE
- CURSO HOTELARIA E FLUXO DE PACIENTES
- CURSO GESTÃO DE CUSTOS NA ÁREA DA SAÚDE
- CURSO SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM - SAE
- CURSO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM ENFERMAGEM
- CURSO GESTÃO ADMINISTRATIVA DE OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE
- CURSO GESTÃO HOSPITALAR
- CURSO AUDITORIA MÉDICA
- CURSO AUDITORIA ODONTOLÓGICA
- CURSO NORMAS OPERACIONAIS DE SAÚDE SUPLEMENTAR - PLANO ODONTOLÓGICO
- CURSO FORMAÇÃO DE CONSELHEIRO TÉCNICO
- CURSO GESTÃO DE RISCOS NA ÁREA DA SAÚDE
- CURSO ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NAS EMERGÊNCIAS CLÍNICAS
- CURSO ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM AO POLITRAUMATIZADO NO INTRA-HOSPITALAR
- CURSO REANIMAÇÃO CARDIOPULMONAR AVANÇADA PARA ENFERMEIROS

# 17. Ramo saúde

## Palestras

- PALESTRA NR 32: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM SERVIÇOS DE SAÚDE – PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS REQUISITOS LEGAIS
- PALESTRA ABORDAGEM DA CRIANÇA E FAMÍLIA HOSPITALIZADA
- PALESTRA ATENDIMENTO HUMANIZADO AO CLIENTE
- PALESTRA ATUALIZAÇÃO EM ESTÉTICA DENTÁRIA
- PALESTRA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS
- PALESTRA HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM
- PALESTRA NORMAS REGULAMENTADORAS (NRS) E A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL
- PALESTRA PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO NA SAÚDE
- PALESTRA QUALIDADE E SEGURANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO EM PEDIATRIA
- PALESTRA RISCO BIOLÓGICO
- PALESTRA SEGURANÇA E QUALIDADE NO MANUSEIO DE ACESSOS VASCULARES
- PALESTRA SEGURANÇA E QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE QUIMIOTERAPIA
- PALESTRA TRANSPORTE INTERNO NO AMBIENTE INTRA-HOSPITALAR
- PALESTRA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A CRIANÇA TRAUMATIZADA NO INTRA-HOSPITALAR

# 18. Ramo transporte

## Cursos

- CURSO DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGAS
- CURSO SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE EM CENTRAL DE TÁXI
- CURSO EQUIPAMENTO EMBARCADO AVL (AUTOMATIC VEHICLE LOCATION) E RESAM (REGULAMENTO DE SANÇÕES E MULTAS)
- CURSO TRANSPORTANDO COM SEGURANÇA
- CURSO ATENDIMENTO A PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA (APPD)
- CURSO ATRIBUIÇÕES DO CARGO E ATUALIZAÇÃO DE CONHECIMENTOS DE COBRADORES
- CURSO DIREÇÃO DEFENSIVA PARA CONDUTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO (TEORIA)
- CURSO AVL - AUTOMATIC VEHICLE LOCATION
- CURSO RESAM: REGULAMENTO DE SANÇÕES E MULTAS
- CURSO FORMAÇÃO DE FISCAIS DE LINHA

## Palestras

- PALESTRA MOTORISTA CONVIVENDO COM O CICLISTA
- PALESTRA PROTEÇÃO AO PEDESTRE

# 19. Ramo educacional

## Cursos

- CURSO MATEMÁTICA E CRIATIVIDADE – OFICINA DE JOGOS E MÁGICAS MATEMÁTICAS
- CURSO O DESENVOLVIMENTO INFANTIL
- CURSO A IMPORTÂNCIA DO MOVIMENTO NO DESENVOLVIMENTO INFANTIL COMO PRÉ-REQUISITO PARA A MATURIDADE ESCOLAR
- CURSO PLANEJAMENTO DIDÁTICO DE AULAS
- CURSO PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO

## Palestras

- PALESTRA A IMPORTÂNCIA DA LEITURA INFANTIL NA FORMAÇÃO DE LEITORES CRÍTICOS
- PALESTRA BULLYING
- PALESTRA CRIAR ADOLESCENTES NA ATUALIDADE
- PALESTRA COMO SE DÁ A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO
- PALESTRA O FAZER PEDAGÓGICO NA CONTEMPORANEIDADE COOPERATIVISTA



# 20. Ramo trabalho

## Cursos

- CURSO REGULAMENTAÇÃO DAS COOPERATIVAS DE TRABALHO - LEI 12.690/12

**VOLTAR**

# 1. COOPERATIVISMO

## ■ CURSO COOPERATIVISMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre o cooperativismo, visando habilitar os participantes para aderirem e participarem mais eficazmente dessa forma de atividade econômica.

**Público Alvo:** Cooperados e Dirigentes.

**Conteúdo:**

- » Conceito de cooperativismo;
- » Cooperativismo na história e na atualidade;
- » Símbolos do cooperativismo;
- » Diferenças entre cooperativas e empresas;
- » Fundamentos legais;
- » Constituição de uma cooperativa;
- » Os princípios do cooperativismo;
- » Direitos e deveres dos cooperados;
- » Os ramos do cooperativismo;
- » Organograma de uma cooperativa;
- » Cooperativismo no Brasil e no mundo;
- » Sistema de representação do cooperativismo.

## ■ CURSO ASSEMBLÉIA GERAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre a assembléia geral em uma cooperativa, os diversos instrumentos envolvidos e as disposições indispensáveis ao seu pleno funcionamento.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados

**Conteúdo:**

- » Conceito de assembléia;
- » Tipos de assembléia: ordinária e extraordinária;
- » Forma de convocação;
- » Quórum de instalação e de aprovação;
- » Livros e documentos necessários;
- » Lista de presença de cooperados;
- » Direito de voto e vedação ao voto;
- » Suspensão da assembléia;
- » Mecanismos de realização da assembléia (delegados, videoconferência, outros);
- » Efeitos das decisões;
- » Preparo da assembléia (deslocamento, local, equipe de apoio);
- » Procedimentos para condução da assembléia;
- » Providências a serem tomadas após a realização da assembléia.

### ■ CURSO CONSELHO FISCAL

**Carga Horária:** 16 Horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre gestão estratégica do conselho fiscal nas sociedades cooperativas, fornecendo subsídios para a tomada de decisão e para a segurança do quadro social da entidade.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados

**Conteúdo:**

- » Conceitos avançados de cooperação, cooperativismo e cooperativa;
- » Estrutura e funcionamento da cooperativa;
- » Ferramentas para a profissionalização da gestão da cooperativa;
- » Aspectos legais de uma cooperativa e as relações com o conselho fiscal;
- » Análise de estatutos sociais e importância do conselho fiscal;
- » Atribuições e atuação do conselho fiscal;
- » Organização e particularidades do conselho fiscal;
- » Noções gerais de contabilidade, voltadas à atividade do conselho fiscal: balanço patrimonial, demonstração de sobras ou perdas, análise de demonstrações contábeis.

### ■ CURSO CONSELHO ADMINISTRATIVO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade De Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre o Conselho Administrativo visando o alcance dos objetivos sociais e a segurança do quadro social da cooperativa.

**Público Alvo:** Dirigentes, Conselheiros, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Aspectos legais;
- » Estatuto social como instrumento de gestão;
- » Órgãos sociais;
- » Autogestão;
- » Atuação do conselho de administração;
- » Conselheiros administrativos como líderes;
- » Responsabilidades, atribuições e competências estratégicas do conselheiro administrativo;
- » Processo de gestão em empreendimentos coletivos;
- » Processo decisório na sociedade cooperativa;
- » Organização do quadro social;
- » Planejamento estratégico em cooperativas.

### ■ CURSO DIREITO COOPERATIVISTA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre a legislação que envolve as atividades de uma cooperativa, abordando-a nos seus diversos âmbitos de modo a favorecer a qualidade da tomada de decisão nas ações características da atividade cooperativa.

**Público Alvo:** Dirigentes, Conselheiros, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Cooperativismo na constituição federal;
- » Medida provisória e Decreto do SESCOOP;
- » Constituição do estado de São Paulo;
- » Resoluções do CNC (Conselho Nacional do Cooperativismo);
- » Recomendação 193 da OIT (Organização Internacional do Trabalho);
- » Critérios de identificação das cooperativas de trabalho – OCB;
- » Conceito, objeto e classificação;
- » Constituição;
- » Autorização de funcionamento;
- » Estatuto social, livros, capital social e fundos;
- » Dos associados;
- » Assembléia geral;
- » Órgão de administração e Conselho fiscal;
- » Fusão, incorporação e desmembramento;
- » Dissolução e liquidação;
- » Ato cooperativo;
- » Distribuições de despesas;
- » Dos prejuízos;
- » Do sistema trabalhista;
- » Fiscalização e controle.

### ■ CURSO PROCEDIMENTOS ASSEMBLEARES

**Carga Horária:** 16 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos sobre as assembleias gerais e seus procedimentos nas cooperativas, possibilitando a obtenção de melhores resultados nas atividades.

**Público Alvo:** Dirigentes e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Cooperativas e suas assembleias gerais;
- » Órgãos de administração/ fiscalização;
- » Decisões de assembleias ordinárias/ extraordinárias;
- » Preparação e realização de assembleia;
- » Desligamentos;
- » Posse dos eleitos e responsáveis por área de atuação;
- » Documentos para junta comercial e receita federal.

### ■ CURSO ORGANIZAÇÃO DO QUADRO SOCIAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Favorecer a reflexão sobre a Organização do Quadro Social enquanto estratégia de gestão, destacando a importância da participação consciente e comprometida dos cooperados.

**Público Alvo:** Dirigentes e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » A relação entre cooperativa, mercado e cooperados;
- » Como desenvolver a cultura da cooperação;
- » Papel do cooperado;
- » A participação e a comunicação;
- » Aspectos estratégicos para a organização do quadro social;
- » Planejamento, gestão e monitoramento;
- » Organização do quadro social e seus núcleos;
- » Organização do Quadro Social como construção coletiva.

### ■ CURSO ATITUDE EMPREENDEDORA NO COOPERATIVISMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Estimular a atitude protagonista e empreendedora dos participantes conscientizando-os sobre a importância da sua atuação, enquanto cooperado, para o sucesso do negócio da cooperativa.

**Público Alvo:** Cooperados e Dirigentes.

**Conteúdo:**

- » A relação cooperativa e cooperado;
- » Mudança de modelos mentais;
- » Atitude protagonista;
- » Empreendedorismo e risco;
- » Cultura cooperativista e cultura atual da cooperativa;
- » Desafios da cooperação;
- » Plano de ação e comprometimento.

### ■ CURSO INTERCOOPERAÇÃO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Estimular o desenvolvimento da competência da intercooperação na perspectiva de maior sinergia entre cooperativas de um mesmo ramo e aumento da competitividade dos negócios no mercado.

**Público Alvo:** Dirigentes e Gestores.

**Conteúdo:**

- » Cultura cooperativista atual;
- » Mudança de modelos mentais;
- » Intercooperação como diferencial estratégico;
- » Desafios da intercooperação;
- » Marketing do cooperativismo;
- » Plano de ação e comprometimento.

### ■ CURSO ADMINISTRAÇÃO DE COOPERATIVAS NOS TEMPOS ATUAIS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre os modernos conceitos utilizados em administração e sua aplicação à realidade do empreendimento cooperativista, desenvolvendo habilidades de gestão compatíveis com o cenário do mercado atual.

**Público Alvo:** Diretores e Gestores de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » A Sociologia da cooperação: A ética nas relações cooperativa X cooperados X mercado;
- » Responsabilidade social na prática da cooperativa;
- » Sustentabilidade – cooperar sempre = cooperar para sempre (ou, como garantir a “perpetuidade” da cooperativa?);
- » Conceito de cooperativa – da experiência de “Rochdale” às exigências postas pelo mercado nos dias atuais;
- » Aspectos econômicos na administração de cooperativas;
- » Os fundamentos da Economia da Cooperação;
- » A teoria econômica da cooperação;
- » A Nova Economia Institucional (NEI) aplicada ao cooperativismo;
- » A relação entre o cooperado e a cooperativa – fidelização;
- » Educação corporativa nas cooperativas – desenvolvendo pessoas para o sucesso do empreendimento;
- » Modelos organizacionais e a administração da cooperativa;
- » Cooperativismo contemporâneo: Tendências, Dilemas, A cooperativa frente ao mercado num mundo altamente competitivo.

### ■ CURSO ESTRATÉGIAS DE EMPRESAS COOPERATIVAS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Ampliar e aprofundar conhecimentos sobre a construção e a execução da estratégia empresarial, habilitando os participantes para uma melhor condução dos planos estratégicos de suas cooperativas.

**Público Alvo:** Diretores e Gestores.

**Conteúdo:**

- » Evolução do pensamento estratégico;
- » A gestão estratégica no novo milênio;
- » Análise dos ambientes interno e externo – revendo a Matriz SWOT;
- » O ambiente competitivo – conhecendo e superando a concorrência;
- » Principais ferramentas estratégicas – aplicação no empreendimento cooperativo;
- » Desenvolvimento da estratégia corporativa na cooperativa;
- » Estratégia de negócios e funcional;
- » Objetivos e plano de ação;
- » BSC - “Balanced Scorecard”;
- » Metodologia de desenvolvimento de estratégia de negócios;
- » Tendências em gestão de cooperativas: vantagens e estratégias competitivas.

### ■ CURSO SUCESSÃO COOPERATIVISTA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar e discutir sobre os principais desafios da sucessão com profissionais titulares de cooperativas, fornecendo ferramentas e exemplos bem sucedidos para a condução desse processo com solidez e qualidade.

**Público Alvo:** Diretores e Gestores de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Desafios da sucessão no contexto das cooperativas;
- » Análise e Direcionamento de um processo sucessório;
- » Alternativas e casos de sucesso;
- » Planejamento do Processo Sucessório;
- » Governança e Sucessão;
- » Profissionalização da Gestão.

### ■ PALESTRA INTRODUÇÃO AO COOPERATIVISMO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Transmitir os principais conceitos e fundamentos do cooperativismo.

**Público Alvo:** Funcionários de cooperativa e cooperados.

**Conteúdo:**

- » Conceito e símbolos do cooperativismo;
- » Diferenças entre cooperativas e empresas;
- » Fundamentos legais;
- » Constituição de uma cooperativa;
- » Os princípios do cooperativismo;
- » Direitos e deveres dos cooperados;
- » Os ramos do cooperativismo;
- » Cooperativismo no Brasil e no mundo;
- » Sistema de representação do cooperativismo.

### ■ PALESTRA GOVERNANÇA COOPERATIVISTA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar os cooperados para o gerenciamento da cooperativa por meio das técnicas de governança corporativa, fortalecendo e profissionalizando sua gestão de forma ética e sustentável.

**Público Alvo:** Funcionários de cooperativa e cooperados.

**Conteúdo:**

- » Conceituação de Governança: Transparência, Equidade, Prestação de Contas, Responsabilidade Corporativa;
- » Estrutura e práticas de governança em cooperativas;
- » Conselho de Administração – função, responsabilidades, direitos e deveres;
- » O papel do Cooperado no processo de Governança Cooperativista.

## 2. EDUCAÇÃO CORPORATIVA

### ■ CURSO MULTIPLICADOR DE CONHECIMENTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para multiplicarem conhecimentos, com eficácia, por meio de aulas, palestras, reuniões ou outras modalidades disponíveis em suas cooperativas.

**Público Alvo:** Gestores, cooperados e demais profissionais interessados no tema ou necessitando multiplicar conhecimentos na cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Ensinando adultos a aprender: os princípios da andragogia;
- » Papel do multiplicador de conhecimentos;
- » Elaboração de plano de aula;
- » Adequação ao público alvo;
- » modelo de John Keller - ARCS (Atenção, Relevância, Confiança e Satisfação);
- » Aplicando atividades e dinâmicas de grupo;
- » Entendendo o CAV (Ciclo de Aprendizagem Vivencial);
- » A importância da voz na comunicação;
- » A importância da expressão corporal e do controle emocional;
- » Tipos de suporte visual.

### ■ CURSO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver competências para implementar e coordenar o processo de treinamento e desenvolvimento nas cooperativas, promovendo vantagens competitivas, conforme as diretrizes da Norma ISO 10015:2001.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais atuando com treinamento e desenvolvimento.

**Conteúdo:**

- » Conceitos importantes: informação, instrução, treinamento, desenvolvimento e educação;
- » Diferenças entre treinamento e desenvolvimento;
- » Mudança de comportamento através do treinamento: é possível?
- » Aprendizagem X Competência;
- » Processo de T&D;
- » Impactos do treinamento e desenvolvimento nos resultados das organizações;
- » Diferenças entre treinamento técnico e comportamental;
- » Tipos de avaliação;
- » Indicadores para gestão e mensuração de resultados de treinamento e desenvolvimento;
- » As Normas NBR ISO 10015:2001.



### ■ CURSO LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – LNTD

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver habilidades para a realização do diagnóstico de necessidades de desenvolvimento de cooperados, dirigentes e colaboradores com base em conceitos de competência profissional e qualidade, otimizando os recursos de treinamento e potencializando os resultados das equipes para a cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores, profissionais da área de recursos humanos e educação corporativa

**Conteúdo:**

- » Competência profissional;
- » Competência e qualidade;
- » Dimensões da competência: conhecimentos, habilidades e atitudes;
- » Competências humanas e organizacionais;
- » Identificação de competências;
- » Referenciais de desempenho;
- » Descrição de competências;
- » Mapeamento das lacunas de competências;
- » Treinamento e desenvolvimento;
- » Papel do treinamento e desenvolvimento na organização;
- » Gestão de pessoas alinhada à estratégia organizacional;
- » Diagnóstico de necessidades de desenvolvimento baseado em competências;
- » Métodos, técnicas e estratégias;
- » Ferramenta.

### ■ CURSO JOGOS DE EMPRESA

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para planejar, construir, aplicar e avaliar metodologias que desenvolvam o processo de aprendizagem por meio dos jogos de empresa.

**Público Alvo:** Educadores organizacionais, psicólogos, diretores de áreas humanas, gestores de pessoas e demais profissionais atuando no desenvolvimento de pessoas.

**Conteúdo:**

- » Jogos através dos tempos: resgate dos fatos históricos e utilização dos jogos;
- » Estudo dos conceitos: tipos de jogos, caracterização, classificação;
- » Jogos de empresa e a aprendizagem;
- » Métodos e técnicas dos jogos;
- » Elaboração e aplicabilidade;
- » Simulações;
- » A utilização de software em situações organizacionais diversas;
- » E-learning como ferramenta de capacitação e desenvolvimento de pessoas através de jogos e simulações.

### ■ CURSO GESTÃO DO CONHECIMENTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o profissional para elaborar e negociar projetos de gestão do conhecimento e do capital intelectual em diferentes contextos, mobilizando valores, habilidades e conhecimentos relativos à gestão estratégica de negócios, pessoas e processos

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Conhecimento como fator de produção;
- » Criação do conhecimento organizacional;
- » Mapeamento estratégico das organizações;
- » Conhecimento e competitividade;
- » Soluções para a gestão do conhecimento;
- » Implantação da gestão do conhecimento;
- » Foco na tecnologia e foco nas pessoas;
- » Etapas do processo;
- » Indicadores de desempenho;
- » Competências do gestor de conhecimento.

### ■ CURSO DESENHO INSTRUCIONAL PARA E-LEARNING

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para desenvolverem e analisarem a qualidade de cursos em EAD.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Tipos de EAD;
- » Teorias de apoio;
- » Entendimento da demanda;
- » Planejamento do curso;
- » Desenvolvimento de storyboards;
- » Criatividade X estrutura tecnológica;
- » Avaliação em e-learning;
- » Critérios de qualidade.

### ■ CURSO CONHECENDO LMS (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM)

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos essenciais para o entendimento das principais funções de um sistema de gerenciamento da aprendizagem como ferramenta de gestão da educação corporativa na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Conceito de LMS;
- » Benefícios para a cooperativa;
- » Principais funções da ferramenta;
- » Dimensionamento do porte do LMS conforme a cooperativa;
- » Cuidados na implantação de um LMS;
- » Elementos da educação corporativa;
- » Avaliação em LMS.

### ■ DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o profissional para desenvolver estratégias de desenvolvimento de competências na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Competência, aprendizagem individual e aprendizagem organizacional;
- » Tipos de competência;
- » Pilares do desenvolvimento de competências;
- » Gestão por competência;
- » Competência e desempenho;
- » Estratégias para o desenvolvimento de competências;
- » Avaliação de competências.

### ■ CURSO UNIVERSIDADES CORPORATIVAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre universidades corporativas visando possibilitar sua implantação com qualidade na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » O conceito de universidade corporativa;
- » Desafios para a implantação de universidades corporativas;
- » Fatores críticos de sucesso;
- » Passos para a implantação;
- » Casos de implantação de universidades corporativas no Brasil.

### ■ CURSO APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre o tema visando favorecer a aprendizagem organizacional nas cooperativas.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Conceito de aprendizagem organizacional;
- » Formas da aprendizagem organizacional;
- » Relações com a cultura organizacional;
- » Barreiras à aprendizagem organizacional;
- » Aprendizagem organizacional e organizações de aprendizagem;
- » Desenvolvendo estratégias para promoção da aprendizagem organizacional.

### ■ CURSO METODOLOGIAS DE TREINAMENTO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Ampliar conhecimentos sobre as diversas metodologias de treinamento visando dar elementos para que o profissional de educação corporativa enriqueça e obtenha melhores resultados nos treinamentos de sua cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Teorias de aprendizagem;
- » Metodologias e seus resultados;
- » Metodologias ativas X passivas;
- » Treinamentos vivenciais;
- » Jogos;
- » Blended learning;
- » Utilização de tecnologias.

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES EM EAD

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para elaborarem e ministrarem cursos online e demais modalidades EAD.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » As competências de um bom multiplicador de treinamento;
- » Competências do tutor;
- » Como motivar os participantes;
- » A preparação do curso;
- » Seleção e organização dos conteúdos;
- » Análise da carga horária em EAD;
- » Recursos instrucionais;
- » Poder da comunicação para o facilitador, tipos de linguagem e oratória a distância;
- » Ministrando uma aula online;
- » Diretividade e mediação em EAD.

### ■ CURSO ANDRAGOGIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade De Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre o tema visando aumentar a eficácia dos treinamentos dentro da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Educação Corporativa e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Ser adulto;
- » Contexto de surgimento da andragogia;
- » Princípios da andragogia;
- » Condições para a eficácia da aprendizagem de adultos;
- » Professor ou mediador?
- » Educação continuada;
- » Metacompetência;
- » Aplicações da andragogia na educação corporativa.

### ■ PALESTRA EDUCAÇÃO CONTINUADA – TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE EQUIPE

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar os principais aspectos do processo de planejamento e organização de treinamento.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais de Recursos Humanos das cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Levantamento de necessidades de treinamento e capacitação;
- » Planejamento de treinamento com base no levantamento de necessidades;
- » Organização do treinamento;
- » Avaliação de resultados de treinamentos e indicadores.

## 3. ADMINISTRAÇÃO GERAL

### ■ CURSO ROTINAS ADMINISTRATIVAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para realizar com competência algumas das principais tarefas envolvidas na rotina de um setor administrativo, em diferentes áreas da cooperativa, podendo relacionar conceitos a práticas mais eficientes.

**Público Alvo:** Profissionais iniciando na vivência corporativa.

**Conteúdo:**

- » Princípios da administração: Planejamento, Organização e Controle;
- » Fluxo de documentos;
- » Arquivo;
- » Departamentos de uma cooperativa;
- » Constituição de uma cooperativa;
- » Preenchimento de documentos financeiros/contábeis;
- » Redação de documentos administrativos.

### ■ CURSO TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

**Carga Horária:** 16 Horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Habilitar os participantes para conhecer a estrutura administrativa de uma cooperativa e executar as principais atividades administrativas e secretariais em diversos setores, aprendendo melhores formas de organização e diferentes recursos para o trabalho competente.

**Público Alvo:** Profissionais na função de auxiliar administrativo e/ou secretariado.

**Conteúdo:**

- » Administração e Organização da Cooperativa;
- » Fluxograma de atividades;
- » Documentos – comunicação interna;
- » Informática e Internet;
- » Organização e técnicas de arquivamento;
- » Atendimento telefônico;
- » Técnicas de secretariado;
- » Organização de reuniões e eventos.

### ■ CURSO O, S & M – ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Preparar os participantes para a função e as atividades de OSM, com planejamento e estratégias efetivas para aplicá-las aos processos, à estrutura, aos formulários e ao layout da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem ou necessitem exercer a função de OMS na organização.

**Conteúdo:**

- » Introdução e objetivos da área de OSM;
- » Conceitos da organização, sistemas e métodos;
- » Função de OSM;
- » Atividades básicas da área;
- » Estrutura organizacional da área de OSM;
- » Fases de uma área de OSM.

### ■ CURSO PROGRAMA 5 S/HOUSEKEEPING

**CARGA HORÁRIA:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Habilitar os participantes a implantarem esta ferramenta imprescindível para iniciar e manter os processos de Qualidade e Produtividade Total, transformando seu ambiente de trabalho e reeducando os colaboradores na excelência em organização, limpeza e segurança.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em adquirir qualidade em seu ambiente de trabalho.

**Conteúdo:**

- » A Filosofia 5S's;
- » Benefícios do Housekeeping no gerenciamento da manutenção, meio ambiente e segurança;
- » Como planejar sua implantação no seu ambiente de trabalho;
- » facilitador 5S's na cooperativa;
- » Qualidade e excelência em gestão com a ferramenta 5S's.

### ■ CURSO ESTRUTURAÇÃO E REALIZAÇÃO DE REUNIÕES ASSERTIVAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para planejar, estruturar, preparar materiais e conduzir reuniões de modo mais eficiente e produtivo, formalizando os seus resultados.

**Público Alvo:** Analistas, Gestores e colaboradores que conduzam reuniões.

**Conteúdo:**

- » Objetivos e propósitos da reunião;
- » Frequência / periodicidade;
- » Preparação da reunião;
- » Convocação e confirmação;
- » Condução da reunião;
- » Elaboração de atas.



### ■ CURSO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar competências gerenciais a partir do processo de planejamento estratégico das cooperativas, com técnicas e ferramentas de planejamento, direcionamento e controle como grande diferencial para a cooperativa.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Objetivo do planejamento estratégico;
- » Contexto atual de negócios;
- » “Stakeholders”;
- » Definindo visão e missão;
- » Análise do ambiente externo;
- » Matriz SWOT;
- » Definição de objetivos e estratégias;
- » Matriz BCG.

### ■ CURSO ESTUDO DE VIABILIDADE DE NEGÓCIOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade De Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Propiciar melhor capacidade de análise da viabilidade de um negócio no âmbito do cooperativismo, identificando oportunidades e riscos de modo a garantir o sucesso do empreendimento.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Questões legais, estruturais e associativas;
- » Tendências e características da atividade, ameaças e oportunidades;
- » Características do empreendimento no contexto do cooperativismo;
- » Questões financeiras e viabilidade;
- » Entendimento de custos, rentabilidade e sobras;
- » Relação entre os objetivos econômicos e sociais do grupo;
- » Papel do crédito e do apoio sob a forma de doação.

### ■ CURSO CULTURA ORGANIZACIONAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprofundar a compreensão da cultura de uma organização como dimensão estratégica para o sucesso e a sustentabilidade do negócio.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos, Líderes e Gestores.

**Conteúdo:**

- » Cultura organizacional e os seus elementos;
- » Os tipos de cultura organizacional;
- » Elementos da cultura organizacional;
- » Níveis da cultura organizacional;
- » Agentes de cultura;
- » Gestão de cultura organizacional;
- » Mudança cultural;
- » Clima versus cultura organizacional.

### ■ CURSO GESTÃO DA INOVAÇÃO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar os conhecimentos sobre o processo de gestão da inovação, instrumentalizando o participante para implementar as inovações que trarão diferencial competitivo para a cooperativa.

**Público Alvo:** Analistas e Gestores.

**Conteúdo:**

- » Sistema nacional de inovação;
- » Criatividade e inovação;
- » Aptidões e papéis no processo de inovação;
- » Adoção de inovações;
- » Inovação de produtos e serviços;
- » Estrutura e cultura organizacional para inovação;
- » Avaliação e seleção de projetos de inovação.

### ■ CURSO PLANO DE NEGÓCIOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para elaborar, implementar e gerenciar um plano de negócios, visando aumentar as chances de sucesso do negócio para a cooperativa.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Introdução e definição de planos de negócios;
- » Diferenciando ideias de oportunidades de negócios cooperativistas;
- » Análise de mercado e estratégias de marketing para cooperativas;
- » Passo a passo para formulação de um plano de negócios cooperativistas;
- » Interpretação das projeções financeiras;
- » Exemplos de planos de negócios completos;
- » Método de avaliação de cooperativas pelo plano de negócios;
- » Erros e armadilhas fatais que você deve evitar ao formular um plano de negócios;
- » Formas de apresentação do plano de negócios;
- » Estratégias para abordagem de investidores e parceiros.

### ■ CURSO EMPREENDEDORISMO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 12 horas

**Objetivo:** Ampliar os conhecimentos e o uso estratégico de ferramentas para criar, renovar, modificar, implementar e conduzir empreendimentos inovadores no cooperativismo.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Empreendedor: papel e perfil;
- » Projeto do empreendimento;
- » Características do comportamento empreendedor;
- » Como fazer o plano de negócios;
- » Diferenças e similaridades entre o administrador e o empreendedor;
- » Fatores inibidores do potencial empreendedor;
- » Novas tendências e abordagens;
- » Empreendedorismo juvenil.

### ■ CURSO GESTÃO DO TEMPO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes com técnicas de administração e controle do uso do tempo no trabalho, possibilitando diminuir seu desperdício e melhorar o desempenho e satisfação no exercício de suas funções.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em otimizar a utilização do tempo a realização das suas atividades.

**Conteúdo:**

- » Por que administrar o tempo?
- » A gestão do tempo aumentando a produtividade no trabalho;
- » Controlando seu tempo;
- » A administração por objetivos;
- » Gestão do tempo e redução do stress;
- » Alguns passos para gerenciar seu tempo com maior eficácia;
- » Ferramentas de gestão do tempo;
- » Erros e falhas na gestão do tempo.

### ■ CURSO GESTÃO DA MUDANÇA

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para atuarem com qualidade nos processos de mudança, minimizando as resistências, apoiando suas equipes e mantendo o foco nos resultados da cooperativa.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Mudança: um conceito;
- » Modelos mentais e mudança;
- » Mudança e aprendizagem;
- » Modelos e desafios do processo de mudança organizacional;
- » Fases da mudança;
- » Papéis na gestão da mudança.

### ■ CURSO ESTRUTURA E ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Preparar os participantes para a gestão estratégica de negócios da cooperativa por meio de ferramentas de análise de mercado, bem como ferramentas de gestão e fatores estruturais importantes para o bom desempenho do negócio.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Teoria da Reflexividade (George Soros);
- » Controle Estatístico de Processo como ferramenta de gestão;
- » A teoria de sistemas;
- » Indicadores macroeconômicos que influenciam no negócio;
- » Análise dos principais indicadores de negócios;
- » Compreendendo a organização cooperativa e a relação com o mercado;
- » Fatores estruturais importantes para o bom desempenho da cooperativa;
- » Falhas apresentadas pelo modelo cooperativo;
- » Fatores estruturais de atratividade como propulsores do crescimento da cooperativa.

### ■ CURSO GOVERNANÇA CORPORATIVA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Aprimorar a competência de gerenciamento da cooperativa por meio das técnicas de governança corporativa, fortalecendo e profissionalizando sua gestão de forma ética e sustentável.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Introdução e princípios da governança;
- » Código das melhores práticas;
- » Competências do executivo e o relacionamento com os stakeholders;
- » Legislação e controles da governança;
- » Conselho de administração, atribuições e papéis;
- » Ética: relação com a sociedade e o meio ambiente.

### ■ CURSO COMPLIANCE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais de compliance para uma gestão de riscos eficaz, proporcionando qualidade e segurança aos processos.

**Público Alvo:** Analistas de controles internos, profissionais de compliance e demais profissionais atuando em controles internos das cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » A função de compliance;
- » Governança corporativa;
- » Papel do compliance;
- » Estrutura e gestão de risco;
- » “Compliance officer” e agentes de compliance;
- » Disseminação da cultura de compliance;
- » Código de ética e de conduta;
- » Compliance legal e regulatório
- » Comitê de compliance.

### ■ CURSO GESTÃO DA INFORMAÇÃO

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Habilitar os participantes para identificar e mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente da cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores e Profissionais interessados em aprimorar a gestão da informação na cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Tipologia do conhecimento;
- » Sistemas de informação;
- » Mapeamento de fontes de informação;
- » Visão de processos;
- » Raciocínio estratégico;
- » Metodologias de controle.

### ■ CURSO ARMAZENAGEM E TRANSPORTE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Aprimorar as técnicas para o melhor planejamento da logística de armazenagem e transporte, considerando custos e a busca da eficiência na distribuição.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem na área de armazenagem e transporte.

**Conteúdo:**

- » Sistema de transportes;
- » Logística integrada;
- » Gestão do sistema de transportes;
- » Custos operacionais;
- » Tipos e características de veículos;
- » Avaliação de transportadoras e negociação de fretes;
- » Logística de suprimento x logística de distribuição;
- » Planejamento da armazenagem.

### ■ CURSO COMPRAS E SUPRIMENTOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Trazer conhecimentos fundamentais para a condução eficiente dos processos de compras e suprimentos em uma cooperativa, visando a uma melhor seleção de fornecedores e a uma gestão mais produtiva do negócio.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem na área de compras e suprimentos.

**Conteúdo:**

- » As atribuições e a importância da área de compras na cooperativa;
- » Tipos de compras;
- » Compras pela Internet;
- » Planejamento de compras;
- » Propostas e cotações;
- » Desenvolvimento e relacionamento com fornecedores;
- » Objetivos e índices de performance;
- » Suprimento – principais conceitos;
- » A gestão dos materiais: estoque X requisição X compra X fornecimento;
- » Diagnóstico do sistema de suprimentos: plano de melhorias;
- » O perfil do profissional de compras e suprimentos.

### ■ CURSO CONTROLE DE PRODUÇÃO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver estratégias para o controle da produção com um planejamento efetivo de materiais e capacidade de produção, utilizando indicadores de desempenho adequados para uma maior produtividade e redução de custos.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem no Controle da Produção.

**Conteúdo:**

- » Plano de produção;
- » MRP (Planejamento das Necessidades de Materiais) e CRP (Planejamento de Necessidades de Capacidade);
- » Métodos de programação;
- » Classificação dos sistemas de produção;
- » Estratégias de produção;
- » Sistemas de administração da produção.

### ■ CURSO GESTÃO DO ESTOQUE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar a compreensão da gestão de estoques na cadeia de suprimentos, utilizando métodos adequados para o tratamento da demanda e tecnologias que visem minimizar perdas, gerando valor para o negócio.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem na Gestão de Estoque.

**Conteúdo:**

- » Conceito e tipos de estoques;
- » Classificação dos materiais e produtos;
- » Especificação e padronização;
- » Planejamento e gestão de materiais e produtos;
- » Recebimento de materiais e produtos;
- » Armazenamento e fornecimento de materiais e produtos;
- » Controle: a entrada e saída de produtos e mercadorias de forma eficiente por locais de estoque;
- » Índices para Gestão de Estoques;
- » Indicadores de custo;
- » Custo de manutenção de estoque;
- » Custos associados à falta de estoque;
- » Conceitos e técnicas de gestão de estoques;
- » Fatores que influenciam a redução dos níveis de estoque;
- » Métodos Quantitativos para gestão de estoque - Lote econômico de compras;
- » Descontos por quantidade, o impacto no tamanho do lote quando os fretes são cobrados em função do peso;
- » Métodos de projeção de demanda; métodos de definição dos estoques de segurança;
- » Tecnologias de apoio a gestão de estoques;
- » Inventários;
- » Valorização do estoque.



### ■ CURSO LOGÍSTICA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Aprofundar conhecimentos e desenvolver habilidades para planejar e operacionalizar a logística e os seus processos, propondo as melhores soluções na integração das diversas áreas e ampliando o entendimento da relação com a cadeia de suprimento. **Público Alvo:** Profissionais de logística.

**Conteúdo:**

- » Logística reversa;
- » Logística interna e externa;
- » Logística de suprimentos;
- » Logística de produção e distribuição;
- » Controle da produção;
- » Administração de materiais;
- » Organização da logística;
- » “Supply chain management” ;
- » Canais de distribuição ;
- » Operadores logísticos;
- » Compras;
- » Armazenagem;
- » Suprimentos.

### ■ CURSO LOGÍSTICA DE ARMAZENAMENTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Compreender o papel estratégico do armazenamento na qualidade do atendimento aos clientes dentro de prazos e custos reduzidos e utilizar os melhores sistemas de armazenagem.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem na logística de armazenamento.

**Conteúdo:**

- » Sistemas de armazenagem e movimentação de materiais;
- » Normas de segurança e prevenção de acidentes em armazéns;
- » Leiautes de armazéns;
- » Estoques;
- » Operador logístico;
- » Curva ABC;
- » Custos de armazenagem.

### ■ CURSO LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO

**Carga Horária:** 16 horas

Possibilidade De Customização: 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Compreender a logística de distribuição como fator estratégico para a cooperativa, racionalizando os processos de distribuição com a avaliação adequada dos custos e do tempo envolvido.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem na logística de distribuição.

**Conteúdo:**

- » A importância da distribuição otimizada – operação logística;
- » Expedição moderna;
- » Custos na distribuição;
- » Distribuição urbana;
- » Distribuição intermunicipal – intermodais;
- » Renovação de frota;
- » Cross docking e just in time.

### ■ CURSO SISTEMAS LOGÍSTICOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar o entendimento sobre os diversos sistemas logísticos, suas ferramentas e métodos para o eficiente planejamento dos projetos em cadeia de suprimentos, objetivando a redução de custos e a obtenção de vantagens competitivas para a cooperativa.

**Público Alvo:** Diretores, Gestores e Cooperados.

**Conteúdo:**

- » Conceitos básicos;
- » Planejamento de sistemas logísticos;
- » Planejamento de sistemas de transporte com enfoque logístico;
- » Planejamento estratégico, tático e operacional;
- » Eficiência, eficácia, qualidade e produtividade de sistemas logísticos;
- » Efeitos da globalização;
- » Planejamento do suprimento e da distribuição física;
- » Conceitos de planejamento integrado da cadeia logística;
- » Transporte, armazenagem, estoque e processamento de pedidos;
- » Localização e dimensionamento de depósitos, centros de distribuição e terminais de transportes;
- » Informatização, monitoramento e controle do transporte.

### ■ CURSO MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS BÁSICO

**Carga Horária:** 16 horas

Possibilidade De Customização: 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Trazer conhecimentos e habilidades para atuar na especificação de um projeto de mapeamento de processos, permitindo traduzir uma forma de operação numa documentação adequada aos objetivos perseguidos pelo projeto.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem atuar no mapeamento e modelagem de processos.

**Conteúdo:**

- » O que é processo e qual sua importância?
- » Cadeia de valor – níveis descritivos;
- » Etapas de um projeto de processo;
- » Entendimento do projeto, seus objetivos e escopo;
- » Percepção do ambiente, indicadores iniciais e forma de levantamento de informações;
- » Cálculo de duração do projeto;
- » Preparação Do Projeto;
- » Identificação dos participantes e cronograma de execução;
- » Formação do grupo de trabalho e respectivos papéis;
- » Definição da infraestrutura necessária;
- » Comunicação do projeto;
- » Complemento de indicadores iniciais;
- » Notações de documentação: Diagrama de Fluxo, BPMN, etc.;
- » Padrão de modelagem: atividades, eventos, regras, tempos, custos, riscos, indicadores, competências, etc.;
- » Levantamento de pontos de alerta;
- » Execução do levantamento;
- » Simulação de reuniões de mapeamento;
- » Documentação de processos;
- » Acabamento, publicação e manutenção.

### ■ CURSO MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS AVANÇADO

**Carga Horária:** 32 horas

Possibilidade De Customização: 16 horas

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de modelar processos dentro do conceito BPM (Business Process Management), interface rica e utilizada amplamente para levantar informações, entender e documentar procedimentos integrando as diversas áreas da cooperativa, permitindo representar processos em diversos níveis e objetivos de trabalho.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem no mapeamento e modelagem de processos.

**Conteúdo:**

- » Arquitetura organizacional – modelo de negócios;
- » Sustentabilidade – inovação;
- » Estratégia – princípios básicos – visão M. Porter;
- » Diferenciação – visão Kim-Mauborgne (a estratégia do oceano azul) e J. Barney (RBV - Resource Based View);
- » Alinhamento de processos com estratégia BSC – indicadores de desempenho;
- » Processos e competitividade;
- » Metodologia: etapas de um processo;
- » Desenho de cadeia de valor – referenciais – melhores práticas;
- » Valor e priorização de processos;
- » Desenho orientado pela estratégia, mercado e produtos;
- » Retorno do investimento – etapa I;
- » Levantamento do perfil de pessoas – ajuste de papéis ou cargos;
- » Especificação da forma de gestão – equipes;
- » Gestores de processos – identificação e seleção;
- » Ajustes organizacionais – avaliação e remuneração;
- » Barreiras e benefícios – gestão da mudança;
- » Monitoração de processos;
- » Modelo de maturidade – auditoria de processos;
- » Escritório de processos.

### ■ CURSO GESTÃO DE PROJETOS

**Carga Horária:** 48 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 ou 24 horas

**Objetivo:** Gestão de projetos dentro da visão estratégica e dos objetivos da cooperativa, conduzindo com qualidade as equipes responsáveis por essa atividade e integrando os recursos e as demandas do mercado para atender à qualidade, custos e prazos.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem na Gestão de Projetos.

**Conteúdo:**

- » A fase inicial do projeto: concepção e elaboração;
- » Os projetos em nosso dia-a-dia e seu ciclo de vida;
- » Objetivos, princípios e fases de um projeto;
- » Planejamento e plano de projetos;
- » Funções em uma organização – responsabilidades perante os projetos e definição de papéis;
- » Documentos e requisitos do projeto; “Project charter”;
- » Análise de riscos aplicada a projetos; possíveis problemas;
- » Sistemas de comunicação em projetos;
- » A gestão de projetos como instrumento;
- » Primeiras noções sobre detalhamento, execução, controle e encerramento;
- » Planejamento do projeto – programação e “start up”;
- » A formação da equipe; interação;
- » A estrutura organizacional;
- » Matriz de responsabilidades;
- » Escopo do projeto;
- » Entregas do projeto; uso da EAP;
- » Cálculo das datas do projeto;
- » Atividades e caminho crítico;
- » Montagem do gráfico de “gantt” inicial;
- » Histograma e nivelamento de recursos;
- » “Gantt” final e “baseline” (Microsoft Project);
- » A execução do projeto – realização e encerramento;
- » Conflitos: tipos, fases e como lidar;
- » Tratamento proativo;
- » A execução e o controle;
- » Padronização do controle e papéis na atividade de controle;
- » Autoridade e mecanismos de controle;
- » Plano de ação;
- » Encerramento do projeto;
- » Contratos com terceiros;
- » Fechamento administrativo;
- » Documentação do projeto.

### ■ PALESTRA ADMINISTRANDO GERAÇÕES

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar aos participantes as principais características das gerações XYZ estimulando a reflexão sobre as melhores maneiras de se administrar os conflitos neste contexto.

**Público Alvo:** Cooperados, Dirigentes e funcionários de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Características da geração X;
- » Características da geração Y;
- » Características da geração Z;
- » Identificar as causas dos conflitos;
- » Formas de lidar com os conflitos;
- » Visão negativa x visão positiva.

### ■ PALESTRA EMPREENDEDORISMO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Ampliar conhecimentos e ferramentas que possam aprimorar nos participantes suas habilidades de criar, renovar, modificar, implementar e conduzir empreendimentos inovadores no cooperativismo.

**Público Alvo:** Cooperados, Dirigentes e funcionários de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » O empreendedor: papel, perfil e características de comportamento;
- » Projeto do empreendimento;
- » Como fazer o plano de negócios;
- » Diferenças e similaridade entre o administrador e o empreendedor;
- » Fatores inibidores do potencial empreendedor;
- » Novas tendências e abordagens;
- » Empreendedorismo juvenil.

### ■ PALESTRA GESTÃO DA MUDANÇA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar os participantes quanto aos processos de mudança e inovação que ocorrem nas organizações, fazendo-os perceber a importância de se estar atento às novas necessidades e expectativas do mercado.

**Público Alvo:** Cooperados, Dirigentes e funcionários de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » O processo de mudança;
- » A necessidade de mudar;
- » Conflitos e resistência as mudanças;
- » Encarando as mudanças de forma positiva.

### ■ PALESTRA GESTÃO DO TEMPO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para o melhor uso do tempo no cotidiano profissional, a partir de reflexões e técnicas que promovam o gerenciamento eficiente do tempo.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores

**Conteúdo:**

- » O tempo como matéria – prima indispensável a realização de objetivos e metas  
Identificando prioridades
- » O conceito do tempo linear e circular

### ■ PALESTRA TOMADA DE DECISÃO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Desenvolver competências para a tomada de decisão assertiva em diferentes situações, considerando os vários aspectos da situação e analisando as alternativas e possíveis consequências.

**Público Alvo:** Gestores e analistas.

**Conteúdo:**

- » Objetivos;
- » Dados da situação;
- » Projeção de cenários;
- » Quando envolver os outros na tomada de decisão;
- » Tomando decisões entre as possíveis alternativas.

## 4. MERCADOS

### ■ CURSO MARKETING E MERCADO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Proporcionar aos participantes os conhecimentos necessários para a estruturação das principais ações de marketing em cooperativas, com foco no mercado e nas suas mudanças.

**Público Alvo:** Profissionais iniciantes na implementação de ações de marketing.

**Conteúdo:**

- » Como elaborar um plano de marketing;
- » Como criar ofertas de valor;
- » Como se tornar uma preferência dos clientes;
- » Como aumentar o “client share” através de mais “foco do cliente, menos foco no cliente”.

### ■ CURSO PESQUISA DE MERCADO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes a utilizar a Pesquisa de Mercado como ferramenta estratégica para a cooperativa nas suas diversas possibilidades, podendo, a partir do monitoramento do consumidor e análise das informações, direcionar decisões.

**Público Alvo:** Profissionais iniciantes em pesquisa de mercado.

**Conteúdo:**

- » A pesquisa de mercado;
- » Processo de pesquisa de mercado;
- » Briefing;
- » Planejamento da pesquisa;
- » Tipos de pesquisa (Qualitativa, Quantitativa, Adhoc e contínuas);
- » A execução da pesquisa;
- » Os instrumentos de coleta de informações;
- » A análise dos resultados;
- » A ética na pesquisa de mercado.



### ■ CURSO FORMAÇÃO DE PREÇOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar o entendimento sobre os conceitos estratégicos competitivos de gestão de uma cooperativa com base na formação adequada de preços, considerando os diversos aspectos de sua composição.

**Público Alvo:** Gestores e Profissionais envolvidos com a formação de preços de produtos e serviços na cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Como formar o preço de venda: compras e estoques, custos e preços, marketing e vendas, finanças, recursos humanos;
- » Implantação e manutenção de controles internos;
- » Relatórios gerenciais para controle das operações;
- » Custos x despesas;
- » Margem de lucro;
- » Valores agregados;
- » Tributação e sua incidência;
- » Método absorção;
- » Custeio variável direto;
- » Despesas financeiras / descontos;
- » Custo da mercadoria;
- » Preço de venda – fator mark-up;
- » Mix – formação de preços de vários itens;
- » Segregando itens pela técnica ABC;
- » Ponto de equilíbrio;
- » Estratégia na formação de preços;
- » Tipos de preço.

### ■ CURSO DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Promover as competências necessárias à inovação de produtos e processos, explorando as tendências de mercado e a criatividade para que tornem-se diferenciados e únicos, com base em conceitos modernos de concepção, desenvolvimento e otimização.

**Público Alvo:** Profissionais da área de mercados e gestores.

**Conteúdo:**

- » Planejamento de produto;
- » Identificando necessidades do consumidor;
- » Escolha do projeto;
- » Especificações de produto;
- » Geração de ideias;
- » Gestão de marcas;
- » Plano de lançamento do produto.

### ■ CURSO MARKETING, PUBLICIDADE E VENDAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Compreender os conceitos e a integração entre Marketing, Publicidade e Vendas para estruturar ações na cooperativa que considerem os desejos e a satisfação do cliente e a comunicação mais eficiente com o mercado.

**Público Alvo:** Profissionais da área comercial ou que desejem estruturar ações de marketing.

**Conteúdo:**

- » Marketing de produtos e serviços em cooperativas;
- » Direito do consumidor: aspectos legais e éticos na regulação das atividades de marketing;
- » Sistema operacional do marketing moderno;
- » Ponto de venda;
- » Estratégia dos 4 P's;
- » Indicadores de marketing em cooperativas;
- » Plano de marketing;
- » Marketing de relacionamento;
- » Ciclo de vendas;
- » Tipos e atitudes de clientes;
- » Processo de comunicação com o cliente;
- » Planejamento de vendas.

### ■ CURSO EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes com ferramentas que auxiliam a conquistar e fidelizar o cliente através da excelência no atendimento, integrando atitudes focadas no relacionamento com o cliente e a busca de resultados.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem com clientes externos ou internos.

**Conteúdo:**

- » Desafios no atendimento e na gestão do relacionamento com o cliente;
- » Tendências e paradigmas na construção de relações com clientes;
- » Marketing no atendimento;
- » Aprimorando a criação de valor nas relações cliente x fornecedor;
- » Eficiência, efetivação e efetividade no relacionamento com o cliente;
- » Comunicação e postura no atendimento com foco em resultados;
- » Atitudes e comportamentos vinculados a excelência no atendimento;
- » Estruturação de equipes de atendimento focadas na excelência ao cliente;
- » Avaliando a qualidade no atendimento.

### ■ CURSO OUVIDORIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Estimular o desenvolvimento das competências essenciais da função de ouvidor para uma atuação de excelência.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em atuar na função de ouvidoria.

**Conteúdo:**

- » A ouvidoria a serviço da melhoria da gestão das organizações;
- » Organizando uma ouvidoria com efetividade;
- » Modelos de ouvidoria;
- » A excelência no atendimento e a fala do ouvidor;
- » Ética, mediação e solução de conflitos em ouvidoria;
- » Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado;
- » Relacionamento da ouvidoria com as demais áreas de atendimento a clientes.

### ■ CURSO TÉCNICAS DE VENDAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar os conhecimentos e habilidades para planejar e executar todas as etapas do processo de vendas de modo a sistematizá-lo desde a prospecção até o pós-vendas, objetivando a fidelização do cliente.

**Público Alvo:** Profissionais da área comercial.

**Conteúdo:**

- » Contexto macroeconômico;
- » Perfil do profissional de vendas;
- » Tipos de vendas (interna, externa, b2b, outros);
- » Conhecimento dos produtos e serviços;
- » Conhecimento sobre os clientes;
- » Prospecção de clientes potenciais e como atingi-los;
- » Planejar e sistematizar o processo de vendas;
- » Etapas da negociação;
- » Tratamento de objeções;
- » Técnicas de fechamento de vendas;
- » Pós-vendas;
- » Fidelização do cliente.

### ■ CURSO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**Carga Horária:** 04 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver as competências necessárias para receber e atender aos clientes com qualidade.

**Público Alvo:** Profissionais iniciantes na área de atendimento ao cliente.

**Conteúdo:**

- » Perfil e responsabilidades do profissional do século XXI;
- » Eficiência no relacionamento com o cliente;
- » Prestação de serviços: a hora da verdade;
- » Por que atender bem?
- » Como descobrir a necessidade do cliente;
- » Solução de problemas e habilidades de negociação.

### ■ CURSO TREINAMENTO PARA SUPERVISORES DE VENDAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar a equipe de Supervisores de Vendas para desenvolver uma rotina que estabeleça “O jeito de vender e atender da cooperativa”, compreendendo o papel do líder no processo que vise o alcance dos resultados e incorporando todas as etapas de implementação e ações para a motivação.

**Público Alvo:** Profissionais que estejam assumindo a liderança na área comercial.

**Conteúdo:**

- » Mudanças: Como agir frente às mudanças; papel do líder no processo de mudança;
- » Papel do Supervisor de Vendas: o desafio de gerir equipes de vendas;
- » Responsabilidades, desafios e competências necessárias à gestão de pessoas e resultados;
- » Gestão: equilíbrio entre gerir pessoas, processos e resultados;
- » Liderança: Comunicação planejada, estilos de liderança – Laissez Faire, Diretivo, Modelador, Autoritário, Visionário, Afetivo, Participativo e coaching;
- » Líder coach (coaching e feedback);
- » Elementos de uma equipe de alto desempenho: 8 C's – Comunicação, Cooperação, Compartilhamento, Confiança, Comprometimento, Conflito, Criatividade e Consenso;
- » Jeito de a cooperativa vender e atender– Benefícios do processo;
- » Administração do tempo: cronograma de atividades;
- » Planejamento semanal: estabelecimento das rotinas; avaliação dos indicadores de produtividade; desdobramento de metas; acompanhamento de metas – Plano de Ação Smart;
- » Atividades diárias e acompanhamento;
- » Atividades de alinhamento e suporte; apresentação do formulário de aplicação de Coaching;
- » Avaliando as oportunidades e ameaças diante do novo processo – O planejado X realizado;
- » Motivação e compromisso: pós teste.

### ■ CURSO TREINAMENTO PARA SUPERVISORES DE TRADE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver na equipe de Supervisores de Trade a capacidade para estabelecer a rotina para “O jeito de vender e atender da cooperativa”, esclarecendo a importância do processo, as necessidades do mercado e seus benefícios, compreendendo o papel do líder na garantia do alcance dos resultados e na motivação.

**Público Alvo:** Profissionais que estejam assumindo a liderança na área de Trade.

**Conteúdo:**

- » Mudanças: Como agir frente às mudanças; papel do líder no processo de mudança;
- » Papel do Supervisor de Trade: o desafio de gerir equipes;
- » Responsabilidades, desafios e competências necessárias à gestão de pessoas e resultados;
- » Gestão: equilíbrio entre gerir pessoas, processos e resultados;
- » Liderança: Comunicação planejada, estilos de liderança – Laissez Faire, Diretivo, Modelador, Autoritário, Visionário, Afetivo, Participativo e coaching; líder coach (coaching e feedback);
- » Elementos de uma equipe de alto desempenho: 8 C's – Comunicação, Cooperação, Compartilhamento, Confiança, Comprometimento, Conflito, Criatividade e Consenso;
- » O jeito de a cooperativa vender e atender– Benefícios do processo;
- » Administração do tempo: cronograma de atividades;
- » Planejamento semanal: estabelecimento das rotinas; avaliação dos indicadores de produtividade; desdobramento de metas; acompanhamento de metas – Plano de Ação Smart;
- » Atividades diárias e acompanhamento;
- » Atividades de alinhamento e suporte; apresentação do formulário de aplicação de Coaching;
- » Avaliando as oportunidades e ameaças diante do novo processo – O planejado X realizado;
- » Motivação e compromisso: pós teste.

### ■ CURSO TREINAMENTO PARA VENDEDORES

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Treinar a equipe de vendedores incorporando a rotina e compreendendo a importância do processo, as necessidades do mercado e seus benefícios, motivando-os para a ação.

**Público Alvo:** Cooperados e Colaboradores de COOPERATIVAS que estejam iniciando na área comercial ou necessitem aprimoramento.

**Conteúdo:**

- » Mercado: a evolução do mercado e novo perfil do consumidor;
- » Relação indústria x varejo x consumidor – sell in e sell out – concorrência, o promotor como agente de vendas;
- » Clientes: perfil de consumo e canais de vendas da cooperativa;
- » Papel do vendedor;
- » Produto: qualidade dos produtos, impactos no resultado, características, vantagens e benefícios dos produtos, valor agregado, gestão por categoria, portfólio x materiais;
- » Maneira de vender e atender: rotina da equipe de vendas – benefícios do processo e construção conjunta do passo a passo;
- » Planejamento;
- » Execução do Plano de Vendas;
- » Leitura de loja;
- » Merchandising: conceito e aplicação;
- » Negociação: foco no cliente - contorno de objeções – mix - ferramentas DCA e DC;
- » Fechamento;
- » Avaliação do dia: planejado x realizado;
- » Atividades de alinhamento e suporte;
- » Motivação e compromisso (pós-teste).

### ■ CURSO TREINAMENTO PARA PROMOTORES

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Habilitar a equipe de promotores para incorporar a rotina do “Jeito de vender e atender da cooperativa”, entendendo o processo e as necessidades do mercado, motivando para ação.

**Público Alvo:** Profissionais que estejam iniciando como promotores ou necessitem aprimoramento.

**Conteúdo:**

- » Mercado: a evolução do mercado e o novo perfil do consumidor – sell in e sell out – concorrência, o promotor como agente de vendas;
- » Clientes: perfil de consumo, canais de vendas da cooperativa, pequeno varejo;
- » Papel do promotor;
- » Produto: gestão por categoria e sua influência na definição de mix do cliente, portfólio da cooperativa, materiais x produtos;
- » O jeito de vender e atender da cooperativa: a rotina da equipe de promotores;
- » Execução no PDV: detalhamento das ações da rotina e instrumentalização da equipe para aplicação prática;
- » Motivação e compromisso.

### ■ CURSO TREINAMENTO DE ATENDIMENTO PARA A EQUIPE DE LOGÍSTICA – ENTREGADORES/MOTORISTAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprimorar a equipe de logística para o “Jeito de vender e atender da cooperativa”, para um atendimento diferenciado e de qualidade que agregue valor ao relacionamento com o cliente, esclarecendo sobre a importância do processo, as necessidades do mercado e seus benefícios.

**Público Alvo:** Entregadores e motoristas necessitando aprimorar a qualidade do atendimento ao cliente e vendas.

**Conteúdo:**

- » Mercado: mudanças ocorridas no segmento;
- » Produto: a importância da qualidade na entrega – manuseio, armazenamento, cuidados com o transporte;
- » Papel do entregador numa prestação de serviços com excelência;
- » Cliente: canais de vendas da cooperativa, pequeno varejo;
- » Jeito de vender e atender da cooperativa: a rotina da equipe de logística;
- » Processo: planejamento – liberação da frota, entrega, retorno da frota;
- » Motivação e compromisso.

### ■ CURSO TREINAMENTO PARA A EQUIPE DE MULTIPLICADORES: SUPERVISORES

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os supervisores para a aplicação dos treinamentos sobre o jeito de vender e atender da cooperativa para suas equipes, desenvolvendo e destacando modelos de técnicas de apresentação e de ensino/aprendizagem.

**Público Alvo:** Profissionais envolvidos na atividade de multiplicação de conhecimentos relativos às áreas de atendimento ao cliente e vendas.

**Conteúdo:**

- » Abertura: integração; pré-teste; aquecimento; alinhamento de expectativas;
- » Construindo a identidade do multiplicador: expectativas sobre o papel; comportamentos; capacidades e crenças alinhadas;
- » O impacto da comunicação: conteúdo, voz e não verbal;
- » Recursos instrucionais: como maximizar a aplicação de dinâmicas; apresentação de vídeos; exercícios; etc.
- » Público: como lidar com situações inesperadas;
- » Gestão da sala: equipamentos; materiais; apresentação; intervalos; clima do grupo;
- » Apresentação do treinamento;
- » Simulações de aplicação;
- » Dúvidas e desafios.

### ■ CURSO OPERAÇÃO DE “CALL CENTER”

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 6 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para uma atuação com alta qualidade na função de operadores de Call Center ou Telemarketing, desenvolvendo habilidades essenciais para fidelização dos clientes no contato telefônico e para atingir os resultados esperados pela cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Call Center.

**Conteúdo:**

- » O perfil do operador de “Call Center/Telemarketing”;
- » Comportamento adequado para o operador;
- » Causando uma boa impressão ao telefone;
- » Estabelecendo relacionamentos;
- » Como esclarecer dúvidas e fornecer alternativas;
- » Como superar objeções;
- » Habilidades essenciais ao operador;
- » Tipos de clientes: como atendê-los;
- » O poder da comunicação;
- » Usando as emoções a seu favor;
- » Mantendo e acompanhando indicadores de atendimento no “call center”.

### ■ CURSO TREINAMENTO PARA EQUIPE DE RECEBIMENTO

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Aprimorar a qualidade de atuação dos colaboradores da área de recebimento, visando minimizar perdas e ampliar o entendimento sobre seu papel e impacto no negócio.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na área de recebimento de materiais.

**Conteúdo:**

- » Visão sistêmica;
- » Sistemas de trabalho;
- » Estruturas da organização;
- » A importância da participação individual para o resultado da Unidade;
- » Cooperação;
- » Organização e prevenção de perdas;
- » Programa 5 S;
- » Perdas diversas: recursos, financeiras, humanas;
- » Como prevenir perdas e evitar o retrabalho no setor de Recebimento;
- » Administração do tempo;
- » Relacionamento com clientes e Motivação;
- » Cliente interno X Cliente externo;
- » Relacionamento Interpessoal;
- » Administração de conflitos;
- » Motivação.



### ■ CURSO GESTÃO DE MARKETING

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Compreender o Marketing cooperativista como ferramenta estratégica para a vantagem competitiva e aprimorar os conhecimentos sobre ações de marketing de produtos e serviços.

**Público Alvo:** Dirigentes, Gestores e Profissionais atuando na área de Marketing da Cooperativa

**Conteúdo:**

- » A Evolução do conceito de Marketing;
- » Avaliação do ambiente de negócios e sua relação com a marca;
- » Estratégias de negócios: auto definição da marca e de sua atuação;
- » Conceitos de marketing: entendimento do conceito de marca, branding e valor agregado;
- » Filosofia corporativa: definição das crenças e valores, missão e visão;
- » Sistema de informações: compreensão sobre como monitorar a evolução da marca;
- » Comunicação e interação integrada: meios pelas quais as mensagens e conversas da marca vão ocorrer;
- » Análise de mercado e estratégias de marketing;
- » O papel do gerente e analista de negócios na macro visão do processo administrativo;
- » Estabelecendo mudanças na gestão de processos;
- » Foco na competitividade;
- » Processo decisório orientado pela estratégia, mercado e produtos;
- » Ações de marketing com foco no mercado;
- » Identificação de necessidades e melhoria nos produtos;
- » O marketing de produtos e serviços;
- » Mudanças ocorridas no segmento: necessidades dos associados.;
- » Desenvolvendo e aprimorando o Plano de Marketing da Cooperativa.

### ■ PALESTRA ATENDIMENTO AO CLIENTE

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Informar ou reforçar os pontos chave do atendimento ao cliente com qualidade.

**Público Alvo:** Profissionais iniciando na função de atendimento ao cliente.

**Conteúdo:**

- » Introdução e conceituação de atendimento ao cliente;
- » Ciclo do atendimento;
- » Comunicação e gerenciamento de conflitos;
- » Perfis de clientes.

### ■ PALESTRA ESTRATÉGIA DE VENDAS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Informar ou reforçar os pontos chave para ações estratégicas de venda e incremento dos resultados.

**Público Alvo:** Profissionais iniciando na função comercial.

**Conteúdo:**

- » Preparação para a atividade de vendas através da correta prospecção e qualificação do seu cliente;
- » Sintonia com o cliente- saber como se apresentar, causar uma primeira boa apresentação;
- » Necessidade - o acreditar que as pessoas agregam valor para as coisas e que o bom vendedor deve descobrir esses valores e utiliza-los ao seu favor;
- » Proposta - o momento certo de falar sobre seu produto ou serviço tendo a certeza que está alinhado com a necessidade e o desejo do cliente;
- » Objeções; – como trabalha-las após a colocação da proposta;
- » Fechamento;
- » Pós-venda – satisfação do cliente e possibilidade de vender de novo.

### ■ PALESTRA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: METODOLOGIA DISNEY

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar os participantes para a metodologia Disney de atendimento ao cliente, que busca o encantamento e a obtenção de melhores resultados por meio do encontro do sentido do trabalho e do significado de todos os momentos de relacionamento com o cliente.

**Público Alvo:** Profissionais de todas as áreas envolvidas com atendimento ao cliente.

**Conteúdo:**

- » Conhecendo a história de Walt Disney;
- » Conhecendo as visões de Walt Disney para criar um mundo de excelência;
- » Apresentando cases e exemplos práticos da metodologia Disney no atendimento ao cliente e no atendimento voltado para resultados;
- » Atividade: a roda do atendimento;
- » Implantando modelos de excelência de atendimento na cooperativa.

### ■ PALESTRA FERRAMENTAS DA QUALIDADE: CICLO PDCA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar o Ciclo PDCA (Planeje – Faça – Verifique – Aja) como ferramenta de qualidade para auxiliar na melhora dos processos e produtos das cooperativas.

**Público Alvo:** Auxiliares e Analistas.

**Conteúdo:**

- » Objetivo do ciclo PDCA e suas fases;
- » Metas e indicadores no processo de melhoria;
- » Planejamento de ações de melhoria;
- » Monitoramento de resultados.

### ■ PALESTRA PLANEJAMENTO DE EVENTOS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Estimular as habilidades para o planejamento adequado e realização bem-sucedida de eventos institucionais.

**Público Alvo:** Profissionais iniciando na área de eventos.

**Conteúdo:**

- » O check-list como fator crucial no planejamento e sucesso do evento;
- » Utilizando o método PDCA para organizar o evento;
- » Locais para eventos;
- » Logística do evento;
- » Administração financeira;
- » Administração de recursos humanos;
- » Alimentos e bebidas;
- » Cronograma de atividades.

## 5. CONTABILIDADE

### ■ CURSO GESTÃO CONTÁBIL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Dar uma visão geral da contabilidade de uma cooperativa permitindo que gestores possam compreender e gerenciar os aspectos contábeis mais essenciais do negócio.

**Público Alvo:** Dirigentes, Conselheiros e cooperados sem formação contábil.

**Conteúdo:**

- » Organograma do Sistema Cooperativista;
- » Sistema OCESP;
- » Atribuições do Conselho de administração e do Conselho Fiscal;
- » Atribuições do Contador e conceito de Contabilidade;
- » Objetivo das Demonstrações Contábeis e seus elementos;
- » Estrutura do Balanço, Equação Básica do Balanço e Representação Gráfica;
- » Técnica de Registro;
- » Método das Partidas Dobradas;
- » Atos cooperativos X Não cooperativos;
- » Demonstração de Sobras e Perdas;
- » Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido;
- » Demonstração de Fluxo de Caixa;
- » Demonstração de Valor Adicionado;
- » Notas Explicativas;
- » Fundos/Reservas.

### ■ CURSO CONTABILIDADE COOPERATIVISTA PARA CONTADORES

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Possibilitar que profissionais da área contábil atuem com qualidade nas cooperativas a partir do conhecimento das especificidades contábeis de uma cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores, analistas contábeis e contadores.

**Observação:** Necessário ter conhecimentos em contabilidade geral. Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Organograma do Sistema Cooperativista;
- » Sistema OCESP;
- » Cooperativismo e a Contabilidade Cooperativista;
- » NBCT 10.8;
- » Atos Cooperativos X Não Cooperativos;
- » Estoques;
- » Sobras X Perdas;
- » Fundos;
- » Fundo de Reserva;
- » FATES;
- » Juros sobre o Capital Próprio;
- » Participação em Outras Sociedades;
- » Balanço Patrimonial;
- » Demonstração de Sobras e Perdas;
- » Demonstração de Mutações do Patrimônio Líquido;
- » Demonstração de Fluxo de Caixa;
- » Demonstração de Valor Adicionado.

### ■ CURSO NORMAS CONTÁBEIS BRASILEIRAS – ASPECTOS IMPORTANTES PARA COOPERATIVAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Destacar a importância das Normas Contábeis Brasileiras, ampliando o entendimento de suas aplicações e resultados nas cooperativas.

**Público Alvo:** Gestores, analistas contábeis e contadores.

**Observação:** Necessário ter conhecimentos em contabilidade geral. Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Histórico - Contabilidade Internacional e o papel do IASB;
- » As Leis Nº 11.368 e Nº 11.941;
- » Adoção das normas pelo Brasil – Implantação do
- » CPC , aprovação e obrigatoriedade dos pronunciamentos;
- » Apresentação das Demonstrações Contábeis: Balanço Patrimonial, Resultado Abrangente, Mutações do Patrimônio Líquido, Fluxos de Caixa-DFC;
- » Relatório por Segmento – aspectos importantes do segmento cooperativas;
- » Ativos Imobilizados e Intangíveis;
- » Perdas por Recuperabilidade de Ativos (Impairment);
- » Investimentos, Consolidação e Consolidação proporcional;
- » Combinações de Negócios – participação em coligadas e controladas;
- » Provisões e Contingências Ativas e Passivas;
- » Reconhecimento das Receitas (Ingressos);
- » Imposto de Renda – prós e contras para o cooperativismo;
- » Políticas Contábeis, Mudanças de Estimativas e Retificação de Erros;
- » Adoção Inicial da IFRS – aspectos importantes na Conjuntura Brasileira e Cooperativista.

### ■ CURSO EFD - ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL / CONFINS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos técnicos necessários para a correta apuração do PIS, COFINS e a geração do arquivo digital em conformidade com a Instrução Normativa RFB n.º 1.052/10.

**Público Alvo:** Profissionais da área contábil e fiscal.

**Observação:** Necessário ter conhecimentos básicos de PIS/COFINS.

**Conteúdo:**

- » EFD - PIS/COFINS;
- » Análise do leiaute do arquivo digital da EFD;
- » Cuidados especiais nas apurações do PIS e COFINS.

### ■ CURSO ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS A PAGAR, CONTAS A RECEBER E TESOURARIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante na gestão de contas a pagar, contas a receber e tesouraria, explorando estratégias para melhorar os processos e a operação da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais envolvidos na gestão financeira da cooperativa.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Capital de giro, ciclo operacional, e ciclo financeiro;
- » Administração do caixa;
- » Normas e procedimentos;
- » Fluxo de processos;
- » Contas a pagar;
- » Risco de crédito;
- » Contas a receber;
- » Formas de recebimento;
- » Gestão da tesouraria;
- » Principais controles internos;
- » Fluxo de caixa – diário e mensal;
- » Fontes de crédito;
- » Relatórios de desempenho.

### ■ CURSO CUSTOS E ORÇAMENTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Apresentar técnicas e ferramentas de controle de custos e orçamentos, auxiliando a tomada de decisão de forma articulada com condições do mercado e os objetivos da cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores e demais profissionais envolvidos na gestão de custos ou orçamentária da cooperativa.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Visão Geral do Orçamento;
- » Planejamento e Orçamento Estratégico;
- » Planejamento e Controle Orçamentário;
- » Mecanismos Orçamentários;
- » Classificação de Custos e Despesas;
- » Métodos de Custeio;
- » Ponto de Equilíbrio;
- » Retorno de Investimento;
- » Formação de Preço;
- » Fluxo de Caixa projetado;
- » Planejamento e Controles;
- » Comparativo: orçado X realizado.

### ■ CURSO ENCERRAMENTO DE BALANÇO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver os conhecimentos técnicos necessários para a elaboração do encerramento das Demonstrações Contábeis do exercício corrente, de acordo com as Normas Contábeis, Tributárias e Cooperativistas vigentes.

**Público Alvo:** Profissionais da área contábil e fiscal.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Retrospectiva da Legislação Contábil/Fiscal;
- » Pronunciamentos Editados pelo CPC;
- » Demonstração do Fluxo de Caixa;
- » Principais Ajustes de Balanço
- » Aspectos Fiscais e Tributários;
- » Escrituração do LALUR e LACS;
- » Demonstrações Contábeis (Aspectos Relevantes).

### ■ CURSO EFD - ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL / ICMS E IPI

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para compreender e elaborar corretamente a EFD – ICMS e IPI, conhecendo a legislação pertinente.

**Público Alvo:** Profissionais da área contábil e fiscal.

**Observação:** Necessário conhecimento básico de ICMS e IPI.

**Conteúdo:**

- » Regulamentação;
- » O guia prático e padrões técnicos de geração;
- » Análise dos registros, principais regras e validação;
- » Ações a serem tomadas;
- » Cruzamento de dados.

### ■ CURSO DEMONSTRAÇÃO DE FLUXO DE CAIXA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Construir competências que permitam elaborar a demonstração de fluxo de Caixa da cooperativa de acordo com as regras e legislação vigentes.

**Público Alvo:** Gestores, analistas e outros profissionais da área financeira.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Benefícios das informações sobre fluxos de caixa;
- » DFC X DOAR;
- » Caixa e equivalentes de caixa;
- » Atividades operacionais;
- » Atividades de investimento;
- » Atividades de financiamento;
- » Métodos de elaboração.



### ■ CURSO DIPJ E FCONT

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Abordar os principais pontos do preenchimento das fichas obrigatórias do DIPJ e as regras do FCONT, de acordo com as normas nacionais e internacionais de contabilidade.

**Público Alvo:** Profissionais da área contábil e fiscal.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Principais mudanças e novidades na DIPJ;
- » Pessoas jurídicas obrigadas à entrega da DIPJ;
- » Prazo de apresentação da DIPJ;
- » Penalidades;
- » Entregas em situações especiais;
- » Fichas a serem preenchidas pelas cooperativas tributadas pelo Lucro Real;
- » Formas de apuração (anual e trimestral);
- » RTT, ECD e FCONT;
- » Principais mudanças no FCONT;
- » Lançamentos de expurgo e inclusão;
- » Como preencher FCONT quando não há lançamentos;
- » Funcionalidades do programa;
- » Cruzamento da DIPJ, FCONT e ECD.

### ■ CURSO TRIBUTAÇÃO BÁSICA DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Desenvolver conhecimentos básicos de tributação específica das sociedades cooperativas, entendendo suas particularidades e principais conceitos.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais da área contábil e fiscal.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Tributos diretos
- » IRPJ e CSLL;
- » Tributos Indiretos;
- » PIS/COFINS;
- » IPI;
- » ISS;
- » ICMS.

### ■ CURSO GFIP/SEFIP E CONECTIVIDADE SOCIAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Habilitar o participante para o correto preenchimento da GFIP - Guia de recolhimento do FGTS – e o envio das informações por meio do SEFIP, atendendo corretamente às normas da Receita Federal.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos e da área Contábil.

**Observação:** Trazer calculadora simples.

**Conteúdo:**

- » Orientações gerais da GFIP/SEFIP;
- » GFIP/SEFIP de inclusão;
- » GFIP/SEFIP retificadora;
- » GFIP/SEFIP sem movimento e de exclusão;
- » Prestadores de serviços;
- » Construção Civil;
- » GFIP/SEFIP 13º salário;
- » Conectividade Social ICP.

### ■ CURSO CRUZAMENTO DE INFORMAÇÕES: DCOMP, DIPJ, DACON, DCTF E DIRF

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais da cooperativa para a análise das informações das obrigações acessórias federais, visando evitar futuras autuações por divergência de dados.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos e da área contábil.

**Conteúdo:**

- » Confronto de informações;
- » Vinculações da pessoa jurídica;
- » Vinculações da pessoa física;
- » DCOMP, DIPJ, DACON, DCTF e DIRF – principais aspectos;
- » Penalidades.

### ■ CURSO ESOCIAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver conhecimentos na aplicação do sistema eSocial e na utilização do SPED (Sistema Público de Escrituração Digital), preparando os participantes para o adequado tratamento das informações e melhor gestão fiscal, previdenciária e trabalhista da cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores, analistas e profissionais de Recursos Humanos e da área contábil.

**Conteúdo:**

- » eSocial – Revolução de uma cultura;
- » Propósito;
- » Cenário atual e futuro;
- » Fiscalização digital e Impactos;
- » Empresas obrigadas e cronograma de implementação;
- » O que muda no dia-a-dia;
- » Nova padronização de verbas e eventos;
- » Estrutura das informações – fluxograma do leiaute;
- » Gestão de contratos com terceiros e cooperativas;
- » Controle dos processos trabalhistas.

### ■ CURSO ECF - ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL FISCAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Orientar na correta geração da nova ECF (Escrituração Contábil Fiscal – antiga EFD IRPJ) a partir dos novos procedimentos estabelecidos em 2014 para a apuração do IRPJ e CSLL da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais da área Fiscal e Contábil.

**Conteúdo:**

- » Conceito;
- » Abrangência;
- » Quem está obrigado;
- » Prazo e forma de entrega;
- » Aumento do risco/Penalidades;
- » Importação ou digitação de dados?
- » Como ficam as demais obrigações acessórias?
- » Cruzamento das informações contábeis e fiscais.

### ■ PALESTRA ICPC 14 – IMPACTO NAS DEMONSTRAÇÕES E INDICADORES DAS COOPERATIVAS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Compreender as alterações e o impacto da Norma ICPC 14 nas demonstrações e indicadores das cooperativas, assim como sua aplicação.

**Público Alvo:** Profissionais das áreas financeira ou contábil.

**Conteúdo:**

- » Breve abordagem IFRS e acordos internacionais;
- » Subordinação dos órgãos reguladores: IASB – CFC – CPC – CFC e demais órgãos Reguladores;
- » IAS/NBC-TG 00 – Estrutura Conceitual Básica;
- » O Capital das Entidades Cooperativas: instrumento financeiro ou patrimonial?
- » IFRIC 02 – ICPC 14: Leitura atual – obtusa ou parcial?
- » Aplicação do ICPC 14 no Brasil e riscos da atual interpretação: interessa a quem?
- » NBC-TG 39 - IAS 39- consequência da IAS 32 (DISCLOSURE);
- » Harmonia dos conceitos das NBC-TG 00 e 39 e arcabouço normativo;
- » Instrumentos financeiros – gênero;
- » Instrumentos financeiros obrigacionais;
- » Instrumentos financeiros patrimoniais;
- » Instrumentos financeiros com opção de compra.
- » NBC-TG 39 – Leitura completa, não ampliada. Enforce imparcial: a vista do ponto, não o ponto de vista;
- » Aplicação adequada: manter registros do capital social no Patrimônio Líquido.

### ■ PALESTRA ARQUIVOS DIGITAIS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Ampliar o entendimento do uso dos arquivos digitais na atuação contábil, assim como seu impacto nas rotinas internas.

**Público Alvo:** Profissionais da área Contábil.

**Conteúdo:**

- » Nova versão de profissionais: competências;
- » Sustentabilidade e desafios na gestão de processos internos;
- » Contador como agente de segurança;
- » Introdução dos arquivos digitais e seus impactos nas rotinas internas;
- » IN 86 (Sinco/SVA/Manad);
- » NF-e;
- » NFC-e;
- » EFD;
- » EFD-Contribuições;
- » ECD;
- » ECF;
- » eSocial.
- » Certificação digital: conhece as regras e a sua responsabilidade?

### ■ PALESTRA CRUZAMENTO DAS INFORMAÇÕES FISCAIS E TRIBUTÁRIAS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Aprofundar os conhecimentos em relação à importância do cruzamento adequado das informações fiscais e tributárias.

**Público Alvo:** Profissionais da área Contábil.

**Conteúdo:**

- » Grandiosidade e complexidade das bases de dados dos fiscos;
- » Segurança das informações fiscais - Visão fisco x contribuinte;
- » Auditoria interna e externa, qual papel delas nos processos fiscais e tributários;
- » Cruzamento das informações fiscais, tributárias e contábeis, você faz?
- » Cruzando escrituração fiscal;
- » Cruzando obrigações principais e acessórias;
- » Cruzando processos administrativos.
- » Qual o nível de segurança que você fornece a sua empresa?

## 6. FINANÇAS

### ■ CURSO AUDITORIA INTERNA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para atuarem como auditores internos, atuando nos processos contábeis e financeiros e orientando a cooperativa para a obtenção dos melhores resultados.

**Público Alvo:** Cooperados e Auditores.

**Conteúdo:**

- » O papel do Auditor;
- » Ética;
- » Independência;
- » Controles internos;
- » Sox (Lei Sarbanes-Oxley);
- » Coso (Committee of Sponsoring Organization);
- » Impactos financeiros.

### ■ CURSO PLANEJAMENTO FINANCEIRO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver o conhecimento dos participantes para analisar, planejar e controlar os recursos financeiros, elaborando estratégias eficientes para maximizar o resultado da cooperativa.

**Público Alvo:** Analistas e Gestores envolvidos com a atividade de contabilidade e finanças.

**Conteúdo:**

- » Administração financeira da cooperativa;
- » Análise de demonstrações financeiras;
- » Indicadores econômico-financeiros;
- » Fatores que influenciam o planejamento;
- » Aplicação de recursos;
- » Controles financeiros;
- » Projeção de fluxo de caixa;
- » Definição de metas com base nos resultados gerenciais.

### ■ CURSO PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver competências em planejamento orçamentário, orçamento matricial e os novos recursos e softwares para o planejamento e controle orçamentário, a partir de abordagens sobre as práticas usuais do mercado.

**Público Alvo:** Cooperados, Dirigentes e funcionários de cooperativas

**Conteúdo:**

- » As principais práticas de planejamento orçamentário;
- » Implantação do planejamento orçamentário;
- » Macro visão do processo de planejamento orçamentário;
- » O controle orçamentário;
- » O orçamento matricial;
- » Ambiente tecnológico e softwares para planejamento orçamentário.

### ■ CURSO PLANEJAMENTO ECONÔMICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar conhecimentos sobre cenários, tendências e principais características da economia para planejar, elaborar e executar um planejamento econômico eficiente em sua cooperativa.

**Público Alvo:** Cooperados, Dirigentes e funcionários de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Cenários e tendências da economia;
- » Visão de negócio: business to business;
- » Gestão econômico-financeira;
- » A linguagem dos números;
- » Contabilidade gerencial de custos;
- » O lucro bruto, mix e as cotas de venda;
- » Demonstrações financeiras: as peças;
- » Análise das demonstrações financeiras;
- » O fluxo de caixa e a gestão do capital de giro;
- » O orçamento empresarial.

### ■ CURSO MATEMÁTICA FINANCEIRA COM O USO DO EXCEL E HP 12C

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Ampliar os conhecimentos sobre Matemática Financeira, assim como desenvolver habilidades para a utilização técnica da HP 12-C e do MS-Excel.

**Público Alvo:** Gestores, analistas financeiros ou contábeis.

**Observação:** Necessário ter conhecimentos básicos em Excel e trazer calculadora HP 12C.

**Conteúdo:**

- » Operações matemáticas básicas e Funções na HP 12C;
- » Juros simples e compostos na HP 12 C;
- » Descontos;
- » Séries uniformes de pagamentos;
- » Sistemas de amortização de empréstimos;
- » Financiamentos;
- » Operações de crédito direto ao consumidor (CDC);
- » Relação entre compra à vista e a prazo;
- » Configuração do Excel para uso das funções financeiras (aplicação prática de juros simples e compostos);
- » Fórmulas financeiras e funções financeiras: taxa, VP, VF, Nper, LN, Tipo, Pagamento, Tir, VPL;
- » Dia trabalho total;
- » Planilhas com teste de condição, comandos lógicos SE e PROCV;
- » Equivalência de taxas anuais, mensais e diárias;
- » Amortização de empréstimos – sistema francês, planilha tabela PRICE;
- » Taxa interna de retorno (TIR): análise do custo efetivo, fluxo de caixa;
- » Valor presente líquido (VPL): análise de operação;
- » Análise de investimentos;
- » Planilhas com operações bancárias: CDB, CDI, poupança – comparação entre operações para tomada de decisão;
- » Operações com descontos de duplicatas – incidência de IOF, TAC, tarifas.



### ■ CURSO MATEMÁTICA FINANCEIRA COM O USO DE HP 12C

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Desenvolver conhecimentos e habilidades que permitam aos participantes utilizarem os conceitos e técnicas operacionais de matemática financeira, utilizando a HP 12-C como ferramenta.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na área financeira e/ ou contábil com conhecimentos básicos de HP 12C.

**Observação:** Trazer calculadora HP 12C.

**Conteúdo:**

- » Operações matemáticas básicas;
- » Funções da HP 12C;
- » Fundamentos da matemática financeira;
- » Juros simples e compostos;
- » Operações com taxas de juros;
- » Descontos;
- » Fluxo de Caixa (valor presente líquido);
- » Séries uniformes de pagamentos;
- » Sistemas de amortização de empréstimos;
- » Financiamentos e Coeficientes;
- » Crédito Direto ao Consumidor;
- » Taxa Interna de Retorno;
- » Operações Estatísticas (média, média ponderada);
- » Operações Bancárias: CDB, CDI, Poupança – comparação entre as operações para tomada de decisão;
- » Operação com descontos de duplicatas – incidências de LOF, TAC, tarifas.

### ■ CURSO GESTÃO FINANCEIRA

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Subsidiar as tomadas das decisões gerenciais com o planejamento e gestão financeira, administrando os recursos de curto, médio e longo prazos por meio de análise e interpretação de demonstrativos econômico-financeiros.

**Público Alvo:** Dirigentes e profissionais envolvidos com a atividade financeira da cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Ambiente macroeconômico;
- » Síntese da função financeira;
- » O papel e as funções do administrador financeiro;
- » Análise financeira;
- » Análise da situação financeira;
- » Planejamento financeiro;
- » Controles operacionais e financeiros;
- » Estratégias de aplicação financeira.

### ■ CURSO ORÇAMENTO EMPRESARIAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Aprender a elaborar o orçamento empresarial a partir de relatórios contábeis, utilizando ferramentas adequadas para o planejamento e controle orçamentários da cooperativa.

**Público Alvo:** Dirigentes profissionais envolvidos com a atividade orçamentária da cooperativa.

**Conteúdo:**

- » O orçamento como instrumento de controle;
- » Vantagens e limitações do orçamento;
- » Controle orçamentário;
- » Implantação do sistema orçamentário;
- » O orçamento anual;
- » Que incluir no orçamento e planejamento;
- » O orçamento;
- » Controle orçamentário – sistema de informações gerenciais, acompanhamento e reavaliação do orçamento empresarial.

### ■ CURSO ANÁLISE DE RENTABILIDADE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Aprimorar as habilidades de análise da rentabilidade da cooperativa, avaliando custos e confrontando o investimento com o retorno, com o fim de obter os melhores resultados.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais relacionados com a área.

**Conteúdo:**

- » Métodos de custeio: o impacto da utilização de diversos métodos de custeio de produtos e serviços no processo de tomada de decisões de rentabilidade;
- » Estratégias de preços: as teorias e metodologias de planejamento de preços de produtos e serviços e da rentabilidade global de negócios;
- » Teoria das restrições: o gerenciamento do impacto das restrições nos preços de produtos e serviços, no planejamento de mix de vendas e no resultado;
- » Rentabilidade de clientes: a mensuração dos custos das atividades logísticas e de marketing voltadas ao atendimento a clientes e a análise de rentabilidade de clientes a partir do custo para servir (cost to serve).

### ■ CURSO FINANÇAS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Aprofundar conhecimentos sobre ferramentas e modelos para gestão e tomada de decisão voltados para a área financeira da cooperativa.

**Público Alvo:** Dirigentes, gestores e analistas envolvidos com a atividade financeira da cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Macroeconomia e negócios;
- » Investimentos;
- » Finanças corporativas;
- » Controladoria;
- » Planejamento e orçamento financeiro;
- » Tesouraria e gestão de capital de giro;
- » Planejamento tributário;
- » Estratégias de aplicação financeira.

### ■ CURSO MERCADO FINANCEIRO

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 ou 16 horas

**Objetivo:** Oferecer uma visão global do Sistema Financeiro e do Mercado de Capitais no Brasil, aprofundando o entendimento conceitual e operacional dos diversos produtos e a gestão dos ativos existentes.

**Público Alvo:** Dirigentes, gestores e analistas envolvidos com a atividade financeira da cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Fundamentos de Estatística;
- » Mercado Financeiro Nacional;
- » Contabilidade Financeira;
- » Finanças Corporativas;
- » Cálculo de tesourarias;
- » Análise de Cenários Econômicos;
- » Instrumentos de Renda Fixa;
- » Mercado de câmbio;
- » Renda Variável e Derivativos.

### ■ PALESTRA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar instrumentos que permitam, ao participante, organizar sua vida financeira a partir da elaboração do orçamento familiar, do controle dos impulsos de consumo e das noções básicas de aplicação e investimentos.

**Público Alvo:** colaboradores e cooperados interessados em organizar seu orçamento.

**Conteúdo:**

- » Organização das despesas domésticas;
- » Gastos variáveis, obrigatórios e outras categorias;
- » Juros simples e compostos;
- » Financiamento de bens em geral;
- » Redução de gastos e melhoria do aproveitamento da receita familiar;
- » Como se tornar um consumidor consciente;
- » Aplicar e investir: o que devemos fazer? O que podemos fazer?

## 7. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### ■ CURSO OFFICE: INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Introduzir os participantes nos conhecimentos e habilidades básicos da área de informática.

**Público Alvo:** Profissionais sem conhecimento prévio em informática.

**Conteúdo:**

- » Conceitos de “hardware” e de “software”;
- » Sistemas operacionais;
- » Ambiente gráfico;
- » Microsoft Windows;
- » Trabalhando com janelas;
- » Organizando e trabalhando com pastas e arquivos;
- » Windows Explorer;
- » Noções de Word e Excel;
- » Imprimindo textos e planilhas e gráficos.

### ■ CURSO OFFICE: WORD

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para operarem com qualidade a ferramenta Word.

**Público Alvo:** Profissionais sem conhecimento prévio do software Word.

**Conteúdo:**

- » Editando texto;
- » Explorando recursos para o documento;
- » Elementos gráficos;
- » Tabelas;
- » Cabeçalhos e rodapés;
- » Inserindo e configurando páginas.

### ■ CURSO OFFICE: EXCEL BÁSICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para operarem a ferramenta Excell em suas funções básicas.

**Público Alvo:** Profissionais sem conhecimento prévio da ferramenta Excel

**Conteúdo:**

- » Barras de ferramentas;
- » Menus de opções e resumidos;
- » Planilhas e pastas de trabalho;
- » Como agilizar o preenchimento e a movimentação de dados;
- » Inserção de dados na planilha;
- » Funções, formatação e pesquisas;
- » Trabalhando com o menu janela, dados e gráficos;
- » Proteção, impressão e teclas rápidas.

### ■ CURSO OFFICE: EXCEL INTERMEDIÁRIO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para operarem o programa Excel em suas funcionalidades intermediárias.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimentos básicos da ferramenta Excel.

**Conteúdo:**

- » Criando listas de ordenação personalizadas;
- » Operadores lógicos: a diferença entre “e” e “ou”;
- » Definindo e utilizando faixas de critérios;
- » Definindo critérios para validação de dados;
- » Tabelas dinâmicas;
- » Classificação e formatação de células vazias;
- » Gráficos dinâmicos;
- » Análise de dados com o Excel;
- » Formulários e filtros.

### ■ CURSO OFFICE: EXCEL AVANÇADO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para operarem o programa Excel em suas funcionalidades avançadas.

**Público Alvo:** Profissionais desejosos de adquirir conhecimento avançado da ferramenta Excel e que já possuam conhecimentos deste software em nível intermediário.

**Conteúdo:**

- » Fórmulas avançadas e funções;
- » Trabalhando com listas de dados;
- » Exportação e importação de dados;
- » Análise, cenários e consolidação de dados;
- » Introdução a macros e a programação VBA no Excel;
- » VBA – o modelo de objetos do Excel;
- » Formulários personalizados;
- » Aplicativos.

### ■ CURSO OFFICE: DASHBOARD – EXCEL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para criarem painéis de indicadores para visualização diferenciada de dados.

**Público Alvo:** Profissionais desejosos de adquirir conhecimento para a construção de painéis de indicadores (dashboard) e que possuam conhecimentos em nível intermediário de Excel.

**Conteúdo:**

- » Introdução ao Dashboard;
- » Banco de dados;
- » Comparativo de vendas;
- » Técnicas avançadas na construção de gráficos;
- » Dashboards com controle de formulário;
- » Dashboards com acesso a dados de banco de dados;
- » Dashboards com acesso a dados da Internet;
- » Dashboards com caixas de combinação;
- » Fórmulas e funções avançadas.

### ■ CURSO OFFICE: POWER POINT COMPLETO

**Carga Horária:** 16 horas

Possibilidade e Customização: 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o aluno na criação e montagem de roteiros de apresentações visuais em slides de 35 mm e folhetos em geral.

**Público Alvo:** Profissionais sem conhecimento prévio da ferramenta.

**Conteúdo:**

- » Introdução;
- » Criação de apresentações e slides;
- » Trabalhando com figuras geométricas;
- » Ferramentas de precisão;
- » Trabalhando com clip-arts, aplicativos Microsoft e modelo;
- » Configurando a apresentação e impressão de slides.

### ■ CURSO OFFICE: POWERPOINT INTERMEDIÁRIO – AVANÇADO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Desenvolver habilidades técnicas para que os participantes consigam executar o programa PowerPoint em suas funcionalidades intermediárias e avançadas na criação e montagem de roteiros de apresentações visuais.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimento básico de Power Point

**Conteúdo:**

- » Explorando Janela do PowerPoint ;
- » Iniciando uma nova apresentação;
- » Aprimorando a Apresentação;
- » Inserindo novos elementos;
- » Tabelas e planilhas;
- » Cabeçalho, rodapé, botão de ação e hiperlink;
- » Trabalhando com slide mestre;
- » Opções avançadas.



### ■ CURSO OFFICE: ACCESS - MÓDULO I

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para construir e gerenciar banco de dados.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimento de Windows e interessados em gerenciar bancos de dados.

**Conteúdo:**

- » Introdução ao Microsoft Access;
- » Banco de dados relacional;
- » Trabalhando com o objeto Tabelas;
- » Tipos de dados e propriedades;
- » Chaves primárias e relacionamentos;
- » Manipulação de registros;
- » Consultas – consultas de seleção, consultas com parâmetros;
- » Trabalhando com o objeto formulário;
- » Trabalhando com o objeto relatório.

### ■ CURSO OFFICE: ACCESS - MÓDULO II

**Carga Horária:** 24 Horas

**Possibilidade de Customização:** 16 ou 8 horas

**Observação:** Pré-Requisito ter concluído Access - módulo I ou conhecimentos equivalentes.

**Objetivo:** Capacitar o participante para gerenciar informações avançadas em um banco de dados.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimentos básicos de Access, interessados em aprofundar conhecimentos sobre a ferramenta.

**Conteúdo:**

- » Importação, vinculação e exportação de dados;
- » Consultas;
- » Formulários;
- » Relatórios;
- » Eventos e Macros;
- » Criando um menu de inicialização para o banco de dados;
- » Divisão do banco de dados;
- » Proteção do banco de dados.

### ■ CURSO PESQUISA INFORMATIZADA - INTERNET

**Carga Horária:** 16 Horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos para que o participante efetue pesquisas, análises e articulação de informações disponíveis na internet.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimento em Windows.

**Conteúdo:**

- » Internet e sua evolução;
- » Importância da internet;
- » Provedores de acesso à internet;
- » Onde achar a informação na internet;
- » Catálogos;
- » Ferramentas de busca;
- » Biblioteca virtual;
- » Salvando e copiando;
- » Ética e direitos autorais na internet.

### ■ CURSO USO DE TABLETS E GPS EM TÁXI

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** capacitar os participantes no uso básico de tablets nos seguintes modelos: Samsung Galaxy 5, Samsung Galaxy S e Samsung tablets e outros modelos que utilizam plataforma androide.

**Público Alvo:** Profissionais atuando com transporte e interessados em aprender a utilizar tablets e GPS.

**Conteúdo:**

- » Funções básicas e navegação;
- » Conectividade;
- » Ferramentas e aplicativo;
- » Utilização do GPS e internet nesses aparelhos;
- » Funções específicas para uso em carro e comunicação com a central de táxi.

### ■ CURSO ITIL V3 FOUNDATIONS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Introduzir os participantes no ciclo de vida do gerenciamento de serviço de TI para satisfazer as expectativas do negócio.

**Público Alvo:** Profissionais com noções básicas de Tecnologia da Informação e interessados em gerenciar serviços de TI.

**Conteúdo:**

- » Fundamentos do ITIL V3;
- » Gerenciamento de Serviço como uma Prática;
- » Ciclo de Vida do Serviço;
- » Estratégia do Serviço;
- » Desenho do Serviço;
- » Transição de Serviço;
- » Operação de Serviço;
- » Melhoria Contínua de Serviço;
- » Tecnologia e Arquitetura.

### ■ CURSO SQL - MÓDULO I

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 ou 16 horas

**Observação:** Pré-Requisito conhecimento do ambiente Windows.

**Objetivo:** Capacitar o aluno o aprendizado do SQL. O aluno irá aprender os fundamentos da linguagem SQL.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimento do ambiente Windows, interessados em aprender a linguagem de programação SQL.

**Conteúdo:**

- » Introdução ao SQL Server;
- » Banco de dados relacional;
- » Componentes e Ferramentas de gerenciamento;
- » SQL Server Management Studio (SSMS);
- » Criando um banco de dados;
- » Tipos de dados;
- » Chave primária;
- » Consultando, atualizando e excluindo dados;
- » Constraints e índices;
- » Associando tabelas (Inner Join, Outer Join, Cross Join);
- » Consultas, atualizando e excluindo dados em associações e subqueries;
- » Agrupando dados.

### ■ CURSO SQL - MÓDULO II

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 ou 16 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais que já compreendam os conceitos básicos da linguagem SQL, e pretendam expandir suas habilidades em SQL.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimentos básicos em SQL

**Conteúdo:**

- » Revisão de conceitos básicos;
- » Comandos e opções adicionais;
- » Tipos de dados;
- » Concorrência – Multiprogramação e concorrência;
- » Distribuição de dados;
- » Segurança entre servidores locais e remotos;
- » Common Table Expression (CTE);
- » Views;
- » Introdução à programação;
- » Stored procedures;
- » Tratamento de erros;
- » Funções;
- » Triggers.

### ■ CURSO ORACLE DATABASE 11G: ORACLE SQL

**Carga Horária:** 36 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para criar e recuperar objetos do banco de dados com a tecnologia Oracle Database 11G.

**Público Alvo:** Profissionais com conhecimentos em modelagem de dados, identificação de objetos, modelo entidade relacionamento (M.E.R) e atributos (derivados, repetitivos).

**Conteúdo:**

- » Principais características do banco de dados Oracle 11G;
- » Recuperando dados usando a instrução SQL SELECT;
- » Criando estruturas de controle;
- » Restringindo e classificando dados usando a cláusula WHERE e ORDER BY;
- » Usando as funções de agrupamento;
- » Exibindo dados de múltiplas tabelas;
- » Usando sub queries para resolver consultas;
- » Operadores SET para combinar múltiplas consultas;
- » Sub queries avançadas;
- » Manipulando dados com as cláusulas DML;
- » Usando instruções DDL para criar e gerenciar tabelas;
- » Triggers;
- » Criando outros schema objects;
- » Gerenciando objetos de esquema;
- » Controlando o acesso de usuários;
- » Manipulando grandes conjuntos de dados;
- » Gerando relatórios agrupando dados.

### ■ CURSO AUTOCAD 2D – BÁSICO I

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Oferecer noções básicas do software, capacitando o participante a utilizar os principais comandos de desenho dessa ferramenta e ingressar na área de projetos auxiliados por computador.

**Público Alvo:** Engenheiros, Arquitetos, Desenhistas, Copistas ou interessados em ingressar na área de Desenho Técnico.

**Conteúdo:**

- » Conceitos Básicos;
- » Métodos de Seleção;
- » Comandos de Desenho;
- » Comandos de Edição;
- » Comandos de Dimensão;
- » Comandos Auxiliares;
- » Layers;
- » Blocos;
- » Plotagem.

### ■ CURSO AUTOCAD 2D – BÁSICO II

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Observação:** Pré-Requisito conhecimento básico do Autocad 2D – básico I.

**Objetivo:** Oferecer noções complementares do software, para participantes que já tenham cursado o “Autocad – Básico I” ou que possuam conhecimentos equivalentes, irá expandir e aprofundar suas habilidades nas principais técnicas de desenho e ferramentas do AutoCAD.

**Público Alvo:** Engenheiros, Arquitetos, Desenhistas, Copistas ou interessados em ingressar na área de Desenho Técnico e com conhecimentos básicos do Autocad2D.

**Conteúdo:**

- » Comandos de Desenho;
- » Comandos de Edição;
- » Comandos de Medição;
- » Comandos de Dimensão;
- » Comandos Auxiliares;
- » Layers;
- » Blocos;
- » Layouts;
- » Plotagem.

## 8. DESENVOLVIMENTO HUMANO

### ■ CURSO COACHING E FEEDBACK

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Aprimorar as habilidades de liderança por meio do coaching e do feedback assertivo a partir do autoconhecimento e da percepção do estilo pessoal de liderança, trazendo os modelos mais atuais de gestão de pessoas.

**Público Alvo:** Gestores e líderes de equipes.

**Conteúdo:**

- » O líder coach;
- » Os contextos de coaching;
- » O relacionamento de coaching na prática;
- » Princípios e práticas de coaching;
- » O processo de comunicação;
- » Autoconhecimento e feedback;
- » Exposição e feedback;
- » Finalidade do feedback;
- » Tipos de feedback.

### ■ CURSO ETIQUETA EMPRESARIAL E MARKETING PESSOAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade De Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprimorar postura, linguagem, voz e atitudes, visando a qualidade nas relações interpessoais no ambiente profissional.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Atuais exigências do mercado;
- » Marketing pessoal;
- » Crescimento e mudança;
- » A linguagem certa;
- » Cuidado com a voz;
- » Postura corporal;
- » Etiqueta empresarial e marketing pessoal;
- » Credibilidade: a importância da imagem positiva;
- » Padrões de comportamento;
- » Apresentação pessoal;
- » Vestuário masculino e feminino.

### ■ CURSO TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprofundar os conhecimentos e habilidades sobre técnicas de negociação, considerando as etapas e o processo de negociação na elaboração de uma estratégia eficiente.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem aperfeiçoar sua competência em negociação.

**Conteúdo:**

- » Importância e etapas da negociação;
- » Os cinco resultados da negociação;
- » A arte de negociar;
- » Assertividade;
- » Concessões;
- » Comportamento e estilo de negociação;
- » Ganha – ganha;
- » Estratégias e táticas para uma negociação bem-sucedida;
- » Postura do negociador.

### ■ CURSO TRABALHO SOB PRESSÃO

**Carga Horária:** 16 horas

Possibilidade De Customização: 8 horas

**Objetivo:** Promover a melhora da qualidade de vida no ambiente de trabalho por meio da reflexão e da busca de alternativas para lidar com as pressões comuns ao âmbito profissional. **Público Alvo:** Profissionais atuando em ambientes estressantes.

**Conteúdo:**

- » Como manter a calma;
- » Solução de problemas – alternativa mais comum;
- » Desafios – como enfrentá-los com sucesso;
- » Utilização do tempo – foco no alcance de objetivos;
- » Controle do estresse;
- » Exercício da reflexão – pensar antes de fazer;
- » Qualidade de vida – mantendo as condições pessoais e profissionais.

### ■ CURSO ÉTICA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Ampliar a compreensão sobre os valores e princípios que regem a ética empresarial de forma a envolver cada indivíduo na gestão da responsabilidade social da cooperativa.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Ética: perspectivas histórica e filosófica;
- » Valores e princípios éticos;
- » Valores organizacionais e valores pessoais;
- » Responsabilidade social da cooperativa;
- » Um código de ética: o que é?
- » Ética e segurança no trabalho.

### ■ CURSO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

**Carga Horária:** 16 horas.

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver habilidades pessoais de autogestão e ampliar o entendimento sobre a influência das emoções no comportamento humano.

**Público Alvo:** Todos os profissionais que busquem formas de gerir melhor suas emoções.

**Conteúdo:**

- » A influência das emoções no comportamento;
- » Modelos mentais;
- » Os diversos tipos de inteligência e a inteligência emocional;
  
- » Competência emocional;
- » Autoconhecimento;
- » Como lidar com as emoções: autocontrole e empatia;
- » O aprendizado do equilíbrio emocional através de práticas contínuas;
- » Flexibilidade e Habilidades sociais;
- » Avaliando as emoções;
- » Motivação e mudança de atitude mental.

### ■ CURSO JORNADA EMOCIONAL - AGREGANDO VALOR COM AS CINCO COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Promover a melhora das relações interpessoais, da qualidade de vida e da motivação dos colaboradores por meio da sensibilização para as competências emocionais e seu cultivo no ambiente de trabalho.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Autoconhecimento - necessidade e valores, objetivo e foco, canais sensoriais;
- » Autocontrole – tempo racional e emocional – por que as pessoas reagem de formas diferentes a mensagens idênticas?
- » Empatia – tríade da resiliência, comunicação empática e assertiva, escuta empática;
- » Flexibilidade: feedback, administração de conflitos e alinhamento de valores;
- » Habilidade social – ética e valores, política e sustentabilidade, rapport.



### ■ CURSO TRABALHO EM EQUIPE E COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** A partir do autoconhecimento, automotivação e comunicação assertiva, desenvolver nos profissionais a percepção da importância destes aspectos para sua atuação nas equipes e crescimento profissional e consolidar as habilidades para o trabalho colaborativo.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Comunicação verbal e não verbal;
- » A arte de saber ouvir;
- » O relacionamento interpessoal no trabalho em cooperativas;
- » Relações entre trabalho em equipe e comunicação interpessoal;
- » Tipos de comunicação;
- » Características de uma equipe de alta performance e fases para sua construção;
- » Como lidar com as diferenças (personalidade, comportamento humano e autoconhecimento);
- » Principais dificuldades no relacionamento interpessoal;
- » Necessidades individuais e necessidades da equipe;
- » Estratégias de minimização de conflitos;
- » Desenvolvendo competências para um melhor atendimento;
- » O que transforma um grupo em uma equipe com alta performance;
- » Identificando competências emocionais em si e nos outros;
- » Como melhorar os relacionamentos e fortalecer uma equipe;
- » Comprometimento, confiança, responsabilidade e disciplina de equipes.

### ■ CURSO FORTALECIMENTO DE EQUIPES (MÉTODO VIVENCIAL)

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Promover conhecimentos e habilidades por meio da metodologia vivencial que permitam a melhor integração do profissional nos diferentes grupos existentes dentro de uma organização, a reflexão sobre seu papel nos mesmos e a percepção sobre as competências que necessita possuir para bem realizar seu trabalho, utilizando a cooperação para a busca dos melhores resultados.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Explicação sobre as atividades vivenciais externas e orientadas do programa;
- » A delegação no processo grupal;
- » Atuando com visão sistêmica;
- » Desafios em equipe: tomada de decisões e resolução de conflitos;
- » Superação e realização.

### ■ CURSO RELAÇÕES INTERPESSOAIS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 6 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver a competência interpessoal por meio do conhecimento dos fatores envolvidos nas relações interpessoais, estimulando novas perspectivas e comportamentos produtivos.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Inteligências múltiplas;
- » Competência interpessoal;
- » Competência Intrapessoal;
- » Modelos mentais;
- » Comunicação interpessoal e poder;
- » A constituição do eu a partir do outro;
- » Comportamento humano em grupos;
- » Janela de Johari.

### ■ CURSO PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA

**Carga Horária:** 16 Horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos e técnicas da Programação Neolinguística e sua aplicação no cotidiano como forma de promover a melhora na relação com clientes durante o atendimento em geral, nas negociações diversas e nas participações em reuniões.

**Público Alvo:** Profissionais da área comercial.

**Conteúdo:**

- » Formação de uma imagem positiva perante o cliente;
- » Construir relacionamentos satisfatórios;
- » Identificar necessidades dos clientes para, assim, gerar oportunidades;
- » Trabalhar a adversidade, saber solucionar problemas que emergem;
- » Teoria da adversidade – trabalhando os problemas como desafios;
- » Superando barreiras com o potencial existente em cada um.

### ■ CURSO REDAÇÃO EMPRESARIAL E ATUALIZAÇÃO GRAMATICAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para uma boa comunicação escrita por meio da utilização de técnicas de redação empresarial e da elaboração de textos objetivos, redigidos corretamente, considerando-se as atualizações gramaticais realizadas na língua portuguesa.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Técnicas básicas e avançadas de redação empresarial;
- » Atualização gramatical / ortografia;
- » Textos empresariais (e-mail, cartas, relatórios e comunicação interna);
- » As bases da comunicação empresarial;
- » Reconhecer e corrigir erros e desvios;
- » A importância dos leitores no processo redacional;
- » Etiqueta na internet;
- » Técnicas de organização das ideias;
- » Linguagem e estilo;
- » Edição de textos.

### ■ CURSO COMO FALAR EM PÚBLICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver a capacidade de oratória por meio de técnicas e ferramentas adequadas para transmitir credibilidade no momento de expressar ideias, possibilitando uma comunicação organizada, clara, natural e convincente durante suas apresentações.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem aprimorar as habilidades para falar em público.

**Conteúdo:**

- » Características de uma boa apresentação;
- » Timidez e medo de falar;
- » Como lidar com o medo;
- » Processo de comunicação;
- » Aparência, postura, movimentação, expressões faciais, gestos;
- » Articulação da fala, ritmo, entonação da voz, ênfase, ampliação do vocabulário, vícios de linguagem, gramática para comunicação oral, objetividade;
- » Interpelação e argumentação;
- » Etapas da apresentação, uso de recursos audiovisuais, formas de tornar o discurso mais atraente;
- » Ações perante as diferentes reações da plateia, preparação para a fala de improviso.

### ■ CURSO CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Despertar nos participantes a criatividade e o espírito inovador, potencializando e integrando sua capacidade criativa para encontrar novas formas e caminhos para a solução de problemas no cotidiano da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em desenvolver seu processo criativo.

**Conteúdo:**

- » O pensamento criativo;
- » Criatividade X Inovação;
- » Os lados do cérebro;
- » Bloqueios e resistências;
- » Ferramentas da criatividade;
- » Chuva de ideias.

### ■ CURSO COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** desenvolver a habilidade da comunicação de forma que o participante possa emitir uma mensagem com intenção clara e objetiva, coerente com sentimentos, pensamentos e atitude beneficiando suas relações interpessoais e seu desempenho profissional.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em aprimorar sua comunicação verbal e escrita para melhores resultados pessoal e profissional.

**Conteúdo:**

- » Vícios de linguagem;
- » Atitudes adequadas e inadequadas;
- » O processo de comunicação;
- » Canais de comunicação;
- » Distorções e barreiras no processo de comunicação;
- » Percepção e modelos mentais;
- » Estilos de comunicação e seus impactos;
- » Comunicação escrita;
- » Comunicação telefônica;
- » Comunicação assertiva;
- » Componentes do discurso: gestos, tom, volume...;
- » Como lidar com posturas agressivas, passivas e assertivas;
- » Como dar feedback
- » Como ter foco em reuniões.

### ■ CURSO TOMADA DE DECISÃO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** desenvolver a competência da tomada de decisão nas diversas situações profissionais por meio do entendimento dos aspectos racionais e emocionais que compõe o processo decisório diante de incertezas bem com as questões de valor e ética.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em aprimorar a competência de tomada de decisão.

**Conteúdo:**

- » Entendendo o conceito de decisão;
- » Decisões estruturadas e não estruturadas;
- » Análise de cenários;
- » Avaliação das opções e escolha;
- » Decisões individuais e coletivas;
- » Aspectos comportamentais da tomada de decisão;
- » Metodologia para a eficácia na tomada de decisão.

### ■ CURSO FOCO NO RESULTADO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** sensibilizar os participantes quanto à importância do comprometimento com resultados estimulando-os no desenvolvendo das habilidades essenciais para atuar com foco nos resultados planejados.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em aprimorar a competência de atuação com foco em resultados.

**Conteúdo:**

- » Estabelecer objetivos e metas consistentes;
- » Construindo planos operacionais;
- » Acompanhamento e indicadores do progresso das iniciativas;
- » Balanced Scorecard;
- » Visão sistêmica de processos;
- » Produtividade pessoal;
- » Processo decisório e capacidade de priorização;
- » Equilibrando resultados e qualidade de vida;
- » Melhoria de processos.

### ■ PALESTRA COMUNICAÇÃO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Melhorar o processo de comunicação a partir do aprimoramento dos diversos aspectos envolvidos.

**Público Alvo:** Profissionais que estejam iniciando na cooperativa.

**Conteúdo:**

- » O processo de comunicação – a importância do conteúdo, do tom de voz e da linguagem não verbal.

### ■ PALESTRA PRODUÇÃO DE TEXTOS

**Carga Horária:** 1 a 3 Horas

**Objetivo:** Apresentar as técnicas fundamentais para a boa redação de documentos diversos na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais iniciantes ou outros envolvidos com a produção de documentos.

**Conteúdo:**

- » Redação de memorandos, cartas (ou ofícios) e comunicados;
- » Indicações bibliográficas;
- » Manuais e obras de referência para consultas no dia a dia do profissional.

### ■ PALESTRA REVISÃO GRAMATICAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Esclarecer as dúvidas e controvérsias entre o uso comum da língua e a norma culta no sentido de melhorar a qualidade da comunicação escrita e oral.

**Público Alvo:** Profissionais iniciantes ou outros que necessitem aprimoramento gramatical.

**Conteúdo:**

- » Principais pontos que são motivos de dúvida ou controvérsia na comunicação escrita e oral, tais como: concordância, regência, pontuação.

### ■ PALESTRA TÉCNICAS DE APRESENTAÇÃO

**Carga Horária:** 1 a 3 Horas

**Objetivo:** Abordar as habilidades de comunicação e percepção como fundamentais para a apresentação em público.

**Público Alvo:** Profissionais que necessitem fazer apresentações.

**Conteúdo:**

- » Conceituação de didática e Andragogia;
- » Técnicas de apresentação: como e quando?
- » Comunicação e percepção: habilidades fundamentais.

### ■ PALESTRA ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Ampliar a compreensão do conflito como parte integrante das relações profissionais, compreendendo como obter benefícios dos mesmos e seu impacto nas interações no trabalho.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Conflito: o que é?
- » Formas de lidar com o conflito;
- » Visão negativa x visão positiva;
- » Conflitos como constante no mundo globalizado;
- » Tipos de conflito;
- » Benefícios do conflito;
- » Causas do conflito.

### ■ PALESTRA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL APLICADA NO TRABALHO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Entender o conceito da Inteligência Emocional como recurso para a melhora da qualidade de vida e diminuição do estresse, assim como sua aplicação no âmbito profissional para estabelecer relações sustentáveis.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Uso dos recursos da Inteligência Emocional aplicadas no trabalho;
- » Ser o controlador do seu próprio fluxo emocional, vencendo crises, conflitos e estresse;
- » Empatia e resiliência como ferramenta de relações sustentáveis.

### ■ PALESTRA ETIQUETA COMPORTAMENTAL EM EVENTOS CORPORATIVOS E SOCIAIS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Trazer os comportamentos e atitudes socialmente esperados nas situações profissionais e nas relações de trabalho para facilitar as interações e projetar uma imagem profissional positiva.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Etiqueta pessoal;
- » Etiqueta empresarial;
- » Etiqueta nas relações interpessoais.

### ■ PALESTRA APRESENTAÇÃO PESSOAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Compreender o modo como a apresentação pessoal pode impactar na construção da imagem profissional, usando-a positivamente para o marketing pessoal.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Marketing pessoal: o que é?
- » Os papéis que desempenhamos e suas caracterizações;
- » Apresentação pessoal x ambiente corporativo.

### ■ PALESTRA ARTE DE DESENVOLVER PESSOAS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Valorizar o poder das escolhas e decisões pessoais nos diversos cenários, estabelecendo novas atitudes para a mudança de padrões negativos e aumentando o comprometimento para a conquista de objetivos futuros.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Consciência sistêmica: O homem interagindo com o mundo;
- » Desenvolvimento pessoal e profissional;
- » Foco, ação, resultado e melhoria contínua;
- » Motivação e comprometimento para resultados;
- » Ponte ao futuro: visão positiva, intensa e detalhada.

### ■ PALESTRA ÉTICA EMPRESARIAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Ampliar a compreensão dos valores e princípios que regem a ética e que, no âmbito das organizações, viabilizam a sua gestão e a sua responsabilidade social.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais de Recursos Humanos das instituições de saúde.

**Conteúdo:**

- » Valores e princípios éticos;
- » Cultura organizacional ética;
- » Critério de ética e código de ética - o que é?

### ■ PALESTRA ETIQUETA EMPRESARIAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos sobre a importância das regras da etiqueta empresarial e das boas maneiras no ambiente corporativo como promotoras da boa imagem da empresa e do profissional.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » A etiqueta empresarial e regras de boas maneiras no ambiente corporativo;
- » Regras básicas de etiqueta e boas maneiras no mundo empresarial;
- » A importância da postura profissional e apresentação pessoal frente à imagem corporativa;
- » Qual a ética da profissão e onde ela se torna um diferencial.



### ■ PALESTRA FEEDBACK

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Aprimorar as habilidades para dar e receber feedback como meio de se obter uma comunicação mais assertiva e diminuir conflitos.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » A importância do feedback na comunicação de qualidade
- » Aperfeiçoando o “ouvir”;
- » Como falar “não”, sem fechar portas.

### ■ PALESTRA MARKETING PESSOAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Conhecer a importância das estratégias de marketing pessoal como vantagem competitiva e como meio de construção da marca pessoal no ambiente de trabalho.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » Como trabalhar o marketing pessoal;
- » Qual a importância do marketing pessoal para o profissional de hoje;
- » Buscando uma vantagem competitiva;
- » Como criar uma marca dentro do ambiente de trabalho.

### ■ PALESTRA MOTIVACIONAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Motivar o grupo de colaboradores para a realização das atividades profissionais.

**Público Alvo:** Todos os colaboradores.

**Conteúdo:**

- » A motivação de cada um – o que o motiva?
- » Relembrar o sentido do que fazemos;
- » A busca da motivação individual e em grupo.

## 9. RECURSOS HUMANOS

### ■ CURSO CARGOS E SALÁRIOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos fundamentais sobre o processo e as técnicas básicas para estruturação e implantação de um plano de cargos e salários, visando a melhor organização dos recursos humanos e a otimização da operação da cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais da área de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Princípios e conceitos básicos da administração de salários;
- » A importância de uma estrutura salarial;
- » Para que serve um plano de cargos e salários?
- » Elaboração da política salarial;
- » Análise e identificação de funções e cargos;
- » Descrição e especificação de cargos;
- » Sistemas de avaliações de cargos;
- » Pesquisa salarial;
- » Estrutura de cargos e salários;
- » Elaboração da política salarial;
- » Aplicando a estatística na administração de salários.

### ■ CURSO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO POR COMPETÊNCIAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver competências para executar o recrutamento e seleção de pessoas com base em suas competências profissionais, compreendendo as características e vantagens desse processo para maior assertividade nas novas contratações.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais da área de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Gestão baseada em competências;
- » O que é competência?
- » Competências nas descrições de funções;
- » Competências individuais;
- » Vantagens da seleção baseada em competências;
- » A parceria com o solicitante;
- » Indicadores de competências;
- » Informações complementares para a definição do perfil;
- » A entrevista com foco em competências;
- » Como elaborar um laudo;
- » Como apresentar os laudos para o solicitante.

### ■ CURSO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver a compreensão dos principais conceitos sobre a avaliação do desempenho de profissionais no exercício das suas atividades laborais, tendo por base os conhecimentos e práticas sobre competências.

**Público Alvo:** Gestores e líderes.

**Conteúdo:**

- » O mundo moderno: as organizações, as mudanças e as pessoas;
- » A estratégia nas organizações;
- » Metas e resultados nas organizações;
- » O papel das pessoas frente às metas e aos resultados;
- » Competências x competência;
- » Por que avaliar o desempenho das pessoas?
- » Avaliação de competências x avaliação de desempenho;
- » Indicadores de desempenho;
- » O que avaliar o indivíduo ou o grupo?

### ■ CURSO GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes com os principais conceitos e ferramentas de gestão de pessoas, permitindo uma atuação com maior qualidade e sustentabilidade, em linha com a estratégia da cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores e líderes.

**Conteúdo:**

- » Conceitos de liderança e de gerenciamento;
- » Gestão por competência;
- » Planejamento estratégico de pessoas;
- » Fixando objetivos;
- » Gestão do clima organizacional;
- » Feedback e avaliação de desempenho.
- » Investindo no processo seletivo de colaboradores.

### ■ CURSO ROTINAS DE DEPARTAMENTO DE PESSOAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Preparar os profissionais para a execução de algumas das principais tarefas envolvidas na rotina de um departamento de pessoal, alinhados com as diretrizes do direito do trabalho.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Contratação de serviços;
- » Admissão de pessoas;
- » Jornada de trabalho;
- » Contribuições sindicais;
- » Remuneração;
- » Folha de pagamento;
- » Rescisões;
- » 13º salário;
- » Controle e cálculo de ponto;
- » Fundo de garantia;
- » Obrigações trabalhistas;
- » Férias;
- » Hora extra.

### ■ CURSO GESTÃO DE CARREIRA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 6 ou 8 horas

**Objetivo:** Propiciar a reflexão e a busca de estratégias efetivas para a gestão da carreira em consonância com as potencialidades e aspirações individuais, visando atingir metas profissionais e conquistar maior qualidade de vida.

**Público Alvo:** Profissionais que almejem melhor planejamento da carreira profissional.

**Conteúdo:**

- » A importância do gerenciamento de carreira;
- » Gerenciamento de carreira – valores e objetivos pessoais e organizacionais;
- » Estratégias individuais;
- » A influência da personalidade no percurso do sucesso;
- » Carreira e importância de acordo com os ciclos de crescimento;
- » Marketing pessoal e a automotivação para resultados;
- » Equilíbrio entre vida pessoal, familiar e profissional.

### ■ CURSO PLANEJAMENTO TÁTICO E GESTÃO DE PROJETOS DE RH

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para o planejamento tático e estratégico dos projetos de Recursos Humanos, utilizando metas e indicadores através do BSC (Balanced Scorecard), visando a vantagem competitiva na antecipação dos fatos e potencialização das oportunidades.

**Público Alvo:** Gestores e líderes da área de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Planejamento tático;
- » A visão e o pensamento estratégico em RH;
- » Planejamento estratégico X tático;
- » As tendências que estão mudando os negócios;
- » O planejamento das ações;
- » Gestão de projetos – BSC;
- » A liderança e a equipe;
- » Como montar um planejamento eficaz;
- » Criatividade e flexibilidade nos processos decisórios;
- » Bloqueios mentais;
- » Superando o medo e o pessimismo;
- » Os elementos do equilíbrio emocional;
- » A arte de interagir com os desafios e problemas;
- » Liderança, decisão e resultados;
- » Cenário atual e sua influência nas organizações;
- » Estilos de liderança;
- » Liderando pelo exemplo;
- » Administração de conflitos;
- » Comunicação e relacionamento;
- » Cultura organizacional;
- » Essência do processo de ações grupais;
- » Relações interpessoais;
- » Convivendo com as diferenças;
- » Desenvolvendo a produtividade;
- » Criatividade;
- » Motivar na prática.

### ■ CURSO GESTÃO POR COMPETÊNCIA E MERITOCRACIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos aos participantes para desenvolver um sistema de gestão por competência e meritocracia, estabelecendo critérios claros e motivadores que levem sua equipe a buscar o melhor desempenho.

**Público Alvo:** Gestores e Profissionais de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Conceitos principais na elaboração do Sistema de Gestão por Competência e Meritocracia;
- » Apresentação do Sistema;
- » Critérios e regras;
- » Sistemas de avaliação;
- » Ações relacionadas ao desempenho individual;
- » Atividades Práticas – Compreensão e aderência ao Sistema.

### ■ CURSO GRAFOLOGIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Fornecer aos participantes conhecimentos e habilidades para utilizar a grafologia como ferramenta de seleção de pessoal, orientação profissional e de carreira e análise de potencialidades para novas funções.

**Público Alvo:** Profissionais de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » As escolas de grafologia: evolução e atualidade;
- » Grafologia como ciência;
- » Ética na grafologia;
- » Campo gráfico;
- » Gêneros básicos;
- » Ordem, direção, alinhamento e inclinação;
- » Velocidade;
- » Pressão;
- » Dimensão e forma;
- » Continuidade;
- » Distribuição e disposição;
- » Letras do alfabeto;
- » Ovais;
- » Traços iniciais e finais;
- » Assinaturas;
- » Sinais de insinceridade;
- » Sinais de infantilidade/adulterez;
- » Organização de parecer grafológico;
- » Laudo grafológico.

### ■ CURSO FOLHA DE PAGAMENTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais para atuarem com qualidade na elaboração da Folha de Pagamento atendendo às exigências legais e normativas.

**Público Alvo:** Analistas de recursos humanos e demais profissionais atuando na Folha de Pagamento das cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Conceitos e cálculos da folha de pagamento;
- » Descontos legais;
- » Impostos;
- » Horas extras e adicionais;
- » Tabelas utilizadas na folha de pagamento;
- » Afastamentos e férias;
- » Encargos;
- » Rotinas mensais;
- » Rotinas anuais;
- » Fiscalização trabalhista.

### ■ CURSO BENEFÍCIOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para analisarem e elaborarem planos de benefícios de modo a gerar os melhores resultados para a cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Recursos Humanos.

Conteúdo

- » Benefícios compulsórios – vale transporte, vale alimentação, creche;
- » Seguro de vida, convênios;
- » Planos de saúde; assistência odontológica, programas de prevenção;
- » Motivação, talentos e cargos críticos;
- » Veículos para executivos, planos de pensão, projetos de responsabilidade social, programas de apoio, seguros para administradores, etc.;
- » Benefícios Flexíveis;
- » Recompensas monetárias e não monetárias;
- » Recomendações para a implantação de benefícios.

### ■ CURSO INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Instrumentalizar os participantes para que possam implementar um projeto de inclusão de pessoas com deficiência em suas cooperativas obedecendo às exigências legais e éticas.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Conceito de PCD e suas implicações na atualidade;
- » Legislação;
- » Sensibilização da cooperativa;
- » Mapeamento da acessibilidade e NBR 9050;
- » Cargos X funcionalidade;
- » Recrutamento e Seleção de pessoas com deficiência;
- » Capacitação da cooperativa para lidar com os diferentes tipos de deficiências;
- » Integração da pessoa com deficiência;
- » Progressão de carreira das pessoas com deficiências.

### ■ CURSO GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para identificar a forma como a empresa é vista pelos cooperados, revisando a partir daí, suas políticas, sua liderança e condições de trabalho.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Recursos Humanos.

**Conteúdo:**

- » Desafios de gestão de pessoas;
- » Conceitos de clima organizacional;
- » A pesquisa de clima;
- » Impacto na produtividade;
- » Fatores que podem ser investigados em pesquisas de clima organizacional;
- » Estrutura de um instrumento de coleta de informações;
- » Passo a passo da implantação;
- » Papel do RH na gestão do clima;
- » Papel do líder na gestão do clima;
- » Análise quantitativa e qualitativa;
- » Elaborando os planos de ação;
- » Resultados e providências.



## 10. LIDERANÇA

### ■ CURSO LIDERANÇA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver líderes a partir das principais ferramentas de autodesenvolvimento e desenvolvimento de equipes, garantindo resultados sustentáveis para colaboradores e para a cooperativa.

**Público Alvo:** Gestores e líderes.

**Conteúdo:**

- » O líder e suas habilidades;
- » A liderança em cooperativas;
- » Ferramentas de liderança;
- » Autoanálise dos estilos de liderança;
- » O Impacto do estilo de liderança nos resultados da equipe;
- » Gestão para resultados;
- » Estabelecimento de metas;
- » O processo decisório e a delegação;
- » Os processos de comunicação;
- » Transformar grupos em equipes;
- » Mediação de conflitos e motivação;
- » A influência das emoções no comportamento;
- » Ética, coaching e feedback;
- » O líder coach e os contextos de coaching;
- » Finalidade e tipos de feedback;
- » O que é código de ética, valores e princípios éticos;
- » Cultura organizacional ética;
- » A ética e a segurança no trabalho.

### ■ CURSO DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver os conhecimentos sobre a importância e os impactos do trabalho em equipe numa organização, de forma a viabilizar o alto nível de sinergia entre as pessoas, potencializando-as e promovendo o aumento das suas competências individuais.

**Público Alvo:** Gestores e líderes.

**Conteúdo:**

- » Grupo X Equipe;
- » Fases da construção de uma equipe;
- » Propósito comum;
- » Automotivação – teoria e prática;
- » Integração de equipe e compartilhamento;
- » Conscientização para a mudança;
- » Pontes entre o comportamental e o técnico – vivências em grupos e resgates.

### ■ CURSO LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPES

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Aprimorar a liderança por meio da comunicação, motivação e outras ferramentas que promovam a condução eficiente das equipes.

**Público Alvo:** Gestores e líderes.

**Conteúdo:**

- » O papel do líder;
- » Liderança em cooperativas;
- » Liderança e comunicação;
- » Inteligência emocional;
- » As vantagens do trabalho em equipe;
- » Ferramentas da liderança;
- » Motivando a equipe através da liderança eficaz;
- » Planejamento e orientação para resultados;
- » Percepção de líderes.

### ■ CURSO LIDERANÇA SITUACIONAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Desenvolver nas lideranças a habilidade de reconhecer e modificar seu estilo de liderança em função do nível de maturidade dos colaboradores de sua equipe de modo a obter os melhores resultados.

**Público Alvo:** Líderes desejosos de aprimorar sua competência em liderança, para obter melhores resultados.

**Conteúdo:**

- » Desafios da liderança;
- » O papel do líder;
- » Conceitos e abordagens sobre a liderança;
- » Liderança e gestão;
- » Conceito de liderança situacional;
- » Estilos do líder;
- » Nível de desenvolvimento do colaborador;
- » Liderança na medida certa.

### ■ CURSO PIPELINES DE LIDERANÇA - DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar o modelo de liderança conforme o autor Ram Charam, com vistas a auxiliar líderes em seu processo de desenvolvimento bem como de suas equipes

**Público Alvo:** Líderes desejosos de aprimorar sua competência em liderança, para obter melhores resultados.

**Conteúdo:**

- » Desafios da liderança;
- » O papel do líder;
- » Conceitos e abordagens sobre a liderança;
- » Liderança e gestão;
- » Dimensões da liderança;
- » Pipelines da Liderança;
- » Evolução do líder e gestão do tempo;
- » Conhecendo os pipelines;
- » Líder Coach;
- » Elaborando um plano de desenvolvimento.

### ■ CURSO LIDERANÇA SERVIDORA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** apresentar o modelo de liderança servidora, estimulando o desenvolvimento de líderes apoiadores e comprometidos com o desenvolvimento de suas equipes.

**Público Alvo:** Líderes desejosos de aprimorar sua competência em liderança, para obter melhores resultados.

**Conteúdo:**

- » Desafios da liderança;
- » O papel do líder;
- » Conceitos e abordagens sobre a liderança;
- » Liderança e gestão;
- » Conceito de liderança servidora;
- » Hierarquia e poder X Resultados;
- » Limites na liderança servidora;
- » Benefícios da liderança servidora para a organização.

### ■ CURSO EQUIPES E MOTIVAÇÃO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprender como motivar e como utilizar a motivação para o sucesso das equipes e como fator de satisfação e de alcance de altas performances em ambiente corporativo, incorporando ao estilo pessoal de liderança.

**Público Alvo:** Gestores e líderes de equipes.

**Conteúdo:**

- » Princípios de motivação do ser humano;
- » Como motivar seus funcionários;
- » A importância dos feedbacks no desenvolvimento dos profissionais;
- » Autoanálise dos estilos de liderança;
- » Como podemos motivar pessoas e equipes?
- » A motivação como fator para o sucesso pessoal e organizacional;
- » Motivação e estímulo / motivação e culpa: os segredos da motivação.

### ■ CURSO LIDERANÇA PARA RESULTADOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Aprofundar os conhecimentos da liderança estratégica, ampliando o entendimento do papel do líder, os aspectos e as ações que podem potencializar a conquista de resultados positivos e a melhora do desempenho da equipe.

**Público Alvo:** Gestores e Líderes.

**Conteúdo:**

- » Conceitos de líder e principais habilidades;
- » Gestão de resultados na cooperativa;
- » Estabelecimento de metas;
- » O processo decisório do líder;
- » A delegação do líder;
- » O perfil do líder moderno;
- » A liderança como fator de sucesso na obtenção de resultados positivos;
- » Eficácia, eficiência e efetividade;
- » Automotivação e inteligência emocional.

### ■ CURSO DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES PARA GESTÃO SUSTENTÁVEL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Ampliar o entendimento da gestão sustentável como vantagem competitiva para todos os envolvidos na cooperativa, apresentando ferramentas para a avaliação dos resultados, previsão de riscos e identificação de oportunidades.

**Público Alvo:** Gestores e líderes.

**Conteúdo:**

- » Principais ferramentas para gestão da sustentabilidade;
- » Selo de responsabilidade social e suas correlações com ferramentas para uma gestão sustentável;
- » Mapeamento de “stakeholders” estratégicos para a cooperativa;
- » Análise de relevância dos “stakeholders” mapeados;
- » Identificação dos principais dilemas/dificuldades na relação com os “stakeholders” relevantes para a cooperativa;
- » Análise dos aspectos e impactos da responsabilidade social em cada área.

# 11. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

## ■ CURSO DIREÇÃO DEFENSIVA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os motoristas habilitados para a direção segura, com a melhoria de sua atitude no trânsito e a consciência dos riscos da direção imprudente, visando à diminuição do número de acidentes e a valorização da imagem da cooperativa que tem suas marcas estampadas em seus veículos.

**Público Alvo:** Motoristas e condutores.

**Conteúdo:**

- » Conceito de direção defensiva e evasiva;
- » Acidentes e estatísticas;
- » As principais causas de acidentes;
- » Uso do álcool, medicamentos e drogas x acidentes;
- » Comportamento seguro;
- » Comportamento de risco;
- » Uso do celular x acidentes;
- » Segurança pessoal no dia a dia;
- » Pontuação na carteira x legislação;
- » Como administrar um conflito no trânsito;
- » Responsabilidade da cooperativa com indenizações;
- » Como evitar colisões: frontal, traseira e lateral;
- » Distância de segurança x espaço de frenagem;
- » Dinâmica de transferência de peso x estabilidade do veículo;
- » Previsibilidade de risco: reação antecipada a possíveis erros dos outros motoristas;
- » Manutenção correta/preventiva;
- » Checagem operacional inicial do veículo;
- » Posicionamento correto dentro do veículo x regulagem de bancos e equipamentos.

### ■ CURSO NR 05 - PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO PARA OS COMPONENTES DA COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES CIPA

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Proporcionar aos membros da CIPA conhecimentos e habilidades que permitam desempenhar suas atribuições, conforme as orientações da NR05 e demais projetos de segurança que sejam desenvolvidos pela sua cooperativa.

**Público Alvo:** Membros da CIPA.

**Conteúdo:**

- » Histórico de acidente de trabalho no geral e na empresa;
- » Estudo da NR 05;
- » Conceitos e objetivos da CIPA;
- » Acidentes de trabalho;
- » Fatores determinantes dos acidentes do trabalho;
- » Riscos ambientais;
- » Mapa de Risco – exercício prático;
- » Medidas de controle dos acidentes (Proteção Coletiva e Individual);
- » Inspeção de segurança;
- » Investigação e análise de acidentes;
- » Plano de ação da CIPA;
- » Benefícios previdenciários devidos ao empregado;
- » Noções sobre AIDS;
- » Legislação Trabalhista Previdenciária relativa à Segurança do Trabalho;
- » Informações e utilização dos Anexos.

### ■ CURSO NR 06 - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - EPI

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para a adequada utilização dos equipamentos de proteção individual em conformidade com a NR 06

**Público Alvo:** Profissionais atuando em ambientes que requerem equipamentos de proteção individual e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Papel do Técnico de Segurança;
- » Características dos EPI's;
- » Proteção de membros superiores;
- » Proteção respiratória;
- » Proteção dos membros inferiores;
- » Vestimentas de segurança;
- » Sinalização;
- » Proteção contra quedas com diferença de nível;
- » Proteção para a pele;
- » Cintos de segurança;
- » Responsabilidades da cooperativa e do cooperado;
- » Equipamentos de proteção coletiva.

### ■ CURSO NR 10 – BÁSICO: SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COM ELETRICIDADE

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Proporcionar aos profissionais os conhecimentos básicos e as condições mínimas legais de segurança para elaboração de projeto, execução, operação, manutenção, reforma e ampliação de serviços que utilizam eletricidade, conforme estabelecido na norma regulamentadora NR 10.

**Público Alvo:** Eletricistas e auxiliares de serviços elétricos.

**Conteúdo:**

- » Introdução à segurança com eletricidade;
- » Riscos em instalações e serviços com eletricidade;
- » Técnicas de análise de riscos;
- » Medidas de controle dos riscos elétricos;
- » Normas técnicas brasileiras;
- » Equipamentos de proteção coletiva;
- » Equipamentos de proteção individual;
- » Rotinas de trabalho e procedimentos;
- » Documentação de instalações elétricas;
- » Riscos adicionais;
- » Proteção e combate a incêndio;
- » Acidentes de origem elétrica;
- » Primeiros socorros e responsabilidades;
- » Outros conteúdos de relevância.



### ■ CURSO NR 10 – RECICLAGEM: SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COM ELETRICIDADE

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Retomar os princípios essenciais da NR 10 com os profissionais que já possuem a formação básica, relembrando as condições legais de segurança para elaboração de projeto, execução, operação, manutenção, reforma e ampliação de serviços que utilizam eletricidade para redes de alta tensão.

**Público Alvo:** Eletricistas e auxiliares de serviços elétricos e que tenham realizado capacitação específica anteriormente.

**Observação:** Obrigatório ter a formação na NR10 - básico.

**Conteúdo:**

- » Situações de risco: introdução à segurança e riscos em instalações e serviços com eletricidade;
- » Medidas de controle: medidas de controle do risco elétrico;
- » Seleção de EPI e EPC: equipamentos de proteção coletiva e individual, procedimentos para inspeção, guarda, utilização e manutenção dos equipamentos de proteção;
- » Normas e procedimentos de segurança: normas técnicas brasileiras ABNT; NBR 5410, NBR 14039 e outras;
- » Regulamento do TEM e norma regulamentadora NR 10;
- » Proteção e combate a incêndios: noções básicas, medidas preventivas, métodos de extinção, prática;
- » Primeiros socorros: noções sobre lesões, priorização do atendimento, aplicação de respiração artificial, massagem cardíaca, técnicas para remoção e transporte de acidentados, práticas.

### ■ CURSO NR 10 - COMPLEMENTAR: SEGURANÇA NO SISTEMA ELÉTRICO DE POTÊNCIA

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Trazer aos profissionais que já realizaram o curso da NR 10 os conhecimentos e habilidades básicos para trabalhar com segurança na área elétrica, em alta tensão, oferecendo uma visão sistêmica dos riscos e medidas preventivas, de modo a minimizar acidentes e doenças ocupacionais, conforme estabelecido na norma regulamentadora NR 10.

**Público Alvo:** Eletricistas e auxiliares de serviços elétricos. **Observação:** Obrigatório ter a formação na NR10.

**Conteúdo:**

- » Introdução à segurança com eletricidade em alta tensão;
- » Normas técnicas: aspectos de segurança (conhecimento e familiarização);
- » Aspectos organizacionais (programação e planejamento dos serviços, prontuário e cadastro das instalações, métodos de trabalho, trabalho em equipe, comunicação);
- » Aspectos comportamentais;
- » Condições impeditivas para serviços;
- » Riscos típicos no SEP e sua prevenção;
- » Proximidade e contatos com partes energizadas;
- » Indução;
- » Técnicas de trabalho sobtensão (\*);
- » Procedimentos de trabalho – análise e discussão (\*);
- » Equipamentos e ferramentas de trabalho – escolha, uso, conservação, verificação e ensaios (\*);
- » Sistemas de proteção coletiva, bloqueios de religação automática, isolamento térmico de proteção, aterramento temporário, verificação de tensão e outros (\*);
- » Equipamentos de proteção individual (\*);
- » Posturas e vestuários de trabalho (\*);
- » Segurança com veículos e transporte de pessoas, materiais e equipamentos (\*);
- » Sinalização e isolamento de áreas de trabalho (\*);
- » Liberação de instalação para serviço e para operação e uso (\*);
- » Liberação de instalação para operação e uso (\*);
- » Treinamento em técnicas de remoção, atendimento, transporte de acidentados (\*);
- » Acidentes típicos em usinas, estações, redes aéreas e subterrâneas
- » Análise, discussão, medidas de proteção (\*);
- » Responsabilidades (\*).

(\*) – tópicos que deverão ser desenvolvidos e dirigidos especialmente para as condições, padrão de operação e outras peculiaridades de cada tipo ou condição especial de trabalho, sendo obedecida a hierarquia no aperfeiçoamento técnico do trabalhador.

### ■ CURSO NR 10 - COMPLEMENTAR: SEGURANÇA NO SISTEMA ELÉTRICO DE POTÊNCIA SEP – RECICLAGEM

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Ampliar os conhecimentos dos profissionais, que já devem ter passado pelo curso NR 10 – SEP (complementar), e as habilidades para trabalhar com segurança na área elétrica, em alta tensão, oferecendo uma visão sistêmica dos riscos e medidas preventivas, de modo a minimizar acidentes e doenças ocupacionais, conforme estabelecido na norma regulamentadora NR 10.

**Público Alvo:** Eletricistas e auxiliares de serviços elétricos e que tenham realizado capacitação específica anteriormente.

**Observação:** Obrigatório ter a formação na NR10 – SEP.

**Conteúdo:**

- » Introdução à segurança com eletricidade em alta tensão;
- » Normas técnicas: aspectos de segurança (conhecimento e familiarização);
- » Aspectos organizacionais (programação e planejamento dos serviços, prontuário e cadastro das instalações, métodos de trabalho, trabalho em equipe, comunicação);
- » Aspectos comportamentais;
- » Condições impeditivas para serviços;
- » Riscos típicos no SEP e sua prevenção;
- » Proximidade e contatos com partes energizadas;
- » Trabalhos em altura, máquinas e equipamentos especiais;
- » Procedimentos de trabalho – análise e discussão (\*);
- » Técnicas de trabalho sobtensão (\*);
- » Equipamentos e ferramentas de trabalho – escolha, uso, conservação, verificação ensaios (\*);
- » Sistemas de proteção coletiva, bloqueios de religação automática, isolamento térmico de proteção, aterramento temporário, verificação de tensão e outros (\*);
- » Equipamentos de proteção individual (\*);
- » Posturas e vestuários de trabalho (\*);
- » Segurança com veículos e transporte de pessoas, materiais e equipamentos (\*);
- » Sinalização e isolamento de áreas de trabalho (\*);
- » Liberação de instalação para serviço e para operação e uso (\*);
- » Liberação de instalação para operação e uso (\*);
- » Treinamento em técnicas de remoção, atendimento, transporte de acidentados (\*);
- » Acidentes típicos em usinas, estações, redes aéreas e subterrâneas;
- » Análise, discussão, medidas de proteção (\*);
- » Responsabilidades (\*).

(\*) – tópicos que deverão ser desenvolvidos e dirigidos especialmente para as condições, padrão de operação e outras peculiaridades de cada tipo ou condição especial de trabalho, sendo obedecida a hierarquia no aperfeiçoamento técnico do trabalhador.

### ■ CURSO NR 11 - OPERADOR DE EMPILHADEIRA I

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização

**Objetivo:** Trazer conhecimentos e desenvolver habilidades que permitam operar empilhadeiras em depósitos, armazéns e outros locais, com ênfase nos princípios de movimentação de cargas, segurança, eficiência da operação, prevenção de acidentes, preservação das condições da máquina e qualidades pessoais do operador.

**Público Alvo:** Profissionais que utilizam empilhadeiras no exercício de sua função.

**Observação:** Pré-requisito o profissional deve possuir CNH categoria B, devidamente regular.

**Conteúdo:**

- » Legislação: abordagem CTB e NR 11;
- » Conhecendo a empilhadeira: tipos, modelos e seus componentes;
- » Princípios de equilíbrio e centro de gravidade;
- » Cuidados com a carga: tipos e situações esporádicas;
- » Causas de tombamento;
- » Simbologias;
- » Roteiro para verificação da empilhadeira;
- » Operando com cargas elevadas;
- » Operando em espaços com pouca visibilidade;
- » Transportando substâncias perigosas;
- » Regras de circulação;
- » Cuidados com o armazenamento;
- » Manobras em rampas lisas, piso irregular, docas e interior de “containers”;
- » Necessidade e importância do “check list”;
- » Manobras permitidas com empilhadeiras;
- » Aula prática: manobras com carga e descarga com “pallets” e movimentação entre obstáculos.

### ■ CURSO NR 11 - OPERADOR DE EMPILHADEIRA II

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização

**Objetivo:** Proporcionar aos participantes, que já atuam como operadores de empilhadeira, a reciclagem de conhecimentos e habilidades que permitem operar empilhadeiras em depósitos, armazéns e outros locais, com ênfase nos princípios de movimentação de cargas, segurança, eficiência da operação, prevenção de acidentes, preservação das condições da máquina e qualidades pessoais do operador.

**Público Alvo:** Operadores de Empilhadeira.

**Observação:** Pré-requisito ter realizado o curso de formação e possuir CNH categoria B, devidamente regular.

**Conteúdo:**

- » Normas de segurança na operação: CTB/NR 11 e NR 12;
- » Conceitos básicos de operação: cargas elevadas;
- » Operando em locais com pouca visibilidade;
- » Regras de circulação e cuidados no armazenamento;
- » Manobras em rampas, pisos irregulares e docas;
- » Manutenção e regras de segurança;
- » Distância de sinalização e equipamentos de segurança;
- » Checagem da empilhadeira/ "Check list" e folha de operação;
- » Revisão sobre a utilização da empilhadeira;
- » Aula prática com manipulação de "pallets".

### ■ CURSO NR 12 - SEGURANÇA NO TRABALHO EM MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para atuarem com segurança, prevenindo acidentes e doenças ao utilizarem máquinas e equipamentos, em conformidade com a NR12.

**Público Alvo:** Operadores de máquinas, profissionais da área de manutenção, produção e segurança, técnicos e engenheiros.

**Conteúdo:**

- » Legislação e normas técnicas;
- » Conceitos: perigos, riscos, danos, perdas, análise;
- » NR-12: Histórico e estrutura;
- » Normas e Leis associadas;
- » Responsabilidade Civil e Criminal;
- » Abrangência;
- » Tópicos;
- » Máquinas e equipamentos intrinsecamente seguros e a prova de burla;
- » Prazos: máquinas novas, usadas, outros prazos relacionados nos anexos;
- » Estratégia de implantação da NR-12: Importância; NBR 14009 e NBR 14153 da ABNT.

### ■ CURSO NR 13 – TREINAMENTO EM SEGURANÇA NA OPERAÇÃO DE CALDEIRAS

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Desenvolver as competências relativas à operação de caldeiras com segurança e eficiência, de forma a evitar acidentes e a preservar as boas condições da máquina, em conformidade com a NR 13.

**Público Alvo:** Operadores de máquinas e caldeiras.

**Conteúdo:**

- » Noções de grandezas físicas e unidades;
- » Pressão;
- » Calor e temperatura;
- » Caldeiras – considerações gerais;
- » Tipos de caldeiras e suas utilizações;
- » Partes de uma caldeira;
- » Instrumentos e dispositivos de controle de caldeiras;
- » Operação de caldeiras;
- » Partida e parada;
- » Regulagem e controle;
- » Falhas de operação, causas e providências;
- » Roteiro de vistoria diária;
- » Operação de um sistema de caldeiras;
- » Procedimentos em situações de emergência;
- » Tratamento de água e manutenção de caldeiras;
- » Impurezas da água e suas consequências;
- » Manutenção de caldeiras;
- » Prevenção contraexplosões e outros riscos;
- » Legislação e normalização.

### ■ CURSO NR 17 - ERGONOMIA NO TRABALHO

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** orientar os profissionais para que possam adaptar as condições de trabalho de suas cooperativas de modo a proporcionar aos seus colaboradores um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, conforme a NR 17.

**Público Alvo:** Profissionais relacionados à segurança do trabalho.

**Conteúdo:**

- » Levantamento, transporte e descarga individual de materiais;
- » Mobiliário dos postos de trabalho;
- » Equipamentos dos postos de trabalho;
- » Condições ambientais de trabalho;
- » Organização do trabalho;
- » Operadores de check-out;
- » Trabalho de atendimento e telemarketing.

### ■ CURSO NR 18 – SEGURANÇA NA OPERAÇÃO DE PLATAFORMA ELEVATÓRIA

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar e habilitar os profissionais da área a trabalhar de acordo com as regras de segurança na utilização de Plataforma Elevatória, Verticais e Multidirecionais; conforme Ministério do Trabalho e Emprego, além de proporcionar o treinamento prático de condução e manobra da plataforma, em diversas situações operacionais.

**Público Alvo:** Profissionais que utilizam plataformas elevatórias.

**Observação:** Os instrutores têm de ser capacitados e habilitados junto ao CREA.

**Conteúdo:**

- » Normas de Segurança;
- » Tipos de Plataformas: Elétricas, Hidráulicas, Mecânicas, Manuais, Pneumáticas;
- » Funcionamento das máquinas de pequeno, médio e grande porte;
- » Componentes de Segurança;
- » Inspeção diária de pré-preparação do equipamento;
- » Regras básicas de reparos, manutenção preventiva e Check-List;
- » Condições de trabalho;
- » Responsabilidades da empresa e dos operadores;
- » Movimentação de cargas com segurança;
- » Identificação e prevenção de riscos e acidentes;
- » Segurança nos trabalhos em altura;
- » Utilização de equipamentos específicos para o trabalho em altura;
- » Simbologia de segurança;
- » Controles de painéis e os indicadores de anomalias;
- » Bateria;
- » Exercícios práticos de operação e movimentação.

### ■ CURSO NR 18 – RECICLAGEM: SEGURANÇA NA OPERAÇÃO DE PLATAFORMA ELEVATÓRIA

**Carga Horária:** 08 horas

Possibilidade de Customização: Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Promover reciclagem periódica dos profissionais, de acordo com as regras de segurança na utilização de Plataforma Elevatória, Verticais e Multidirecionais; conforme Ministério do Trabalho e Emprego, além de proporcionar o treinamento prático de condução e manobra da plataforma, em diversas situações operacionais.

**Público Alvo:** Profissionais habilitados na utilização de plataformas elevatórias.

**Conteúdo:**

Tendo como base as operações realizadas, serão avaliados e reorientados de forma prática os seguintes temas:

- » Normas de Segurança;
- » Tipos de Plataformas: Elétricas, Hidráulicas, Mecânicas, Manuais, Pneumáticas;
- » Funcionamento das máquinas de pequeno, médio e grande porte;
- » Componentes de Segurança;
- » Inspeção diária de pré-preparação do equipamento;
- » Regras básicas de reparos, manutenção preventiva e Check-List;
- » Condições de trabalho;
- » Responsabilidades da empresa e dos operadores;
- » Movimentação de cargas com segurança;
- » Identificação e prevenção de riscos e acidentes;
- » Segurança nos trabalhos em altura;
- » Utilização de equipamentos específicos para o trabalho em altura;
- » Simbologia de segurança;
- » Controles de painéis e os indicadores de anomalias;
- » Bateria;
- » Exercícios práticos de operação e movimentação.



### ■ CURSO NR 20 – LÍQUIDOS, COMBUSTÍVEIS E INFLAMÁVEIS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Garantir a segurança dos profissionais que trabalham na área relacionada a líquidos inflamáveis (líquidos e gases) e combustíveis com a explanação dos tópicos fundamentais, informando acerca do processo de revisão da norma e propondo estratégias para a implantação da nova NR 20 na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais que manipulam combustíveis, líquidos ou gases inflamáveis.

**Conteúdo:**

- » Inflamáveis: características, propriedades, perigos e riscos;
- » Controle coletivo e individual para trabalhos com inflamáveis;
- » Fontes de ignição e seu controle;
- » Proteção contra incêndio com inflamáveis;
- » Procedimentos em situações de emergência com inflamáveis;
- » Estudo da Norma Regulamentadora NR20;
- » Metodologias de Análise de Riscos: conceitos e exercícios práticos;
- » Permissão para Trabalho com Inflamáveis;
- » Acidentes com inflamáveis: análise de causas e medidas preventivas;
- » Planejamento de Resposta a emergências com inflamáveis;
- » Noções básicas de segurança de processo da instalação;
- » Noções básicas de gestão de mudanças;
- » Fundamentos de química básica.

### ■ CURSO NR 20 – RECICLAGEM: LÍQUIDOS, COMBUSTÍVEIS E INFLAMÁVEIS

**Carga Horária:** 04 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Atualizar o conhecimento dos profissionais habilitados a trabalhar na área relacionada a líquidos inflamáveis (líquidos e gases) e combustíveis com a explanação dos tópicos fundamentais, reciclando os conceitos da norma e procedimento de segurança da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais habilitados a manipular combustíveis, líquidos ou gases inflamáveis.

**Observação:** Obrigatório ter a formação na NR20.

**Conteúdo:**

- » Inflamáveis: características, propriedades, perigos e riscos;
- » Controle coletivo e individual para trabalhos com inflamáveis;
- » Fontes de ignição e seu controle;
- » Proteção contra incêndio com inflamáveis;
- » Procedimentos em situações de emergência com inflamáveis;
- » Estudo da Norma Regulamentadora NR20.
- » Análise preliminar de perigos/riscos.

### ■ CURSO NR 23 - PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIOS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Propiciar informações sobre os princípios básicos de prevenção e combate à incêndios visando atitude adequada, rápida, segura e isenta de pânico em situações de emergência.

**Público Alvo:** Profissionais que fazem parte de brigadas de incêndio e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Leis e normas de segurança;
- » NBR-14276;
- » Saídas de emergência;
- » Portas e condições de passagem;
- » Escadas e elevadores;
- » Combate ao fogo;
- » Exercício de alerta;
- » Classes de fogo;
- » Extinção por meio de água;
- » Extintores;
- » Sistemas de alarme;
- » Abandono de área;
- » Pessoas com mobilidade reduzida;
- » Riscos específicos da planta.

### ■ CURSO NR 31 - CAPACITAÇÃO PARA APLICADORES DE AGROTÓXICOS

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os profissionais que manipulam agrotóxicos nas cooperativas agropecuárias com os conhecimentos e as habilidades necessários ao desempenho dessa atividade de maneira segura, conforme estabelecido na norma regulamentadora NR 31.

**Público Alvo:** Profissionais que manipulam ou aplicam agrotóxicos.

**Conteúdo:**

- » Conceitos e considerações sobre agrotóxico;
- » Agrotóxico, adjuvantes e produtos afins;
- » Formas de exposição aos agrotóxicos – direta e indireta;
- » Conhecimento de sinais e sintomas de intoxicação e medidas de primeiros socorros;
- » Rotulagem e sinalização de segurança;
- » Medidas higiênicas durante e após o tratamento;
- » Análise de riscos na aplicação de agrotóxicos;
- » Uso de vestimentas e equipamentos de proteção pessoal;
- » Limpeza e manutenção das roupas, vestimentas e equipamentos de proteção pessoal;
- » Tecnologia de aplicação de produtos fitossanitários;
- » Legislação complementar à NR 31.

### ■ CURSO NR 32 – PROTEÇÃO RADIOLÓGICA: REQUISITOS LEGAIS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Preparar os profissionais envolvidos em trabalhos sujeitos a radiações ionizantes com conhecimentos e habilidades que garantam sua segurança e saúde no trabalho pela adoção de medidas de proteção adequadas, conforme as prescrições da norma regulamentadora – NR 32.

**Público Alvo:** Profissionais sujeitos a radiações ionizantes.

**Conteúdo:**

- » Conceitos fundamentais sobre radiações ionizantes e proteção radiológica;
- » Demonstração e prática sobre o manuseio dos detectores de radiação, verificação de parâmetros radiométricos e proteção radiológica;
- » Medidas de transmissão dos acessórios plumbíferos (aventais, biombos, etc.);
- » A norma regulamentadora NR 32 – aplicações, responsabilidades e atribuições dos profissionais operacionais e de administração envolvidos;
- » Portaria M.S. 453, de jun/98 – diretrizes básicas de radioproteção;
- » Resolução SS 625, de dez/94 – SES São Paulo;
- » Demonstração e prática sobre o manuseio dos detectores de radiação – levantamento radiométrico de salas de exames e ETSTES de fuga do cabeçote emissor de radiação.

### ■ CURSO NR 33 – CAPACITAÇÃO PARA TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS - SUPERVISOR DE ENTRADA

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Preparar os supervisores de entrada designados para o trabalho em espaços confinados a realizarem suas atividades dentro dos padrões de segurança, em conformidade com as determinações descritas na norma regulamentadora NR 33.

**Público Alvo:** Supervisores que atuam em espaços confinados.

**Conteúdo:**

- » Definições;
- » Reconhecimento, avaliação e controle de riscos;
- » Funcionamento dos equipamentos utilizados;
- » Procedimentos e utilização da permissão de entrada de trabalho;
- » Noções de resgate e primeiros socorros;
- » Identificação dos espaços confinados
- » Critérios de indicação e uso de equipamentos para controle de riscos;
- » Conhecimentos sobre práticas seguras em espaços confinados;
- » Legislação de segurança e saúde no trabalho;
- » Programa de proteção respiratória;
- » Área classificada;
- » Operações de salvamento.

### ■ CURSO NR 33 – CAPACITAÇÃO PARA TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS - TRABALHADORES AUTORIZADOS E VIGIAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Habilitar os profissionais designados para o trabalho em espaços confinados a realizarem suas atividades em conformidade com as determinações de segurança descritas na norma regulamentadora NR 33.

**Público Alvo:** Profissionais que trabalham em espaços confinados.

**Conteúdo:**

- » Definições;
- » Reconhecimento, avaliação e controle de riscos;
- » Funcionamento dos equipamentos utilizados;
- » Procedimentos e utilização da permissão de entrada de trabalho;
- » Noções de resgate e primeiros socorros.

### ■ CURSO NR 33 – RECICLAGEM: CAPACITAÇÃO PARA TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Promover reciclagem periódica a cada 12 meses dos profissionais designados para o trabalho em espaços confinados a realizarem suas atividades em conformidade com as determinações de segurança descritas na norma regulamentadora NR 33.

**Público Alvo:** Trabalhadores autorizados, Vigias e Supervisores de Entrada que trabalham em espaços confinados e que tenham realizado capacitação específica anteriormente.

**Observação:** Obrigatório ter a formação na NR33.

**Conteúdo:**

- » Tendo como base as operações de entrada e trabalho realizadas no ano anterior, serão avaliados e reorientados de forma prática os seguintes temas:
- » Definições;
- » Reconhecimento, avaliação e controle de riscos;
- » Funcionamento dos equipamentos utilizados;
- » Procedimentos e utilização da permissão de entrada de trabalho;
- » Noções de resgate e primeiros socorros;
- » Identificação dos espaços confinados
- » Critérios de indicação e uso de equipamentos para controle de riscos;
- » Conhecimentos sobre práticas seguras em espaços confinados;
- » Legislação de segurança e saúde no trabalho;
- » Programa de proteção respiratória;
- » Área classificada;
- » Operações de salvamento.

### ■ CURSO NR 35 – TRABALHOS EM ALTURA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Promover os conhecimentos e habilidades para atuar com base nos requisitos mínimos de proteção para o trabalho em altura, planejando e organizando a execução e garantindo sua segurança.

**Público Alvo:** Profissionais que trabalham em altura.

**Conteúdo:**

- » Normas e regulamentos aplicáveis ao trabalho em altura;
- » Análise de risco e condições impeditivas;
- » Riscos potenciais inerentes ao trabalho em altura e medidas de prevenção e controle;
- » Equipamentos de proteção individual para trabalho em altura: seleção, inspeção, conservação e limitação de uso;
- » Acidentes típicos em trabalhos em altura;
- » Condutas em situações de emergência, incluindo noções de técnicas de resgate e de primeiros socorros.

## 12. SUSTENTABILIDADE

### ■ CURSO GLOBAL REPORTING INITIATIVE – GRI

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para elaborar e comunicar, com qualidade, o relatório de desempenho social, ambiental e econômico da cooperativa, baseado nas Diretrizes GRI G4.

**Público Alvo:** Analistas e profissionais da área de sustentabilidade de cooperativas de saúde.

**Conteúdo:**

- » Relatórios de sustentabilidade e as diretrizes da GRI;
- » Planejamento do processo de relato GRI;
- » Envolvimento com as partes interessadas;
- » Definição dos aspectos materiais e limites;
- » Construção do relatório;
- » Verificação e comunicação.

### ■ CURSO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

#### SGA - CERTIFICADO ISO 14000

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Compreender os fundamentos, as características, as estratégias de atuação e implantação de um sistema de gestão ambiental, nos seus aspectos básicos, ampliando os conhecimentos sobre a Norma ISO 14000.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Gestão Ambiental.

**Conteúdo:**

- » Visão geral de temas ambientais;
- » Auditoria de SGA e auditoria ambiental;
- » Sistema de gestão ambiental;
- » As normas de apoio ao SGA;
- » ISO - international organization for standardization (série ISO 14000);
- » Estrutura da ISO;
- » Benefícios do SGA;
- » Sisnama;
- » Perfil profissional;
- » Implantação de um sistema de gestão ambiental.

### ■ CURSO GESTÃO DE RESÍDUOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Promover os conhecimentos necessários para a correta gestão estratégica de resíduos, considerando suas características para transporte, armazenamento e destinação final assim como a legislação específica.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais responsáveis em cooperativas que produzem resíduos.

**Conteúdo:**

- » Identificação de resíduos;
- » Classificação de resíduos;
- » Armazenamento de resíduos;
- » Condicionamento de transporte;
- » Plano de emergências;
- » Processos de transporte de resíduos;
- » Transporte segundo tipo de resíduos;
- » Leis que embasam o transporte;
- » Processos de destinação final de resíduos;
- » Realizando a destinação segundo os tipos de destinações;
- » Monitoramento ambiental.

### ■ CURSO LICENCIAMENTO AMBIENTAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver as competências sobre os procedimentos para a solicitação e obtenção para a cooperativa dos diferentes tipos de licenças ambientais (licença prévia, de instalação e de operação), considerando a legislação vigente.

**Público Alvo:** Gestores.

**Conteúdo:**

- » O que é o licenciamento ambiental;
- » Os diferentes tipos de licenças ambientais: Licença prévia (LP), Licença de Instalação (LI), Licença de Operação (LO);
- » SISNAMA, CONAMA, IBAMA e o licenciamento ambiental;
- » A resolução nº. 237/97 do CONAMA e a competência para licenciar;
- » Prazos e validade para o licenciamento;
- » Cooperativas e atividades que precisam de licenciamento ambiental;
- » Atividades potencialmente poluidoras e utilizadoras de recursos ambientais;
- » Procedimentos e rotinas do processo de licenciamento ambiental (LP, LI, LO)
- » EIA - Estudo de Impacto Ambiental;
- » RIMA - Relatório de Impacto Ambiental.

### ■ CURSO AUDITORIA AMBIENTAL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Proporcionar aos profissionais os conhecimentos que possibilitem a implantação e participação em processos de auditoria ambiental, em conformidade com as normas vigentes.

**Público Alvo:** Auditores e outros profissionais da área ambiental.

**Conteúdo:**

- » Introdução à auditoria ambiental;
- » Auditoria ambiental e sustentabilidade;
- » Normas de auditoria ambiental da ABNT;
- » Gestão ambiental;
- » O auditor ambiental;
- » Protocolo de auditoria ambiental;
- » Implantação de auditoria na empresa;
- » Preparação do plano de auditoria.

### ■ CURSO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA SGI

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Proporcionar uma visão geral das normas e os requisitos comuns entre elas que possibilitem a criação de um Sistema de Gestão Integrada, compreendendo as vantagens da integração na promoção da sustentabilidade da cooperativa no que tange à qualidade, meio ambiente e saúde ocupacional.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais envolvidos com áreas de saúde e ambiente.

**Conteúdo:**

- » Introdução;
- » Cenários;
- » Definições vantagens;
- » ISO e OHSAS;
- » Revisão das normas NBR ISO 9000/2000, NBR ISO 14000/2004 e OHSAS 18000/1999;
- » Sustentabilidade organizacional;
- » Integração dos sistemas de gestão da qualidade, do meio ambiente e da saúde ocupacional.



### ■ CURSO BALANÇO SOCIAL

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Analisar o conceito de desenvolvimento sustentável, assim como alguns paradigmas e desafios para o futuro, de modo a destacar a responsabilidade social empresarial e a importância da criação e publicação do balanço social.

**Público Alvo:** Dirigentes e Gestores.

**Conteúdo:**

- » Histórico do balanço social no mundo;
- » As principais iniciativas;
- » Modelos de balanço social;
- » Passos para a criação de um balanço social;
- » Principais dificuldades na criação de um balanço social;
- » Aplicação de balanços em cooperativas;
- » Desenvolvimento sustentável;
- » Responsabilidade social.

### ■ CURSO SOBRE LEIS AMBIENTAIS VOLTADAS AO TRANSPORTE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Informar sobre as leis ambientais e suas aplicações no setor de transporte, estimulando sua aplicação e evitando as situações decorrentes dos atos infracionais.

**Público Alvo:** Motoristas cooperados e dirigentes de cooperativas do ramo transporte.

**Conteúdo:**

- » Responsabilidade ambiental;
- » Origem das leis ambientais;
- » Princípios ambientais;
- » Acidentes históricos;
- » Artigo 255 da constituição federal;
- » Lei 9605/98;
- » Legislação complementar;
- » Relação entre cooperativas e transportadoras;
- » Características de produtos perigosos.

# RAMO AGROPECUÁRIO

## ■ CURSO ARMAZENAGEM E CLASSIFICAÇÃO DE GRÃOS

**Carga Horária:** 40 Horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais para atuarem na armazenagem e classificação de grãos com qualidade minimizando ao máximo as perdas no processo.

**Público Alvo:** Operadores de Unidades Armazenadoras

**Conteúdo:**

- » Psicrometria;
- » Fatores que influenciam a conservação dos grãos;
- » Deterioração fúngica;
- » Tratamento fitossanitário;
- » Secagem de grãos;
- » Fundamentos e manejo da aeração e termometria;
- » Manutenção de máquinas e equipamentos;
- » Racionalização do uso de energia em unidades armazenadoras;
- » Uso do computador na solução de problemas relacionados com armazenamento;
- » Prevenção de acidentes em unidades armazenadoras.

## ■ CURSO ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DE GRÃOS

**Carga Horária:** 30 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Instrumentalizar os participantes com as técnicas corretas de coleta de amostras e determinação de umidade, utilizando-se equipamentos e padrões de identificação de “defeitos” e impurezas em amostras de grãos.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na atividade de classificação e análise de grãos.

**Conteúdo:**

- » Conceitos básicos de armazenagem de grãos;
- » Legislação (lei 9973/2000 – leis de armazenagem; lei 9972/2000 – leis de classificação de grãos);
- » Amostragem, determinação de umidade, impurezas e avariados;
- » Padronização;
- » Teoria da classificação;
- » Prática de classificação de grãos (soja, milho, trigo e outros).

### ■ CURSO COMERCIALIZAÇÃO DE CAFÉ

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivos:** Desenvolver práticas de comercialização por meio do aperfeiçoamento das habilidades de negociação e técnicas analíticas sobre o agronegócio café, agregando valor a cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam no processo de compra e venda do agronegócio café.

**Conteúdo:**

- » Conceito de mercado, troca, desejo, demanda, oferta ao mercado, valor e satisfação, relacionamento e mercado, produto e qualidade;
- » Gestão de portfólio de produtos;
- » Definição de estratégia e proposição de valor;
- » Segmentação e mercado alvo;
- » Ciclo de vida do produto;
- » Evolução e tendências do mercado do café.

### ■ CURSO OPERAÇÕES DE PÓS COLHEITA E PREPARO DO CAFÉ POR VIA SECA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Apresentar as operações de pós colheita do café e técnicas de preparo por via seca.

**Público Alvo:** profissionais atuando na área de colheita de cooperativas agropecuárias

**Conteúdo:**

- » Fatores que concorrem para a qualidade do café;
- » Planejamento da colheita;
- » Amostragem da maturação;
- » Colheita do café;
- » Transporte e acondicionamento do café;
- » Preparo do café via seca;
- » Armazenamento;
- » Classificação do café;
- » Manutenção dos utensílios e equipamentos.

### ■ CURSO BOAS PRÁTICAS NA FABRICAÇÃO DE RAÇÃO

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** capacitar os participantes para a implantação e gestão de programas de boas práticas de fabricação em cooperativas agroindustriais.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem no setor agroindustrial.

**Conteúdo:**

- » Histórico das boas práticas de fabricação;
- » Instrução Normativa em vigor;
- » Perigos físicos, químicos e microbiológicos;
- » Implantação das BPF's e PoP's;
- » Check list de conformidades;
- » Manual de BPF;
- » Monitoramento de resíduos e contaminantes;
- » Auditorias em Fábricas de Ração.

### ■ CURSO CERTIFICAÇÃO DE SEMENTES E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes na implementação do SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade, com ênfase nos processos de produção e certificação de sementes para fins de credenciamento, com base na legislação vigente.

**Público Alvo:** Profissionais ligados ao Sistema de Gestão da Qualidade e certificação de sementes.

**Conteúdo:**

- » Processo de certificação de sementes;
- » Legislação brasileira de produção de sementes;
- » Evolução da legislação;
- » Estrutura da legislação vigente;
- » Sistema de gestão da qualidade aplicável à certificação de sementes;
- » Sistema de gestão da qualidade;
- » Procedimentos do processo de certificação de sementes conforme as leis em vigor;
- » Modelo de manual da qualidade, procedimentos, instruções de trabalho e formulários.

### ■ CURSO ANALISTA DE SEMENTES

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais que exercem a função de Analista do Laboratório de Análises de Sementes (LAS) quanto às análises de sementes de soja, bem como o manuseio de equipamentos, preparo de soluções, uso das regras para Análises de Sementes – RAS 2009/MAPA, elaboração de manuais técnicos, legislação (INs) em vigor, aspectos legais ligados a análise de semente e morfologia da espécie analisada.

**Público Alvo:** Profissionais envolvidos com o processo de análise de sementes.

**Conteúdo:**

- » Amostragem;
- » Recebimento e Registro das Amostras (Protocolo);
- » Preparo das Amostras de Trabalho;
- » Análises de Pureza (%PU) e VOC;
- » Determinação de Outras Sementes por Número (OS);
- » Teste de Germinação (%GE);
- » Peso de Mil Sementes (PMS gr);
- » Teste de Dano Mecânico;
- » Emissão de Boletins de Análise e IR;
- » Determinação de Umidade (%U);
- » Sementes Infestadas (SI %);
- » Características Morfológicas da Espécie;
- » Explanação de Testes de Vigor;
- » Retenção em Peneira RP.

### ■ CURSO AUDITOR INTERNO: ANÁLISE DE SEMENTES

**Carga Horária:** 28 Horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Capacitar o profissional para atuar na auditoria interna implementando o SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade na análise de sementes.

**Público Alvo:** Profissionais envolvidos com a produção e Gestão da Qualidade de sementes.

**Conteúdo:**

- » Legislação vigente;
- » Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ;
- » Abordagem Metodológica para Implantação do SGQ;
- » Requisitos gerais para o processo de auditoria;
- » Objetivos da auditoria;
- » Aspectos importantes da auditoria;
- » Tipos de auditoria;
- » Princípios de auditoria;
- » Etapas da Auditoria Interna;
- » Atividades da auditoria;
- » Gerenciando um programa de auditoria;
- » Competência e avaliação de auditores;
- » Sigilo e confidencialidade;
- » Qualificações do Auditor.

### ■ CURSO INTERPRETAÇÃO E FORMAÇÃO DE AUDITOR INTERNO – NBR ISO IEC 17.025:2005 - REQUISITOS GERAIS PARA COMPETÊNCIA DE LABORATÓRIOS DE ENSAIOS E CALIBRAÇÃO

**Carga Horária:** 28 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimento e domínio da legislação e da metodologia para implantação e implementação do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade focado em laboratório de análise de sementes, aplicando técnicas para a realização de auditoria interna: reunião de abertura, plano de comunicação de auditoria, listas de verificação, relatório de auditoria e de não conformidade e reunião de encerramento.

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Público Alvo:** Diretores, Responsáveis Técnicos, Engenheiros Agrônomos, Analistas, Auxiliar de Analista, Encarregados de UBS (Unidade de Beneficiamento de Semente) e Campo envolvidos com a produção de sementes, bem como todos as demais pessoas diretamente ligados com o Sistema de Gestão da Qualidade.

**Conteúdo:**

Parte I - Interpretação da NBR ISO IEC 17025:2005

- » Qualidade, Sistema de Gestão e Credenciamento;
- » Processo de Credenciamento/Acreditação;
- » Abordagem Metodológica para Implantação do SGQ
- » Aplicação e Uso da NBR ISO/IEC 17.025:2005 – Item 04 (Requisitos Gerenciais) e Item 05 (Requisitos Técnicos)

Parte II – Requisitos gerais para o processo de auditoria – NBR ISO 19011:2012 para LAS – teórico e prático

- » Princípios da Auditoria
- » Atividade da Auditoria
- » Etapas da Auditoria Interna
- » Sigilo e Confidencialidade
- » Qualificações do Auditor
- » Atividades Prática

### ■ CURSO GESTÃO E ANÁLISE DE RISCOS NO AGRONEGÓCIO

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 04 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos da Moderna Gestão e Análise de Riscos, aplicados ao agronegócio, visando à maximização da relação risco-retorno do setor.

**Público Alvo:** Profissionais que ocupam cargos de administração do agronegócio.

**Conteúdo:**

- » A Importância da Gestão dos Riscos e a sua Evolução Histórica;
- » Conceituação e Tipologia de Exposição ao Risco;
- » Riscos Estratégicos, Riscos Operacionais e Riscos Financeiros (Risco de Crédito, Risco de Mercado e Risco de Liquidez);
- » Governança Corporativa e a Gestão dos Riscos;
- » Modelo de Implementação da Gestão dos Riscos Corporativos – Identificação, Quantificação e Gestão dos Riscos;
- » CASE – Companhia Mineira de Açúcar e Álcool;
- » Modelos de Políticas e Normas de Gestão de Riscos Corporativos.

### ■ GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS NO AGRONEGÓCIO – RISCO DE MERCADO

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 04 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos de Gestão e Análise de Risco de Mercado aplicado ao agronegócio brasileiro, visando à maximização da relação risco-retorno do setor.

**Público Alvo:** Profissionais que ocupam cargos de administração do agronegócio.

**Conteúdo:**

- » A Importância da Gestão dos Riscos e a sua Evolução Histórica;
- » Conceituação e Tipologia de Exposição ao Risco;
- » Governança Corporativa e a Gestão dos Riscos;
- » Riscos de Mercado;
- » Avaliação do Risco de Mercado e Valor Mercado a Mercado;
- » Métodos de Cálculos do VAR, Teste de Stress e Back Testing;
- » Derivativos Agropecuários – Futuros e Opções;
- » Case – Política e Estratégias de Hedge com Derivativos.

### ■ GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS NO AGRONEGÓCIO – RISCO DE LIQUIDEZ

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 04 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos de Gestão e Análise de Risco de Liquidez aplicado ao agronegócio brasileiro, visando à maximização da relação risco-retorno do setor.

**Público Alvo:** Profissionais que ocupam cargos de administração do agronegócio.

**Conteúdo:**

- » A Importância da Gestão dos Riscos e a sua Evolução Histórica;
- » Conceituação e Tipologia de Exposição ao Risco;
- » Governança Corporativa e a Gestão dos Riscos;
- » Riscos de Liquidez;
- » Modelo de Risco do Fluxo de Caixa - Cf@r (Cash Flow at Risk);
- » Processo de cálculo do CF@r;
- » Mapeamento da Exposição, Geração de Cenários e Cálculo do CF@r;
- » Exemplo de Aplicação do CF@r.

### ■ GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS NO AGRONEGÓCIO – RISCO DE CRÉDITO

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 04 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos de Gestão e Análise de Risco de Crédito aplicado ao agronegócio brasileiro, visando à maximização da relação risco-retorno do setor.

**Público Alvo:** Profissionais que ocupam cargos de administração do agronegócio.

**Conteúdo:**

- » A Importância da Gestão dos Riscos e a sua Evolução Histórica;
- » Conceituação e Tipologia de Exposição ao Risco;
- » Governança Corporativa e a Gestão dos Riscos;
- » Riscos de Crédito;
- » Avaliação do Risco de Crédito;
- » Elementos de uma Política de Crédito e a Influência de uma Política de Crédito nos Resultados Financeiros;
- » Formas de Mitigação do Risco de Crédito e Medidas de Controle da Carteira de Crédito;
- » Case - Passo a Passo e os Pecados Capitais.



### ■ GESTÃO DE RISCOS DE MERCADO E DERIVATIVOS NA COMERCIALIZAÇÃO DE COMMODITIES

**Carga Horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 04 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos da Moderna Gestão de Riscos e apresentar a aplicabilidade do Mercado de Derivativos na Comercialização de Commodities, aplicados ao agronegócio brasileiro, visando à maximização da relação risco-retorno do setor.

**Público Alvo:** Profissionais que ocupam cargos de administração do agronegócio.

**Conteúdo:**

A importância da Gestão dos Riscos

- » Evolução Histórica e Ambiente Regulatório
- » Tipologia de Exposições ao Risco
- » A Gestão de Riscos no Agronegócio
- » Por que Gerenciar Riscos no Agronegócio?

Introdução ao Risco Financeiro

- » Riscos de Liquidez
- » Riscos de Crédito
- » Riscos de Mercado

Introdução aos Mercados Derivativos

- » Mercados a Termo, Futuros, Swaps, Opções e OTC's.
- » Conceitos, Características, Agentes e Visão Geral das Operações em cada Mercado.
- » Características de Negociação e Liquidação em cada Mercado

Hedge com Derivativos

- » Os tipos de Hedge – Compra e Venda
- » Estratégias de Hedge
- » Operações Estruturadas – BARTER

### ■ PROGRAMA DE GESTÃO DE PROPRIEDADE RURAL

**Carga Horária:** 48 horas

**Objetivo Geral:** Capacitar os proprietários rurais cooperados com as principais ferramentas de gestão para a maximização da competitividade de seus negócios.

**Público Alvo:** Gestor da Propriedade rural.

**Observação:** Capacitação modular.

Módulo I - Cooperativismo

**Objetivo:** Fornecer aos participantes conhecimentos fundamentais sobre o cooperativismo.

**Conteúdo:**

- » Diferenças entre cooperativas e empresas;
- » Fundamentos legais;
- » Constituição de uma cooperativa;
- » Princípios do cooperativismo;
- » Direitos e deveres dos cooperados;
- » Os ramos do cooperativismo;
- » Organograma de uma cooperativa;
- » Cooperativismo no Brasil e no mundo;
- » Sistema de representação do cooperativismo.

### Módulo II - Sucessão Familiar 1

**Objetivo:** Apresentar as principais características da empresa familiar, da sua gestão e dos conflitos mais comuns nesse tipo de empreendimento, ampliando a compreensão das relações existentes entre “empresa”, “família” e “propriedade”.

**Conteúdo:**

- » Cultura da empresa familiar;
- » Relações de poder e hierarquia;
- » Preparação das gerações;
- » Conflitos pessoais e familiares: características e administração;
  
- » Capacidade empreendedora;
- » Aproveitamento de oportunidades;
- » Competências profissionais.

### Módulo III - Sucessão Familiar 2

**Objetivo:** Aprofundar a compreensão dos participantes com relação ao processo de Planejamento Sucessório.

**Conteúdo:**

- » Principais conceitos da sucessão familiar;
- » Sucessão e transição de gerações;
- » Comprometimento dos sucessores; os caminhos alternativos;
- » Aspectos Jurídicos da sucessão familiar e empresarial;
- » Vantagens do planejamento sucessório;
- » Aspectos jurídicos que envolvem o planejamento sucessório.

### Módulo IV – Gestão de Pessoas

**Objetivo:** Capacitar os líderes nas principais ferramentas de Gestão de Pessoas.

**Conteúdo:**

- » Gestão de resultados na cooperativa;
- » Estabelecimento de metas e objetivos;
- » O processo decisório e delegação;
- » Eficácia, eficiência e efetividade;
- » Gestão por competências;
- » Gestão do desempenho.

### Módulo V - Liderança

**Objetivo:** Estimular o desenvolvimento da habilidade de liderança com foco em resultados.

**Conteúdo:**

- » Papel e habilidades do líder moderno;
- » Liderança e comunicação;
- » Inteligência emocional;
- » Motivando a equipe através da liderança eficaz;
- » Transformação de grupos em equipes;
- » O líder e seu papel como “treinador” e “estimulador” da equipe;
- » A ética como base da motivação e da produtividade.

### Módulo VI - Custos

**Objetivo:** Fornecer ferramentas de controle dos custos e dos orçamentos da propriedade rural, visando dar suporte a escolhas que gerem valor para a propriedade.

**Conteúdo:**

- » Métodos de custeio
- » Ponto de equilíbrio
- » Retorno de investimento
- » Mecanismos orçamentários
- » Fluxo de caixa projetado
- » Planejamento e controles
- » Comparativo: orçado x realizado

### Módulo VII - Finanças

**Objetivo:** Capacitar os participantes na gestão financeira da propriedade rural.

**Conteúdo:**

- » Administração financeira;
- » Síntese da função financeira;
- » Análise financeira;
- » Controles financeiros;
- » Projeção do fluxo de caixa;
- » Definição de metas com base nos resultados financeiros.

### Módulo VIII - Logística

**Objetivo:** dar aos participantes conhecimentos sobre o processo logístico, sobre armazenagem e sobre a importância da utilização de sistemas adequados de armazenagem e movimentação.

**Conteúdo:**

- » Operadores logísticos;
- » Compras e suprimentos;
- » Armazenagem/estoque;
- » Sistemas de armazenagem e movimentação de materiais;
- » Normas de segurança e prevenção de acidentes em armazéns;
- » Layouts de armazéns;
- » Custos de armazenagem.

### Módulo IX - Meio Ambiente

**Objetivo:** Fornecer uma visão geral dos problemas ambientais em nível global, suas causas e consequências no presente e no futuro e a responsabilidade das cooperativas nesse contexto.

**Conteúdo:**

- » O estado do meio ambiente no mundo;
- » Desenvolvimento sustentável – meio ambiente sociedade e desenvolvimento;
- » Marcos referenciais;
- » Educação ambiental e ética;
- » Princípios para uma ética ambiental.

### Módulo X - Legislação Trabalhista

**Objetivo:** Fornecer conhecimentos essenciais relativos à administração de pessoal, nos seus aspectos legais, com base na legislação trabalhista e previdenciária.

**Conteúdo:**

- » Relação de trabalho e relação de emprego;
- » Contrato de trabalho;
- » Direitos, cálculos trabalhistas;
- » Previdência social (INSS);
- » CTPS;
- » Salário mínimo, piso salarial e irredutibilidade do salário;
- » Jornada de trabalho e horas extras;
- » Intervalo para descanso, repouso semanal, remuneração no repouso;
- » Trabalho noturno;
- » Insalubridade e Periculosidade;
- » Proteção ao trabalho da mulher e do menor.

### Módulo XII - Modernização

**Objetivo:** Estimular o empreendedorismo a criatividade e a inovação como fatores de sustentabilidade para os resultados do negócio.

**Conteúdo:**

- » Modernização, criatividade e inovação;
- » Aptidões e papéis das pessoas frente à modernização;
  
- » O papel das novas tecnologias;
- » Adoção de inovações: produtos e serviços;
- » Cultura e modernização;
- » Modernização e empreendedorismo.

## ■ CURSO DESENVOLVIMENTO EM DERIVATIVOS AGROPECUÁRIOS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Dar aos participantes conhecimentos e habilidades sobre conceitos e procedimentos operacionais e estratégicos do uso dos derivativos no agronegócio.

**Público Alvo:** Diretores e Gestores financeiros.

**Conteúdo:**

- » Introdução aos mercados derivativos;
- » Derivativos agropecuários;
- » Base e risco de base;
- » Principais contratos agropecuários;
- » Estratégias com derivativos agropecuários;
- » A CPR (Cédula de Produto Rural) e os novos instrumentos de financiamento do agronegócio;
- » A volatilidade das commodities;
- » Arbitragem entre os mercados e entre os contratos;
- » Estratégias no comércio internacional – o hege cambial;
- » Operações de cash and carry;
- » Operações com CPR e trava no mercado futuro;
- » Operações a termo com preço a fixar (ex-pit).

### ■ CURSO CLASSIFICAÇÃO E DEGUSTAÇÃO DE CAFÉ

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Ampliar conhecimentos e habilidades dos participantes sobre o processo de classificação e degustação de café, contribuindo para a melhoria da qualidade da produção nas cooperativas.

**Público Alvo:** Profissionais envolvidos com o processo produtivo e gestão da qualidade do grão.

**Conteúdo:**

- » Prática de classificação: conhecimentos de defeitos intrínsecos e extrínsecos;
- » Técnicas de degustação;
- » Beneficiamento de café;
- » Degustação: provas de xícaras em mesas abertas e fechadas nos padrões clássicos e bebida com sabor característico do café conilon;
- » Treinamento e classificação dos pontos de torra e trabalho de blend;
- » Influência na bebida dos defeitos PVA (Preto, Verde e Ardido);
- » Trabalho de blend em grupo nos padrões tradicional e padrão expresso;
- » Cálculos de média de tipo, quebra e média de preço por saca e por quilogramas
- » Degustação em mesas abertas e fechadas nos métodos convencionais e produto final;
- » Noções de aroma, acidez, corpo e amargo do café.

### ■ CURSO USO CORRETO DE EPI NA APLICAÇÃO DE PRODUTOS FITOSSANITÁRIOS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes no correto uso de equipamentos e tecnologias de proteção individual na aplicação de produtos fitossanitários.

**Público Alvo:** Profissionais envolvidos com a atividade de aplicação de produtos fitossanitários na cooperativa.

**Conteúdo:**

- » Defesa vegetal no Brasil: legislação, normas, produtos fitossanitários;
- » Segurança alimentar e manejo integrado em defesa fitossanitária;
- » Uso correto e seguro de produtos fitossanitários: fatores que minimizam os riscos;
- » Tecnologia e equipamentos de aplicação de produtos fitossanitários;
- » Prática: tecnologia de aplicação; equipamento de proteção individual.

### ■ CURSO ARMAZENAGEM E TRANSPORTE DE PRODUTOS FITOSSANITÁRIOS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** capacitar os participantes na armazenagem e no transporte de produtos fitossanitários conforme as normas e técnicas de segurança e qualidade.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na armazenagem e no transporte de produtos fitossanitários

**Conteúdo:**

- » Resolução 420/04 - classificação de produtos perigosos para o transporte;
- » Critérios e Recomendações da ONU - Organização das Nações Unidas;
- » Decreto lei 96.044 – regulamento do transporte de produtos perigosos;
- » Normas técnicas do transporte de produtos perigosos – NBR 7500, NBR 7503, NBR 9735;
- » Incompatibilidade química – NR 14619;
- » Armazenamento de agrotóxicos – regulamentação e procedimentos;
- » Plano de armazenamento;
- » Plano de alarme e abandono de área.

### ■ CURSO HACCP – SISTEMA DE CONTROLE DE SEGURANÇA ALIMENTAR

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 horas

**Objetivo:** Habilitar os participantes a desenvolver, implementar e verificar Sistemas de Segurança Alimentar

**Público Alvo:** Dirigentes, Gestores e Profissionais atuando em cooperativas agropecuárias. Responsáveis pelo controle da higiene, qualidade e segurança alimentar.

**Conteúdo:**

- » Legislação alimentar;
- » Programa de Pré-Requisitos para a implementação do sistema HACCP;
- » Noções gerais de microbiologia alimentar;
- » HACCP (hazard analysis and critical control points);
- » Sistemas de gestão de segurança alimentar;
- » Cálculo do índice de risco e análise do modo e efeito de falha;
- » Elaboração de códigos de boas práticas e folhetos formativos;
- » Implementação de sistemas HACCP.

### ■ MOPP - MOVIMENTAÇÃO OPERACIONAL DE PRODUTOS PERIGOSOS

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 horas

**Objetivo:** Habilitar os participantes para orientar, elaborar a sinalização e atender requisitos legais necessários para a Movimentação de Produtos Perigosos.

**Público Alvo:** Profissionais responsáveis pela segurança do trabalho nas cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Legislação de trânsito e específica;
- » Direção defensiva;
- » Meio ambiente, primeiros socorros, convívio social;
- » Movimentação de produtos perigosos.

### ■ CURSO NUTRIÇÃO DO CAFEIEIRO

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para a condução de um processo de nutrição eficaz, contribuindo para a alta produtividade da propriedade rural.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem no processo produtivo da propriedade rural.

**Conteúdo:**

- » Noções sobre nutrição e fisiologia do cafeeiro;
- » Macro e micronutrientes;
- » Fatores que concorrem para a eficiência da adubação;
- » Indicadores de deficiências nutricionais;
- » Coleta de amostra de solo;
- » Coleta de amostra foliar;
- » Aplicação e incorporação de corretivos;
- » Aplicação de adubo químico no solo;
- » Adubação orgânica / verde;
- » Adubação foliar ;
- » Noções sobre manutenção de equipamentos.

### ■ CURSO CONTROLE DE QUALIDADE DO PROCESSAMENTO DE LEITE E DERIVADOS

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 horas

**Objetivo:** Capacitar o profissional para atuar no controle de qualidade da produção de leite e derivados contribuindo para melhores resultados na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais atuando em cooperativas de processamento de leite e derivados.

**Conteúdo:**

- » Composição e variações da composição, aspectos nutricionais e tecnológicos;
- » Tipos de contaminação, contaminação microbiológica do leite, contaminação química do leite, ordenha higiênica, tempo e temperatura, fatores de qualidade;
- » Recebimento do leite e estocagem na indústria;
- » Recebimento do leite na usina de beneficiamento;
- » Análises físico-químicas realizadas no recebimento do leite;
- » Provas higiênicas para verificação da qualidade do leite in natura, classificação do leite, tratamento térmico do leite;
- » Processamento de Leite fluido - Leite pasteurizado, Leite UHT, Leite esterilizado;
- » Processamento de Derivados Lácteos - Leites fermentados, Leites desidratados, queijos, manteiga, outros derivados;
- » Embalagem, Armazenamento e Distribuição de Leite;
- » Produtos Lácteos (Leite em Pó, Leite Fermentado, Iogurtes, Leite Condensado, Doce de Leite, Queijos, Creme de Leite e Manteiga);
- » Microrganismos do Leite; Controle de Qualidade do Leite; Equipamentos e Utensílios, Ingredientes e Aditivos, Microrganismos Probióticos, Propaganda e Marketing;
- » Métodos de Controle de Qualidade de Leite e Derivados Lácteos - Controle Laboratorial, BPA, BPF, APPCC, 5s, Gestão de Qualidade;
- » Avanços e Tendências na Indústria de Laticínios.

### ■ PALESTRA GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E SUSTENTABILIDADE NO AGRONEGÓCIO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar os conceitos e definições das boas práticas de Governança, Gestão de Riscos e Sustentabilidade aplicados ao agronegócio, por meio da análise dos resultados de sucesso obtidos por aqueles que já optaram por esse modelo de gestão.

**Público Alvo:** Proprietários rurais e profissionais que ocupam ou virão a ocupar cargos de administração do agronegócio.

**Conteúdo Programático:**

- » Desafios do agronegócio brasileiro;
- » Pilares do agronegócio forte: Governança, Gestão de Riscos e Sustentabilidade;
- » Cases e práticas de sucesso.



### ■ PALESTRA NOVO CÓDIGO FLORESTAL: ASPECTOS IMPORTANTES

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** capacitar os participantes no conhecimento da atual legislação ambiental e seus impactos nas atividades dos cooperados do ramo Agropecuário.

**Público Alvo:** Gestores e profissionais da área fiscal

**Conteúdo:**

- » Mudanças na Lei 4771/65, conhecida como “Antigo Código Florestal”;
- » Novo Código Florestal: Leis 12651/12 e 12727/12;
- » Aspectos práticos das novas regras relativas a “Área de Preservação Permanente” e “Reserva Legal”;
- » Impactos e implicações do novo código - CAR – Cadastro Ambiental Rural e PRA – Programa de regularização Ambiental.

# RAMO CONSUMO

## ■ CURSO ARMAZENAGEM E REPOSIÇÃO DE MERCADORIAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar as estratégias do processo de armazenagem e reposição de mercadorias, garantindo eficiência no processo.

**Público Alvo:** Profissionais atuando com armazenagem e reposição de mercadorias em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Visão geral do setor;
- » Atividades básicas de um depósito;
- » Medidas de segurança e limpeza;
- » Leiaute e equipamentos;
- » Planejamento e controle de estoques;
- » Reposição de mercadorias;
- » Sistema PVPS (Primeiro que vence, primeiro que sai);
- » Exposição de mercadorias;
- » Sistemas de gerenciamento de depósito.

## ■ CURSO AÇOUGUES EM COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais para operarem um açougue de forma correta e eficaz dentro de uma cooperativa de consumo.

**Público Alvo:** Profissionais atuando no setor de açougue de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Como comprar bem;
- » Importância do transporte adequado;
- » Importância do recebimento correto;
- » Conferência;
- » Cuidados especiais na armazenagem;
- » Preparação e embalagem;
- » Como expor o produto;
- » Reposição: sistema PEPS (Primeiro que entra, primeiro que sai);
- » Cuidados especiais com câmaras frias e balcões refrigerados;
- » Higiene e limpeza na manipulação de alimentos;
- » Atendimento ao cliente.

### ■ CURSO PREPARADORES DE CARNE

**Carga Horária:** 48 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 ou 32 horas

**Objetivo:** Qualificar profissionais para atuarem em açougues, trabalhando no corte, transformação e exposição dos produtos com qualidade e minimização de perdas.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem atuar na preparação de carnes no setor de açougues de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Abastecimento e atendimento de balcão;
- » Armazenagem;
- » Cortes tradicionais: bovinos, suínos e aves;
- » Cortes especiais;
- » Produtos pré-elaborados temperados;
- » Higienização e contaminação.

### ■ CURSO EFICÁCIA NA RECEPÇÃO DE MERCADORIAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais nos procedimentos de recepção de mercadorias com foco na qualidade, garantindo os padrões de segurança dos alimentos e a eficácia do processo,

**Público Alvo:** Profissionais atuando na recepção de mercadorias e demais profissionais relacionados com esta atividade nas cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » O varejo supermercadista; o cliente, suas necessidades e expectativas;
- » Higiene e segurança alimentar no transporte de mercadorias;
- » Recebimento e conferência;
- » Condições gerais das embalagens;
- » Armazenagem;
- » Higiene pessoal e ambiental.

### ■ CURSO REDUÇÃO E PREVENÇÃO DE PERDAS OPERACIONAIS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para identificar, quantificar e eliminar perdas e prevenir furtos, contribuindo para os resultados da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Caracterização das perdas em cada setor da cooperativa.;
- » Perdas mais comuns nos processos;
- » Identificando e eliminando perdas nos processos;
- » Otimização do uso de equipamentos;
- » Mapeamento de perdas;
- » Prevenção de perdas;
- » Prevenção de furtos;
- » Indicadores de avaliação e mensuração de perdas.

### ■ CURSO FRIOS E LATICÍNIOS EM COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** qualificar profissionais para atuarem no setor de frios e laticínios de cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem atuar no setor de frios e laticínios de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » A importância da compra com qualidade;
- » Transporte e perecibilidade do produto;
- » Cuidados no recebimento;
- » Conferência e devolução de mercadorias;
- » Como armazenar, corretamente, frios e laticínios;
- » Preparação e embalagem;
- » Exposição dos produtos;
- » Reposição e prevenção de perdas;
- » Cuidados especiais com câmaras frias e balcões refrigerados;
- » Higiene e limpeza na manipulação de alimentos;
- » Atendimento ao cliente.

### ■ CURSO OPERAÇÃO DE CHECKOUT

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade De Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Qualificar profissionais em competências técnicas e comportamentais, para atuarem com qualidade na função operador de check-out.

**Público Alvo:** Profissionais com ou sem qualificação prévia que desejem atuar como operadores de check-out em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » A função e o papel do operador de check-out;
- » Atendimento ao cliente e ética profissional;
- » Revendo alguns procedimentos básicos e instrumentos de trabalho;
- » A importância da apresentação pessoal;
- » Operação frente de caixa;
- » Higiene e segurança alimentar;
- » Segurança e situações de risco.

### ■ CURSO GERENCIAMENTO DE CATEGORIA DE PRODUTOS EM GÔNDOLAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos para um gerenciamento eficaz das categorias de produtos em gôndolas adequando os produtos aos clientes e agregando valor ao negócio das cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Proprietários, gerentes, e profissionais da área comercial e de marketing das cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Benefícios do gerenciamento de categorias;
- » O conhecimento do cliente;
- » A parceria com fornecedores;
- » Estrutura dos produtos;
- » Oito passos para o gerenciamento de categorias.

### ■ CURSO CONTROLE DE ESTOQUES

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Qualificar os participantes para implementar um sistema organizado para controle de estoque nas suas cooperativas de consumo, gerenciando rupturas e reduzindo as perdas.

**Público Alvo:** Profissionais de compra, logística e todos aqueles envolvidos com o fluxo de movimentação das mercadorias nas cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » O ciclo principal de atividades nas cooperativas de consumo;
- » Os pontos de entrada de mercadorias do supermercado;
- » Os pontos de saída de mercadorias da cooperativa de consumo;
- » Controle de movimentação de mercadorias;
- » Como controlar o estoque: prática e resultados;
- » Fluxograma dos procedimentos e relatórios necessários;
- » Contagem e auditoria do estoque.

### ■ CURSO PARA ATENDENTE DO SETOR DE VINHOS EM COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais com os conhecimentos básicos sobre vinhos, possibilitando um atendimento personalizado sobre o consumo do produto e as harmonizações gastronômicas que ele permite.

**Público Alvo:** Profissionais que desejem atuar no setor de vinhos em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Viticultura;
- » Glossário básico do vinho;
- » Uvas brancas e tintas;
- » Estilos de vinhos;
- » Panorama dos países produtores de vinho no mundo;
- » A atividade de Sommelier;
- » Noções básicas de degustação;
- » Enogastronomia; Perfil do consumidor de vinhos;
- » Vinhos sugeridos em celebrações específicas;
- » Técnicas de abordagem ao cliente.

### ■ CURSO BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar colaboradores para controlarem recebimento, manuseio, tempero, armazenagem e comercialização de produtos perecíveis, sob estrita observância da legislação em vigor, evitando contaminações e aumentando a validade dos produtos.

**Público Alvo:** Profissionais que atuem ou se relacionem com a área de perecíveis em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » O que é o Manual de Boas Práticas e o que são os POP's;
- » Quem é o manipulador de alimentos;
- » O que são contaminações e como ocorrem;
- » Higiene dos Manipuladores, instalações, equipamentos e utensílios;
- » Manutenção preventiva de equipamentos;
- » Recebimento de mercadorias;
- » Rótulos e validade dos alimentos;
- » Armazenamento e conservação dos alimentos;
- » Cuidados com a água, o lixo e as pragas urbanas;
- » Saúde e Segurança no Trabalho - EPI's;
- » Visitantes da área operacional;
- » CVS-N.5/2013 – Higiene e segurança;
- » CVS-N.15/1991 – Higiene no transporte de alimentos.

### ■ CURSO PREVENÇÃO DE PERDAS NA FRENTE DE CAIXA

**Carga Horária:** 8 Horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos para minimizar os riscos de perdas na frente de caixa.

**Público Alvo:** Caixas de cooperativas de consumo

**Conteúdo:**

- » O Código de Ética;
- » Devolução de produtos;
- » Troca de Produtos de clientes;
- » Caixas exclusivos para funcionários;
- » Cancelamento de item;
- » Cancelamento de cupom;
- » Conferência do troco;
- » Notas de dinheiros falsas;
- » Conferência das etiquetas impressas;
- » Omissão de registros;
- » Fechamento do caixa;
- » Recebimento de cheques;
- » Espelhos para facilitar a visualização do carrinho de compras;
- » Grandes volumes;
- » Produtos perecíveis abandonados na Frente de Caixa;
- » Etiquetas eletrônicas;
- » Outros cuidados.

### ■ CURSO PADARIA – BÁSICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** capacitar profissionais para atuarem no setor de padaria em cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Padeiros, auxiliares de padaria, confeitadores e profissionais que desejem atuar no setor de padaria em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Principais matérias primas utilizadas na padaria;
- » Linha de produtos: processamento e manipulação
- » Farinha de trigo: características, funções e aplicações;
- » Processo de produção;
- » Perfil dos consumidores;
- » Aspectos operacionais: compra, transporte; recebimento e conferência; armazenagem; instalação da seção; exposição dos produtos; participação da padaria nas vendas;
- » Higiene e segurança alimentar;
- » Prevenção de perdas e desperdícios;
- » Atendimento ao cliente.

### ■ CURSO CONFEITARIA - BÁSICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** capacitar profissionais para prepararem tortas, doces e bolos básicos no setor de padaria de cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Padeiros, auxiliares de padaria, confeitadores e profissionais que desejem atuar no setor de confeitaria em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Principais matérias primas utilizadas na confeitaria;
- » Farinha de trigo: características, funções e aplicações;
- » Características e utilização de equipamentos e utensílios para confeitaria;
- » Massas básicas mundiais; cremes para recheios e coberturas; principais ingredientes utilizados na confeitaria; linha de produtos; modelo atual;
- » Processo de produção;
- » Perfil dos consumidores;
- » Aspectos operacionais: compra, transporte; recebimento e conferência; armazenagem; instalação da seção; exposição dos produtos; participação da confeitaria nas vendas;
- » Higiene e segurança alimentar;
- » Prevenção de perdas e desperdícios;
- » Atendimento ao cliente.

### ■ CURSO EFICÁCIA NA GESTÃO DO AÇOGUE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais com uma visão estratégica financeira do setor de açougue, possibilitando a adequação de mix, análise da margem de contribuição e cálculo de perdas, aumentando a eficácia do açougue nas cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Encarregados de açougue e açougueiros.

**Conteúdo:**

- » Como reter clientes?
- » Custos e despesas do açougue;
- » Cálculo do preço de vendas e adequação de mix;
- » Cálculo de rentabilidade X Desperdícios e perdas;
- » Ponto de Equilíbrio e Margem de Contribuição;
- » Demonstração de lucros e perdas;
- » Higiene e segurança alimentar;
- » Plano de ação na estratégia do açougue.



### ■ CURSO NR 36 - SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM EMPRESAS DE ABATE E PROCESSAMENTO DE CARNES E DERIVADOS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar as exigências legais relativas aos açougues contribuindo para a qualidade e a segurança no trabalho das cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Profissionais atuando em açougues.

**Conteúdo:**

- » Mobiliário e postos de trabalho;
- » Estrados, passarelas e plataformas;
- » Manuseio de produtos;
- » Levantamento e transporte de produtos e cargas;
- » Recepção e descarga de animais;
- » Máquinas, equipamentos e ferramentas;
- » Condições ambientais de trabalho;
- » Equipamentos de proteção individual – EPI e Vestimentas de Trabalho;
- » Gerenciamento dos riscos;
- » Programas de Prevenção dos Riscos Ambientais e de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- » Organização temporal do trabalho;
- » Organização das atividades;
- » Análise Ergonômica do Trabalho.

### ■ CURSO FERMENTAÇÃO DE PÃES ESPECIAIS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Aprimorar conhecimentos e competências dos profissionais para a elaboração de pães especiais no setor de padaria das cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Padeiros e auxiliares de padeiro com conhecimentos básicos na atividade.

**Conteúdo:**

- » Equipamentos necessários à panificação;
- » Padronização da produção;
- » Qualidade dos ingredientes;
- » Técnicas de fermentação;
- » Pão italiano, pão light, pão francês, baguetes, croissant, panetone;
- » Cuidados com mofo e estocagem de pães;
- » Prevenção de perdas e desperdícios;
- » Prazo de validade.

### ■ CURSO FRUTAS, LEGUMES E VERDURAS EM COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprimorar conhecimentos sobre o funcionamento do setor de frutas, legumes e verduras em cooperativas de consumo, orientando sobre as melhores práticas e minimização de perdas.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar no setor de FLV em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » O setor de FLV (Frutas, legumes e verduras) nas cooperativas de consumo;
- » Produtos;
- » Procedimentos operacionais: compras, recebimento, armazenagem, preparação; embalagem e exposição;
- » Atendimento ao cliente;
- » Prevenção de perdas;
- » Apresentação pessoal, higiene e segurança alimentar.

### ■ CURSO PREVENÇÃO DE PERDAS EM FLV

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Conscientizar os participantes sobre a relevância das perdas de FLV (Frutas, legumes e verduras) nos resultados das cooperativas, orientando sobre as melhores práticas de manipulação em cada etapa da movimentação dos produtos.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar no setor de FLV (Frutas, legumes e verduras) em cooperativas de consumo

**Conteúdo:**

- » Do produtor ao check-out;
- » Prevenção de perdas no momento da compra;
- » Prevenção de perdas no recebimento;
- » Prevenção de perdas na exposição dos produtos;
- » Prevenção de perdas na operação de check-out.

### ■ CURSO RENDIMENTO E PREVENÇÃO DE PERDAS NO AÇOUGUE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar os principais focos de perdas em açougues capacitando os participantes para atuarem com qualidade, segurança e eficácia neste setor dentro das cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar no setor de açougue em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Pontos de vulnerabilidade do açougue;
- » Melhoria na apuração do rendimento;
- » Padronização de cortes;
- » Ficha de manutenção de sortimentos;
- » Melhores práticas no recebimento, armazenagem e exposição;
- » Layout do setor;
- » Melhores práticas do mercado.

### ■ CURSO EXPOSIÇÃO E REPOSIÇÃO DE MERCADORIAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais para a exposição e reposição eficaz de mercadorias nas cooperativas de consumo, garantindo qualidade e minimizando perdas.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar na exposição e reposição de mercadorias em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Técnicas de exposição de mercadorias;
- » Layout da loja e sua influência sobre o consumo;
- » Sistema PVPS (Primeiro que vence, primeiro que sai);
- » Recursos e equipamentos para a exposição correta de produtos;
- » Organização por categorias;
- » Reposição nas prateleiras e movimentação de produtos;
- » Prevenção de furtos;
- » Segurança e minimização de perdas.

### ■ CURSO PREVENÇÃO DE PERDAS NA PADARIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Orientar os profissionais sobre as melhores práticas e estratégias para aumentar a rentabilidade e minimizar perdas no setor de padaria em cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar no setor de padaria em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » O setor de panificação no mercado;
- » Estrutura física, equipamentos, utensílios e produção;
- » Fornecedores e matéria-prima na elaboração do mix de produtos;
- » Produção artesanal e produtos à base de pré misturas;
- » Custos e padronização de receitas;
- » Controle de produção, desperdícios e custos;
- » Implantação de estudo do desperdício no setor da padaria.

### ■ CURSO PREVENÇÃO DE PRAGAS URBANAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Orientar os profissionais sobre os procedimentos de prevenção de pragas urbanas na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Identificando e controlando a proliferação de pragas;
- » Ambientes mais propícios para o surgimento de pragas;
- » Condutas de higiene na rotina diária para manutenção do controle de pragas;
- » Orientações técnicas para a prevenção e controle de pragas;
- » Como reduzir os custos na contratação de prestadores de serviços para controle de pragas.

### ■ CURSO MERCEARIA EM COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Preparar profissionais para atuarem com qualidade e eficácia na seção de mercearia em cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Profissionais que atuam ou desejam atuar na seção de mercearia em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » A importância da mercearia na cooperativa;
- » Organização dos produtos da seção;
- » Operação da mercearia;
- » Exposição e reposição de produtos;
- » Prevenção de perdas e furtos na mercearia.

### ■ CURSO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Informar os participantes sobre os direitos e obrigações do consumidor na relação de consumo e as precauções a serem tomadas pelos fornecedores visando evitar reclamações. **Público Alvo:** Profissionais que atuam diretamente com os consumidores em cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » O Código de Defesa do Consumidor no Brasil;
- » Conceitos;
- » Responsabilidades nos defeitos de produtos e serviços;
- » Como prevenir abusos do consumidor;
- » Devolução da compra;
- » Oferta, publicidade e práticas abusivas.

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE CARTAZISTAS I

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Formar profissionais para confeccionarem cartazes médios (46X60cm) e splash (20X30cm) bem como noções sobre a exposição de cartazes na cooperativa para estimular a venda final do produto.

**Público Alvo:** Cartazistas, repositores de mercadorias e profissionais interessados em trabalhar na atividade.

**Conteúdo:**

- » Onde desenvolver os cartazes;
- » Identificação da necessidade do cartaz;
- » Técnicas para desenho;
- » Montagem dos cartazes;
- » Confecção de cartazes.

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE CARTAZISTAS II

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Formar profissionais para confeccionarem cartazes de grande porte, banners, faixas e cartazes de dicas para as diversas seções das cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Cartazistas com prática.

**Conteúdo:**

- » Produtos para a confecção dos cartazes;
- » Cartazes e o aumento das vendas;
- » Localização e exposição dos cartazes;
- » Cartazes de dicas para o cliente;
- » Confecção de cartazes, faixas e banners com polietileno.

### ■ CURSO SEGURANÇA PATRIMONIAL EM COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Proporcionar os conhecimentos fundamentais sobre a atividade de segurança patrimonial nas cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Proprietários, gerentes, encarregados e equipes de prevenção de perdas e fiscalização de loja.

**Conteúdo:**

- » Conceitos e indicadores de furto no varejo;
- » Focos de atuação da segurança patrimonial;
- » Uso de câmeras na loja: operadores de CFTV;
- » Técnicas de abordagem preventiva;
- » Pontos de atenção na cooperativa;
- » Comunicação: código fonético internacional;
- » Montando um plano de segurança para a loja.

### ■ PROGRAMA CAPACITAÇÃO DE LIDERANÇAS NO RAMO CONSUMO

**Carga Horária:** 176 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Preparar a Liderança com conhecimentos sobre o negócio e sobre os processos gerenciais, visando à melhoria dos resultados da cooperativa por meio de uma gestão mais efetiva.

**Público Alvo:** Líderes de setores da operação.

**Observação:** Capacitação modular.

Módulo I: Conhecimento do Negócio

**Objetivo:** Fornecer aos participantes conhecimentos fundamentais sobre o funcionamento e principais processos da loja.

**Conteúdo:**

- » Treinamento base Gestão de Loja/Setor: Açougue, Perecíveis, Padaria, Hortifruti e FLC - Frios, Laticínios e Congelados;
- » Gestão de Estoques;
- » Gestão de Loja;
- » Prevenção de Perdas.

Módulo II: Ações Gerenciais

**Objetivo:** Fornecer aos participantes conhecimentos técnicos e comportamentais para o exercício pleno da Liderança.

**Conteúdo:**

- » Gestão de Equipes;
- » Gestão do Tempo;
- » Gestão de Projetos;
- » Como Falar em Público;
- » Técnicas Motivacionais;
- » Aspectos Tributários;
- » Aspectos Trabalhistas;
- » Aspectos Ambientais relativos ao negócio;
- » Uso da Matemática;
- » Rotulagem;
- » Saúde e Segurança do Trabalho.

### ■ PROGRAMA HUMANIZAR – ATENDIMENTO HUMANIZADO PARA COOPERATIVAS DE CONSUMO

**Carga Horária:** 72 horas

Possibilidade de Customização: Com possibilidade de customização.

**Objetivo:** Desenvolver ações de capacitação comportamental com foco no atendimento humanizado aos clientes das cooperativas de consumo.

**Público Alvo:** Colaboradores dos diversos setores de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Conceitos sobre humanização;
- » Mercado e competitividade;
- » Clientes e suas necessidades;
- » Humanização;
- » Habilidades de atender humanizado;
- » Liderança humanizada;
- » A humanização do profissional;
- » Cuidando do profissional;
- » Desenvolvimento e aprimoramento de competências para o atendimento humanizado.

### ■ CURSO PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 horas

**Objetivo:** Promover o desenvolvimento de competências que permitam o bom desempenho dos colaboradores nas atividades que lhes forem atribuídas nos diversos setores das cooperativas de consumo, utilizando todos os recursos disponibilizados.

**Público Alvo:** Colaboradores dos diversos setores de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Relacionamento interpessoal;
- » Atitudes profissionais;
- » Atendimento ao cliente;
- » Trabalho em equipe;
- » Visão sistêmica da cooperativa;
- » Feedback;
- » Administração do tempo;
- » Plano de autodesenvolvimento.

### ■ CURSO MANIPULAÇÃO HIGIÊNICA E SANITÁRIA DE CARNES FRESCAS E TEMPERADAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais para controlarem o recebimento, armazenagem e comercialização de carnes, manuseando-as e temperando-as sob estrita observância da legislação em vigor, evitando contaminações e aumentando a validade dos produtos.

**Público Alvo:** Profissionais atuando no setor de açougue de cooperativas de consumo.

**Conteúdo:**

- » Noções de microbiologia, noções sobre doenças transmitidas por alimentos;
- » Boas práticas de manipulação de alimentos;
- » Controle de pragas;
- » Segurança do trabalhador.



# RAMO CRÉDITO

## ■ CURSO GESTÃO DA QUALIDADE DE PROCESSOS FINANCEIROS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Apresentar e discutir os principais métodos e ferramentas de integração e harmonização de processos em um sistema de gestão da qualidade, visando eficiência e eficácia nos resultados planejados e o desenvolvimento da cultura de melhoria contínua.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Caminhos da gestão de processos;
- » Definição de processo;
- » O que é e como realizar a gestão de processos financeiros;
- » As funções gerenciais e a gestão de processos;
- » Como analisar um processo financeiro;
- » Elaboração de um fluxograma em cooperativa de crédito;
- » Estabelecendo os sub processos;
- » Documentando os fluxos dos processos;
- » Equipe de trabalho e suas vantagens competitivas;
- » Estratégias de atuação sobre as barreiras departamentais;
- » Ação corretiva X ação preventiva;
- » Estratégia empresarial;
- » Técnicas de melhoria dos processos;
- » Liderança e motivação na integração e aperfeiçoamento dos processos;
- » Gestão integrada.

## ■ CURSO O PAPEL DO ANALISTA DE CRÉDITO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade De Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar e discutir as atribuições, responsabilidades e alcance da função do analista de crédito a fim de capacitá-lo para atuar com qualidade tomando as decisões mais apropriadas à minimização de riscos.

**Público Alvo:** Analistas de Crédito.

**Conteúdo:**

- » A função de análise de crédito no processo global da cooperativa;
- » Interação entre analista de crédito e as demais funções;
- » Qualidade de análise e minimização de riscos;
- » Relacionamento com clientes nas aprovações e recusas de crédito;
- » Ética e profissionalismo;
- » Autodesenvolvimento e carreira do analista de crédito;
- » Visão e estratégia comercial do negócio do cliente;
- » Planejamento estratégico e financeiro;
- » Abordagem comercial.

### ■ CURSO ROTINAS OPERACIONAIS DO ANALISTA FINANCEIRO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Apresentar e discutir as atividades que compõe a rotina de trabalho do analista financeiro possibilitando que o profissional compreenda a importância e o impacto das suas atividades no negócio da cooperativa de crédito.

**Público Alvo:** Analistas Financeiros.

**Conteúdo:**

- » Aplicações financeiras;
- » Tesouraria;
- » Conciliação de contas;
- » Orçamentos e despesas;
- » Contas a receber;
- » Fluxo de caixa;
- » Contas patrimoniais;
- » Liquidação de empréstimos;
- » Acompanhamento e análise de mercado;
- » Previsão de caixa;
- » Conferência de relatórios;
- » Clientes inadimplentes;
- » Baixa de títulos;
- » Emissão de boletos;
- » A rotina do analista financeiro na cooperativa de crédito.

### ■ CURSO CONHECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Possibilitar uma compreensão básica e uma visão geral de políticas econômicas, do sistema financeiro nacional e de produtos e serviços que compõe a atividade das cooperativas de crédito.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Fundamentos de economia: PIB, orçamentos públicos, financiamento, política fiscal monetária e cambial, inflação, taxas de juros e indicadores econômicos;
- » O Sistema Financeiro Nacional;
- » Produtos ativos;
- » Produtos passivos;
- » Serviços ofertados pelas cooperativas de crédito;
- » Fundamentos do planejamento comercial e estratégico em cooperativas de crédito.

### ■ CURSO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Possibilitar um entendimento global sobre segurança, ameaças, vulnerabilidades, riscos e medidas de proteção às informações e ativos da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação em cooperativas de crédito.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Conceito e valor da informação;
- » Aspectos de confiabilidade;
- » Ameaças e riscos;
- » Políticas de segurança;
- » Componentes da organização da segurança;
- » Importância das medidas de segurança;
- » Medidas de segurança física;
- » Medidas de ordem técnica;
- » Medidas organizacionais;
- » Legislação e regulamentos.

### ■ CURSO CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para efetuarem avaliações de crédito por meio de técnicas de “Rating” a fim de minimizar os riscos do crédito na cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Classificação de risco de crédito;
- » Agências e modelos de “Rating”;
- » Classificação por grupo de risco;
- » Análise de crédito no Brasil;
- » Agências de risco;
- » Análise financeira do cliente/cooperado;
- » Análise da visão de negócios e planejamento estratégico do cliente/cooperado;
- » Consideração de risco de crédito.

### ■ CURSO FORMALÍSTICA DA ANÁLISE DE CRÉDITO

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Apresentar a formalística da análise de crédito, capacitando o participante para colaborarem com agilidade e rapidez nos processos da cooperativa de crédito, minimizando erros e retrabalho.

**Público Alvo:** Auxiliares e assistentes administrativos atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Formalística das operações de crédito;
- » Documentos necessários para fazer uma análise precisa e ágil de crédito PF e PJ;
- » Operações;
- » Interfaces de apoio aos usuários;
- » Monitoramento do volume de processos e operações;
- » Qualidade de processos.

### ■ CURSO FORMAÇÃO PARA REPRESENTANTES DELEGADOS

**Carga horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** 04 horas

**Objetivo:** Capacitar os delegados para a efetividade de sua atuação conforme as regulamentações estatutárias.

**Público Alvo:** Cooperados e funcionários em cargo de alta gestão.

**Conteúdo:**

- » Conhecendo como funciona a cooperativa;
- » Papel do delegado numa cooperativa de crédito, suas funções e atividades;
- » Orientação em linhas gerais do que se espera do delegado;
- » A importância de sua participação dentro do processo de Governança Cooperativa;
- » Responsabilidades;
- » Assembleias Gerais – como funciona;
- » Cooperativismo de Crédito no Brasil;
- » O Banco Central do Brasil e seu papel de supervisão;
- » Estrutura organizacional da Cooperativa;
- » Órgãos estatutários;
- » Interpretação dos resultados da cooperativa.

### ■ CURSO VISÃO ESTRATÉGICA DE NEGÓCIOS - CICLO DO CRÉDITO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Desenvolver uma visão ampla e crítica de todo o ciclo de crédito visando maior qualidade na atuação profissional e melhores resultados para a cooperativa.

**Público Alvo:** Analistas de crédito, analistas de recuperação de crédito e profissionais interessados em adquirir uma visão global do negócio de crédito.

**Conteúdo:**

- » Tipos de operações de crédito e sua utilização;
- » Eventos e informações de crédito e suas características;
- » Ciclo do crédito;
- » Modelo e políticas de concessão de crédito;
- » Sistema de Rating;
- » Gestão de risco de crédito;
- » Recuperação de crédito;
- » Loss Give Default (LGD) e taxa de recuperação;
- » Precificação de operações de crédito.

### ■ CURSO COBRANÇA E INADIMPLÊNCIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para desenvolver parâmetros e estratégias destinados ao recebimento com menor custo e melhor ganho comercial, identificando soluções negociais e jurídicas para os casos de inadimplência.

**Público Alvo:** Analistas de crédito, analistas de recuperação de crédito e profissionais interessados em adquirir uma visão global do negócio de crédito.

**Conteúdo:**

- » Impacto do processo de crédito e cobrança nos procedimentos do contas a receber;
- » A inadimplência do mercado atual;
- » Aspectos jurídicos dos títulos e contratos;
- » Características operacionais e jurídicas do cheque;
- » Gerenciamento de riscos;
- » Informações cadastrais;
- » O perfil mau pagador;
- » Técnicas de negociação aplicada à inadimplência por carta, por telefone, negociação pessoal, fator tempo, fator custo e a terceirização, fator moral e as limitações do código de defesa do consumidor;
- » A composição amigável;
- » Protesto e negativação em cadastros de restrição ao crédito;
- » Cobrança judicial: aspectos gerenciais das principais ações.

### ■ CURSO IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para identificar as oportunidades de negócios com os clientes ao longo de sua rotina de trabalho, contribuindo com os resultados da cooperativa.

**Público Alvo:** Caixas e tesoureiros.

**Conteúdo:**

- » Características e benefícios dos produtos e serviços financeiros;
- » Identificando oportunidades de negócios;
- » Conhecendo as necessidades do cliente;
- » Perguntas estratégicas;
- » Abordagem eficaz;
- » Metas e objetivos;
- » Como lidar com objeções;
- » Relacionamento com clientes.

### ■ CURSO FLUXO DE CAIXA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para elaborar o fluxo de caixa e utilizá-lo, de forma articulada com outras ferramentas financeiras, na avaliação e gestão do desempenho financeiro da cooperativa.

**Público Alvo:** Analistas financeiros.

**Conteúdo:**

- » Geração de caixa e geração de lucro;
- » Abrangência do fluxo de caixa e sua importância;
- » Cálculo do capital de giro;
- » Fluxo de informação envolvido na elaboração do fluxo de caixa;
- » Elaboração do fluxo de caixa a partir do DRE (Demonstrativo de Resultados do Exercício);
- » Técnicas comuns para administrar o caixa nas cooperativas;
- » Modelo para equilibrar o caixa;
- » Importância de se estabelecer uma boa gestão de caixa;
- » Como elaborar o orçamento de caixa e os formatos adotados;
- » Produtos de crédito.

### ■ CURSO ANÁLISE DE CONCESSÃO DE CRÉDITO PF

**Carga Horária:** 8 Horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** propiciar conhecimentos para que o profissional possa atuar na análise e concessão de crédito para pessoa física, de forma segura e eficaz para a cooperativa.

**Público Alvo:** Analistas de crédito de pessoa física.

**Conteúdo:**

- » Perfil e habilidades do analista de crédito;
- » Conceito de crédito;
- » Variáveis de risco;
- » Modalidades de crédito;
- » Gestão de risco;
- » Fundamentos da análise de crédito;
- » Informações para a análise de crédito;
- » Análise de crédito;
- » Garantias de crédito;
- » Emissão de parecer.

### ■ CURSO ANÁLISE DE CONCESSÃO DE CRÉDITO PJ

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** propiciar conhecimentos, técnicas e ferramentas para avaliação, mensuração, tomada de decisão e gestão de risco de crédito à pessoa jurídica nas cooperativas.

**Público Alvo:** Analistas de crédito de pessoa jurídica.

**Conteúdo:**

- » A importância do crédito para a economia e para a organização;
- » Base de informações para a análise de crédito;
- » Demonstrações contábeis;
- » Análise de balanço;
- » Fatores de risco não refletidos nas demonstrações contábeis;
- » Garantias de crédito;
- » Títulos de crédito;
- » Índices de desempenho;
- » Serviços de proteção ao crédito;
- » Gestão de risco;
- » Emissão de parecer;
- » Acompanhamento e revisão do crédito concedido.

### ■ CURSO BASILÉIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Apresentar os fundamentos relativos às regras do acordo de capital – Basiléia, bem como a metodologia para cálculo do capital regulatório, os novos requerimentos e o impacto funcional da nova regulamentação nas instituições financeiras.

**Público Alvo:** Profissionais de Compliance e das áreas de Gestão de Riscos.

**Conteúdo:**

- » Conceitos básicos de riscos financeiros;
- » Contexto histórico e os Acordos de Basiléia;
- » Metodologias de cálculo do Capital Regulatório;
- » Fundamentos da Basiléia III e suas implicações nos Negócios
- » Definição do Patrimônio de Referência e Requisitos Mínimos;
- » Cálculo dos Ativos Ponderados pelo Risco (RWA);
- » Adicional do Capital Principal;
- » Índice de alavancagem e liquidez;
- » Cronograma de Implantação;
- » Estrutura de Gestão de Riscos;
- » Gestão de Capital: Capital Regulatório, Econômico e ICAAP.

### ■ CURSO CERTIFICAÇÃO CPA 10: PREPARATÓRIO

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para o exame ANBID CPA 10.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de crédito que comercializam produtos de investimento.

**Conteúdo:**

- » Sistema financeiro nacional;
- » Ética e regulamentação da ANBID;
- » Noções de economia e finanças;
- » Princípios de investimento;
- » Fundos de investimento;
- » Demais produtos de investimento.



## ■ CURSO CPA 10: ATUALIZAÇÃO

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Com possibilidade de customização.

**Objetivo:** ampliar e aprofundar conhecimentos dos profissionais já certificados em CPA10, visando elevar a sua capacitação técnica e atualizar conhecimentos conforme a regulamentação do banco central.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de crédito que já possuam a certificação CPA10.

**Observação:** Possuir certificação CPA10.

Conteúdo (\*):

- » Ética e regulamentação;
- » Princípios de investimento;
- » Fundos de investimento;
- » Demais produtos de investimento;
- » Mensuração, gestão de performance e risco.

(\*): Conteúdo específico estabelecido pela ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais).

## ■ CURSO CPA 20

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** Com possibilidade de customização.

**Objetivo:** Aprofundar os conhecimentos dos profissionais das cooperativas de crédito para um desempenho de qualidade, em conformidade com os critérios da ANBIMA.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na área comercial em cooperativas de crédito e que já tenham efetuado o curso CPA 10.

**Conteúdo:**

- » Princípios básicos de economia, finanças e estatística;
- » Fundos de investimento;
- » Código ANBIMA de regulação e melhores práticas para fundos de investimento;
- » Produtos de investimento;
- » Código ANBIMA de regulação e melhores práticas para ofertas públicas de distribuição e aquisição de valores mobiliários;
- » Tributação;
- » Órgãos de regulação, auto regulação, fiscalização e participantes do mercado;
- » Compliance legal, ética e análise do perfil do investidor;
- » Mensuração, gestão de performance e risco.

### ■ CURSO CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o analista financeiro, a partir das normas contábeis estabelecidas pelo banco central, para regular a contabilização de operações com títulos e valores mobiliários.

**Público Alvo:** Analistas financeiros e demais profissionais das cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » O sistema financeiro nacional;
- » Identificando as autoridades monetárias;
- » Instituições financeiras e cooperativas de crédito;
- » Pronunciamentos técnicos aprovados pelo conselho monetário nacional;
- » Princípios fundamentais de contabilidade;
- » Operações de crédito;
- » Operações interfinanceiras de liquidez;
- » Derivativos;
- » Crédito tributário;
- » Demonstrações contábeis;
- » Análise de demonstrações financeiras de instituições financeiras;
- » Operações de arrendamento mercantil;
- » Gestão de riscos no mercado financeiro.

### ■ CURSO GESTÃO E ANÁLISE DE CRÉDITO CORPORATIVO E RISCO – PF

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para a efetuem a análise e gestão do processo de concessão de crédito para pessoa física, considerando os riscos inerentes a essa atividade.

**Público Alvo:** Profissionais da área comercial e de negócios das cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » A oferta de crédito no Brasil;
- » Conceitos e modelos de análise de crédito;
- » O processo de análise de crédito;
- » O processo de decisão;
- » O processo de concessão;
- » O acompanhamento pós – crédito;
- » A cobrança;
- » Gestão de riscos;
- » Controles internos;
- » Direito obrigacional;
- » Governança corporativa e cooperativa.

### ■ CURSO GESTÃO E ANÁLISE DE CRÉDITO CORPORATIVO E RISCO – PJ

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para a efetuar a análise e gestão do processo de concessão de crédito para pessoa jurídica, considerando os riscos inerentes a essa atividade.

**Público Alvo:** Profissionais da área comercial e de negócios em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » O conceito e as etapas de crédito;
- » O crédito nas instituições financeiras: cooperativas de crédito;
- » Análise de crédito à microempresa;
- » Análise de crédito à pessoa jurídica;
- » Utilização de projeções econômico – financeiras na avaliação do crédito;
- » Avaliação econômico-financeira de uma política de crédito;
- » Análise quantitativa de risco de crédito;
- » Classificação do risco de crédito – rating;
- » Modelo matricial de crédito;
- » Var (Value at Risk) de crédito – valor em risco de crédito;
- » Gestão da carteira de crédito;
- » Modelos de avaliação do risco de crédito;
- » Cessão de crédito e securitização de recebíveis.

### ■ CURSO COOPERATIVAS DE CRÉDITO E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN)

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos gerais sobre o sistema financeiro nacional, com ênfase nos principais conceitos sobre mercados e operações financeiras.

**Público Alvo:** Profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Sistema financeiro nacional;
- » Princípios de investimento;
- » Tipos de mercado e suas características;
- » Gestão do risco;
- » Mercado de renda fixa;
- » Mercado de renda variável;
- » Mercado de derivativos;
- » O novo mercado.

### ■ CURSO COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para atuarem com qualidade na cobrança e recuperação de crédito para suas cooperativas.

**Público Alvo:** Profissionais atuando com cobrança e recuperação de crédito em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Pesquisas e tendências de mercado em recuperação de crédito;
- » A importância da recuperação de crédito de forma sistematizada para a saúde financeira da organização;
- » A recuperação de crédito dentro do planejamento de marketing de relacionamento com os clientes;
- » Perfil do profissional para atuar na área de recuperação de crédito;
- » Processo de comunicação: vocabulário, linguística e emocional;
- » Razões que impedem o sucesso de uma recuperação de crédito;
- » Planejamento do contato - etapas do ativo em recuperação de crédito
- » Histórico do cliente inadimplente como fator preponderante no processo de negociação;
- » Etapas do processo de recuperação de crédito – ativo e receptivo;
- » Atitudes positivas que contribuem para a negociação com inadimplentes;
- » A importância do código de defesa do consumidor.

### ■ CURSO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS PARA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos sobre os controles internos de uma cooperativa de crédito, tendo por base as normas do BACEN, CVM e SUSEP, possibilitando a diminuição dos riscos operacionais e financeiros.

**Público Alvo:** Analistas de controles internos, profissionais de compliance e demais profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Comitê da Basileia e as exigências normatizadas do banco central para cooperativas;
- » Objetivos dos controles internos;
- » Elementos dos controles internos;
- » Cultura de controle;
- » Conceituação do controle interno;
- » Grupos de funções do controle interno;
- » Riscos para o mercado financeiro;
- » A auditoria interna e externa – papéis e diferenças;
- » O controle interno e a auditoria interna;
- » Órgãos fiscalizadores;
- » O controle interno e a lavagem de dinheiro;
- » Formas e Sistemas de monitoramento feito pelo controle interno.

### ■ CURSO PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA INTERNA PARA COOPERATIVAS DE CRÉDITO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Dar aos participantes conhecimentos e habilidades sobre prestação de contas e comprovações documentais nas cooperativas de crédito, possibilitando melhor atuação nas áreas de auditoria interna, análise de riscos e controladoria.

**Público Alvo:** Analistas de controles internos, profissionais de compliance e demais profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Introdução ao sistema financeiro nacional;
- » Marco regulatório;
- » Referências de gestão de riscos para a auditoria interna;
- » Procedimentos e principais técnicas de auditoria interna;
- » Principais procedimentos de auditoria por área e gestão de riscos;
- » Fraudes financeiras.

### ■ CURSO NORMAS INTERNACIONAIS DE AUDITORIA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Ampliar e aprofundar os conhecimentos dos profissionais de cooperativas de crédito das áreas de auditoria interna, análise de riscos e controladoria, com relação às normas internacionais de auditoria.

**Público Alvo:** Analistas de controles internos, profissionais de compliance e demais profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » NBC P1 – Normas profissionais de auditoria independente;
- » NBC TA 210 – Responsabilidade com os termos de trabalho de auditoria;
- » NBC TA 220 – Controle de qualidade na auditoria de demonstrações contábeis;
- » NBC TA 240 – Responsabilidade do auditor relacionada com fraude em auditoria de demonstrações contábeis;
- » NBC TA 300 – Planejamento da auditoria de demonstrações contábeis;
- » NBC TA 315 – Identificação e avaliação dos riscos de distorção relevante por meio do entendimento da entidade e de seu ambiente;
- » NBC TA 320 – Materialidade no planejamento e na execução da auditoria;
- » NBC TA 330 – Respostas do auditor quanto aos riscos avaliados;
- » NBC TA 450 – Avaliação das distorções identificadas durante a auditoria;
- » NBC TA 520 – Aplicação dos procedimentos analíticos;
- » NBC TA 530 – Amostragem em auditoria;
- » NBC TA 560 – Eventos subsequentes;
- » NBC TA 570 – Continuidade operacional;
- » NBC TA 580 – Representações formais.

### ■ CURSO GESTÃO DO CRÉDITO, RISCO E RESPONSABILIDADE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprofundar conhecimentos e conscientizar os participantes sobre a responsabilidade da gestão do crédito e seus impactos na eficácia organizacional da cooperativa.

**Público Alvo:** Analistas de controles internos, profissionais de compliance e demais profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » O conceito de risco;
- » A proteção do sistema financeiro internacional contra crises;
- » As exigências de capital em função dos riscos;
- » Os limites operacionais da cooperativa em função do Patrimônio Líquido;
- » Os perfis dos riscos a serem geridos;
- » Gestão do risco de crédito;
- » Gestão do risco operacional.

### ■ CURSO O PAPEL DO AGENTE, CONTROLES INTERNOS E RISCOS – RAMO CRÉDITO

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Aprofundar a compreensão dos participantes sobre a importância da atuação do Agente de Controles Internos e o que é esperado deste profissional, em termos de atuação e desempenho, nas cooperativas de crédito.

**Público Alvo:** Analistas de controles internos, profissionais de compliance e demais profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » O que são os controles internos;
- » O papel do agente de controles internos;
- » Classificação dos controles internos;
- » Controles Internos estratégicos;
- » Compreendendo a gestão de riscos;
- » Roteiro referencial de atuação do agente de controles internos.

### ■ CURSO TÉCNICA DE VENDA DE PRODUTOS FINANCEIROS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Desenvolver as habilidades necessárias para a eficácia na venda de produtos financeiros em cooperativas de crédito.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na área comercial de cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Contexto macroeconômico;
- » As cooperativas de crédito frente ao contexto;
- » Marketing de transação e marketing de relacionamento;
- » Eficiências competitivas e diferenciais metodológicas;
- » Estrutura, componentes e análise da demanda por produtos financeiros (PF e PJ);
- » O direcionamento de soluções financeiras com produtos e serviços;
- » A importância das atitudes no processo comercial;
- » Empatia, flexibilidade, ajustes e solução;
- » Comparação mercadológica (configurações, preços e distribuição);
- » Metodologia de comercialização: do diagnóstico ao fechamento da venda;
- » Lidando com obstáculos;
- » O pós-venda no processo de comercialização.

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE CAIXAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** capacitar e desenvolver os participantes para a atuarem com qualidade na função de caixa em cooperativas de crédito.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na função de caixa em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Papel e competências do profissional que atua no caixa;
- » Dinâmica do sistema bancário;
- » Estrutura e rotinas de funcionamento de um caixa;
- » Desafios nas rotinas de caixa;
- » Riscos envolvidos nas atribuições do caixa para a cooperativa;
- » Procedimentos de segurança;
- » Grafoscopia;
- » Procedimentos a serem adotados na prevenção a lavagem de dinheiro;
- » Política de prevenção e combate a fraudes;
- » Análise documental e segurança.

### ■ CURSO DESENVOLVIMENTO DE TESOUREIROS

**Carga Horária:** 24 horas

Possibilidade De Customização: 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Aprimorar conhecimentos e habilidades dos profissionais atuando na tesouraria, minimizando riscos e maximizando os resultados das cooperativas de crédito.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na função de tesouraria em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » Principais rotinas e competências do tesoureiro;
- » Dinâmica do sistema bancário;
- » Utilizando a metodologia da grafoscopia na conferência de assinaturas em documentos;
- » Identificando a dinâmica da fraude e os falsários – práticas de prevenção;
- » Verificando a autenticidade dos documentos;
- » Verificando as alterações em documentos;
- » Dispositivos de segurança de cheques;
- » Dispositivos de segurança das cédulas e moedas em circulação;
- » Principais fraudes;
- » Construção de plano de melhoria.

### ■ CURSO SEGURANÇA PARA SERVIÇOS DE CAIXA/TESOURARIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para cuidarem adequadamente da segurança das informações, do sigilo e do bom atendimento ao cliente, de forma a realizar a operação de caixa/tesouraria com bons resultados.

**Público Alvo:** Caixas e tesoureiros.

**Conteúdo:**

- » Comportamento e postura;
- » O local e as ferramentas de trabalho;
- » O atendimento ao cliente;
- » Numerário, guichê de caixa e cofres;
- » Chaves e segredos;
- » Cartões e senhas de clientes;
- » Pagamentos de contas, utilização de dinheiro, cheques e cartões;
- » Movimentação de contas com características especiais;
- » Procurações e ordens de pagamento;
- » A segurança da informação e do sigilo bancário.



### ■ CURSO DOCUMENTOSCOPIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Oferecer aos participantes, técnicas e informações que permitam minimizar os riscos de incorrerem na efetivação de operações fraudulentas através da análise documental e comportamental.

**Público Alvo:** Assistentes comerciais, caixas e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Prevenção às fraudes;
- » Características das fraudes;
- » Fatores que contribuem para fraude;
- » Comportamento do fraudador, como identificar e como agir;
- » Casos de fraudes – pessoas físicas e jurídicas;
- » Legislação penal para o crime de estelionato;
- » Cheques e cédulas;
- » Documentos de identificação;
- » Adulterações em boletos bancários;
- » Principais fraudes com cartões de crédito;
- » Grafoscopia: síntese.

### ■ CURSO GRAFOSCOPIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos e técnicas que permitam minimizar os riscos na efetivação de operações fraudulentas por meio de golpes com assinaturas forjadas.

**Público Alvo:** Assistentes comerciais, caixas e demais profissionais interessados no tema.

**Conteúdo:**

- » Grafoscopia – conceito e objetivo;
- » Colheita de padrões;
- » Evolução do grafismo;
- » Fases na produção do grafismo;
- » Princípios e leis do grafismo;
- » Causas que modificam a escrita;
- » Assinaturas e suas classificações;
- » Elementos do gesto gráfico;
- » Dinâmica da escrita;
- » Principais elementos de uma assinatura e sua imagem;
- » Elementos grafonéticos;
- » Índícios primários de falsidade em assinaturas;
- » Principais tipos de falsificações.

### ■ PALESTRA FORMAÇÃO PARA REPRESENTANTES DELEGADOS

**Carga horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar e promover conhecimentos aos delegados quanto à efetividade de sua atuação conforme as regulamentações estatutárias.

**Público Alvo:** Cooperados e funcionários em cargo de alta gestão.

**Conteúdo:**

- » Conhecendo como funciona a cooperativa;
- » Papel do delegado numa cooperativa de crédito, suas funções e atividades;
- » Orientação em linhas gerais do que se espera do delegado;
- » A importância de sua participação dentro do processo de Governança Cooperativa;
- » Responsabilidades;
- » Assembleias Gerais – como funciona.

### ■ PALESTRA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Promover conhecimentos sobre as práticas de lavagem de dinheiro mais comuns no mercado, habilitando os participantes a atuarem preventivamente frente a esse problema.

**Público Alvo:** Analistas, caixas, assistentes, supervisores e demais profissionais atuando em cooperativas de crédito.

**Conteúdo:**

- » O que é lavagem de dinheiro;
- » A lavagem de dinheiro e sua relação com o mercado de capitais;
- » Legislação brasileira;
- » Autoridades responsáveis por promover e aplicar a lei de lavagem de dinheiro;
- » Setores mais visados;
- » Etapas da lavagem de dinheiro;
- » Indícios de lavagem de dinheiro – análise;
- » Dicas de prevenção.

### ■ PALESTRA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E FRAUDES

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Conscientizar os participantes sobre a segurança da informação como elemento para prevenção e combate a fraudes.

**Público Alvo:** Analistas, Caixas, Assistentes, Supervisores e demais profissionais atuando em Cooperativas de Crédito.

**Conteúdo:**

- » Conceito e importância da informação;
- » Aspectos de confiabilidade;
- » Ameaças e riscos;
- » Importância das medidas de segurança;
- » A segurança da informação na proteção contra fraudes.

# RAMO INFRAESTRUTURA

## ■ CURSO OPERAÇÃO DE GUINDAUTO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Qualificar profissionais para operar Guindauto dentro das normas de qualidade e segurança.

**Público Alvo:** Operadores de Guindauto.

**Conteúdo:**

- » Tipos de Guindautos – aplicação;
- » Partes do Guindauto;
- » Inspeção;
- » Cargas e descargas;
- » Regras de operação e segurança – norma regulamentadora NR 11;
- » Instrução para manutenção preventiva e corretiva.

## ■ CURSO OPERAÇÃO DE GUINDAUTO - RECICLAGEM

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Atualiza o conhecimento dos profissionais já habilitados na operação do Guindauto, dentro das normas de qualidade e segurança.

**Público Alvo:** Operadores de Guindauto que tenham realizado capacitação específica anteriormente.

**Observação:** Obrigatório ter a formação no curso Operador de Guindauto.

**Conteúdo:**

- » Tipos de Guindautos – aplicação;
- » Partes do Guindauto;
- » Inspeção;
- » Cargas e descargas;
- » Regras de operação e segurança – norma regulamentadora NR 11;
- » Instrução para manutenção preventiva e corretiva;
- » Atividade prática.

### ■ CURSO PERDAS TÉCNICAS E COMERCIAIS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Qualificar profissionais que atuam na rede de distribuição de energia elétrica para minimizarem os riscos de perdas técnicas e comerciais.

**Público Alvo:** Operadores de redes de distribuição de energia elétrica.

**Conteúdo:**

- » Entendendo o sistema de distribuição de energia;
- » Principais equipamentos utilizados para mitigação das perdas técnicas;
- » Forma de medição de perdas;
- » Técnicas e soluções para minimizar as perdas comerciais.
- » Sistema de medição;
- » Detecção de fraudes em clientes da média tensão;
- » Análise de risco na contratação de terceiros;
- » Procedimentos técnicos e comerciais;
- » Relacionamento técnico com a área jurídica;
- » Gestão do processo de recuperação de perdas.

### ■ CURSO PROTEÇÃO DE SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 ou 32 horas

**Objetivo:** Qualificar os profissionais para realizarem, com eficiência, ações de proteção dos sistemas de distribuição de energia elétrica.

**Público Alvo:** Operadores de redes de distribuição de energia elétrica.

**Conteúdo:**

- » Proteção em redes de distribuição de alta e média tensão;
- » Proteção de subestações de distribuição;
- » Proteção de bancos de capacitores
- » Equipamentos de proteção da distribuição;
- » Filosofia da proteção contra sobrecorrente;
- » Coordenação da proteção;
- » Sobreensão em sistema de distribuição;
- » Aterramento de sistema de distribuição;
- » Custos x benefícios;
- » Visitas técnicas.

### ■ CURSO OPERADOR DE CENTRO DE OPERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO

**Carga Horária:** 40 horas

**Possibilidade de Customização:** 24 ou 32 horas

**Público Alvo:** Operadores de Centro de Operação e Distribuição de energia elétrica.

**Objetivo:** Qualificar profissionais para operarem centros de operação e distribuição de eletrificação rural.

**Conteúdo:**

- » Definição do sistema elétrico;
- » Características do sistema elétrico e distribuição;
- » Rede de distribuição;
- » Diretrizes básicas para o planejamento;
- » Políticas da empresa e o processo de planejamento;
- » Classificação de consumidores;
- » Níveis de qualidade nos serviços;
- » Níveis de continuidade de fornecimento;
- » Níveis de tensão;
- » Sistema elétrico de distribuição e subestações de distribuição.

### ■ CURSO FECHAMENTO DE BALANÇO PARA ATENDIMENTO ÀS NORMAS DA ANEEL

**Carga Horária:** 24 Horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos sobre as novas regras contábeis, em observância às normas internacionais de contabilidade e às demais obrigações junto à ANEEL.

**Público Alvo:** Profissionais da área contábil de cooperativas de distribuição de energia elétrica.

**Conteúdo:**

- » Principais mudanças na legislação fiscal;
- » Norma específica para as sociedades cooperativas;
- » Normas contábeis editadas pela ANEEL;
- » Principais ajustes da convergência;
- » Aspectos fiscais e tributários;
- » Elaboração das demonstrações contábeis.

### ■ CURSO CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES AÉREAS E COMPACTAS DE DISTRIBUIÇÃO CONVENCIONAL E BAIXA TENSÃO MULTIPLEXADA

**Carga Horária:** 200 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais para atuarem na construção, operação e manutenção de redes aéreas e compactas de alta tensão e multiplexadas e convencionais de baixa tensão de distribuição até 36,2 KV, em conformidade com as normas de qualidade e segurança do trabalho.

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Público Alvo:** Profissionais interessados em atuar em cooperativas de eletrificação rural.

**Observação:** Curso modular.

**Conteúdo:**

Módulo I - Noções de Eletricidade Básica (20 horas)

- » Corrente elétrica;
- » Medição de corrente elétrica;
- » Diferença de potencial;
- » Resistência elétrica;
- » Lei de ohm.

Módulo II - Interpretação de Projetos e Elaboração de Croqui (40 horas)

- » Sistema métrico decimal;
- » Transformação de escalas;
- » Medição de deflexão da rede de distribuição;
- » Tipos de postes;
- » Cintas para poste duplo T;
- » Numeração de ramal de rede de distribuição rural (RDR);
- » Simbologias;
- » Notação de projetos;
- » Notação específica de projetos.

### Módulo III - Montagem de Rede de Baixa e Alta Tensão Convencional (20 horas)

- » Projeto de extensão de rede convencional;
- » Rede de distribuição aérea convencional;
- » Tipos de estrutura BT e AT;
- » Conexões e emendas;
- » Trações de montagem e flechas;
- » Instruções de montagem e lançamento de cabos;
- » Substituição de seccionadoras;
- » Substituição de elos fusíveis;
- » Instalação e by-pass, chave unipolar e fusível;
- » Amarração e encabeçamento de condutores;
- » Substituição de cruzetas;
- » Substituição de cabos em saídas de transformadores;
- » Retirada e instalação de transformadores;
- » Testes de transformadores em vazio;
- » Instalar, substituir e reesticar ramal de serviço em redes de cobre e alumínio;
- » Ligação provisória de bt e mt;
- » Isolamento de trecho defeituoso;
- » Retirada de objetos estranhos de redes de bt e mt;
- » Tipos de estruturas de redes de distribuição;
- » Ferramenta.

### Módulo IV - Operação de Redes e Equipamentos da Distribuição (20 horas)

- » Arco elétrico;
- » Defeitos na alta tensão;
- » Tipo de fusíveis;
- » Coordenação de fusíveis - seletividade;
- » Chaves tripolar à óleo;
- » Seccionador basculante;
- » Abertura e fechamento com grampos de linha viva;
- » Religadores e disjuntores;
- » Bancos de capacitores
- » Ausência de tensão;
- » Regras de operação de redes;
- » Interligação de circuitos aéreo e subterrâneo;
- » Programação de manobras com e sem interrupção do fornecimento de energia;
- » Efeitos da corrente elétrica.

Módulo V - Projeto, Construção e Manutenção de Rede Compacta Protegida e Multiplexada (20 horas)

- » Rede de distribuição área multiplexada – BT;
- » Tipos de projeto;
- » Obtenção de dados preliminares;
- » Características do projeto;
- » Novos projetos;
- » Dimensionamento de circuitos;
- » Cálculo mecânico;
- » Projeto e estrutura de rede compacta protegida;
- » Dimensionamento elétrico;
- » Dimensionamento mecânico;
- » Relação de material;
- » Diagrama unifilar;
- » Denominação das estruturas;
- » Afastamento mínimo;
- » Lista de material;
- » Emendas, amarrações e ligações;
- » Cabos;
- » Denominação das estruturas;
- » Afastamento mínimo;
- » Transformador convencional para rede compacta;
- » Transformadores auto protegido para rede compacta.

Módulo VI - Aulas Práticas em Redes da Concessionária / Permissionária (80 horas)

- » Aulas em campo de treinamento;
- » Aulas em redes da cooperativa.

### ■ CURSO AUDITOR DA QUALIDADE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o Auditor Interno da Qualidade na Norma ABNT NBR ISO 19011:2012.

**Público Alvo:** Auditores Internos de Sistemas de Qualidade certificados ou não.

**Conteúdo:**

- » ABNT NBR ISO 19011:2012;
- » Visão geral da Auditoria;
- » Gerenciamento dos programas de Auditoria;
- » Competência e avaliação de Auditores;
- » Análise crítica da documentação;
- » Documentação;
- » Plano De Auditoria;
- » Atividades da Auditoria no local;
- » Preparação, aprovação e distribuição do Relatório de Auditoria.



### ■ CURSO RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL 414/2010: CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimentos sobre a resolução normativa nº 414, de 09/09/2010 da ANEEL, possibilitando o adequado atendimento ao consumidor pelas permissionárias distribuidoras de energia elétrica.

**Público Alvo:** Profissionais das áreas operacionais das cooperativas distribuidoras de energia elétrica

**Conteúdo:**

- » Definições adotadas nos 226 artigos da resolução normativa nº 414, de 09/09/2010 da ANEEL;
- » A unidade consumidora;
- » Responsabilidades da distribuidora (permissionária);
- » O atendimento ao público;
- » Modalidades tarifárias;
- » Suspensão do fornecimento de energia;
- » Contratos de fornecimento
- » Medição para o faturamento;
- » Ressarcimento de danos elétricos;
- » Leitura de medidores;
- » A cobrança e o pagamento;
- » Prazos de implantação dos serviços;
- » Procedimentos irregulares (fraude);
- » Disposições gerais da resolução.

### ■ CURSO REVISÃO E REAJUSTE TARIFÁRIO SEGUNDO AP 19/2011

**Carga Horária:** Carga horária 50 horas

**Possibilidade de Customização:** 40 horas

**Objetivo:** Proporcionar conhecimento sobre a regulação tarifária nas cooperativas permissionárias de energia elétrica, segundo o estabelecido na ANEEL AP 019/2011 e no PRORET.

**Público Alvo:** Profissionais da área financeira e tributária de cooperativas de distribuição de energia elétrica.

**Conteúdo:**

- » Histórico da definição de tarifas para permissionárias e legislação do setor elétrico;
- » Metodologia do SINCOOR;
- » Conceitos de regulação econômica para distribuidoras;
- » Parcelas, base de remuneração, custos operacionais, revisão e reajustes tarifários, encargos e tributos, compra de energia, perdas, e componentes financeiros;
- » Etapas de um processo de revisão tarifária;
- » Laudo de avaliação dos ativos;
- » Cálculo da revisão tarifária de permissionárias, teorias, obrigações e exercícios práticos;
- » Ordem, condições, revisões e procedimentos de reajustes de tarifas.

### ■ CURSO PREENCHIMENTO DO PLANEJAMENTO ANUAL DE CONTAS PAC PARA AS COOPERATIVAS

**Carga Horária:** 56 horas

**Possibilidade de Customização:** 40 horas

**Objetivo:** Capacitar os contadores e técnicos das cooperativas de eletrificação rural do estado de São Paulo a efetuarem corretamente a PAC – Prestação Anual de Contas conforme as normas da ANEEL.

**Público Alvo:** Profissionais da área contábil de cooperativas de eletrificação rural.

**Conteúdo:**

- » Instruções especiais da ANEEL para o encerramento do exercício contábil das cooperativas de eletrificação rural;
- » Despacho de encerramento emitido pela SFF/ANEEL;
- » Instruções especiais da CVM (Comissão de Valores Mobiliários);
- » Manual de contabilidade do setor elétrico;
- » MCPSE (Manual do Controle Patrimonial do Setor Elétrico) e acessórios.

### ■ CURSO ADMINISTRAÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA DE ALMOXARIFADOS DO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 ou 8 horas

**Objetivo:** Adequar as Cooperativas Permissionárias à nova Regulação do Almoarifado, após edição do novo Manual de Contabilidade do Setor Elétrico, conforme Resolução ANEEL 605/2014.

**Público Alvo:** Profissionais das áreas administrativo-físico e financeira de cooperativas de eletrificação rural.

**Conteúdo:**

- » Apresentação do Manual de contabilidade do Setor Elétrico;
- » Almoarifado no setor elétrico;
- » Técnicas regulatórias de controle de almoarifados;
- » Funções conflitantes;
- » Processos autônomos;
- » Processamento físico e financeiro em processos autônomos;
- » Sistema da permissionária;
- » Implementação de rotinas.

### ■ CURSO MANUTENÇÃO EM REDE DE DISTRIBUIÇÃO – LINHA VIVA AO CONTATO

**Carga Horária:** 216 horas

**Objetivo:** Habilitar eletricitistas que trabalham em redes desenergizadas para a execução de atividades de manutenção em redes energizadas com classe de tensão primária de distribuição de até 34,5 KV.

**Público Alvo:** Cooperados, funcionários de cooperativas e dirigentes.

**Observação:**

1. Número de **Participantes:** mínimo quatro (4) e máximo seis (6).
2. Pré-Requisitos:
  - » Ter mais de 18 anos;
  - » Ser eletricitista com mais de dois anos de experiência em trabalhos na rede desenergizada;
  - » Possuir certificação de treinamento NR-10;
  - » Parecer “apto” de capacitação psicológica fornecida por Psicólogo (a) do Trabalho.
  - » Apresentar exames médicos atestado por profissional da área de medicina do trabalho: exames convencionais (sangue, urina, etc.), acrescidos de eletroencefalograma e eletrocardiograma;
3. Aprovação: a aprovação se dará na análise da instrutoria de capacitação mediante a apresentação de todos os documentos e exames solicitados.

**Conteúdo:**

- » Parte Teórica – 40h
- » Recepção e introdução ao Programa;
- » Relações interpessoais e Segurança no Trabalho
- » Normas e procedimentos para trabalhos em linha viva;
- » Padrão de montagem de rede convencional e compacta;
- » Tecnologia e operação de Cesta Aérea;
- » Tecnologia de equipamentos e ferramentas - uso e conservação.
- » Parte Prática - Treinamento na rede – 176h
- » Atividades na Rede Desenergizada - Padrão Reduzido;
- » Atividades na Rede Convencional e Compacta Desenergizada;
- » Atividade na Rede Energizada.

# RAMO SAÚDE

## ■ CURSO ATENDIMENTO HUMANIZADO AO CLIENTE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 4 horas

**Objetivo:** Desenvolver a competência do atendimento ao cliente, com base na valorização da vida humana e na cidadania, de forma a possibilitar a concepção e a implantação de iniciativas de humanização que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de organizações de saúde.

**Público Alvo:** Profissionais atuando nas áreas de atendimento ao cliente.

**Conteúdo:**

- » Atendimento ao cliente
- » Atendimento ao cliente na atualidade: foco no cliente, inclusão e diversidade;
- » Diferenças entre excelência no atendimento e atendimento humanizado;
- » A atuação dos profissionais de organizações de saúde;
- » Atendimento ao cliente de organizações de saúde.

## ■ CURSO ADEQUAÇÃO DE PROCESSOS PARA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

**Carga horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Compreensão e implementação das ferramentas de Gestão hospitalar.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

Conteúdo programático:

- » Conceitos sobre Procedimento Operacional Padrão (POP), Protocolos Técnicos e Protocolos Clínicos;
- » Gestão de Não Conformidades;
- » Plano de Ação Preventiva / Corretiva;
- » Mapeamento de Processos;
- » Interação de Processos.

## ■ CURSO AVALIAÇÃO INTERNA EM GESTÃO HOSPITALAR

**Carga horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Compreensão e orientação in loco de avaliação interna.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

**Conteúdo:**

- » Conceitos básicos de Avaliador Interno
- » Preparação da Avaliação Interna
- » Avaliação Interna in loco
- » Elaboração de Relatório de Avaliação Interna

### ■ CURSO FERRAMENTAS DA QUALIDADE NA SAÚDE

**Carga horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Compreensão e implementação das Ferramentas da Qualidade com foco em Saúde.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde

**Conteúdo:**

- » Fluxograma
- » Brainstorming (geração de ideias)
- » 5W 3H
- » Diagrama Ishikawa (Espinha-de-Peixe)
- » Diagrama de Pareto
- » PDCA
- » Matriz de GUT (Gravidade, Urgência e Tendência)

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES INTERNOS EM ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para o planejamento de adequação de sua organização para o processo de acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), habilitando-os para interpretar os requisitos do manual brasileiro de acreditação hospitalar e suas inter-relações.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde

**Conteúdo:**

- » Fundamentos históricos e conceitos sobre Acreditação Hospitalar;
- » O Sistema Brasileiro de Acreditação;
- » Acreditação Hospitalar x ISO;
- » Fundamentos da Acreditação e Dimensões da Qualidade;
- » Sistema Brasileiro de Acreditação / ONA;
- » Interpretação do Manual;
- » Interpretação dos Requisitos e Conceitos;
- » Diagnóstico, Avaliação para Certificação e Manutenção;
- » Formação de Avaliador Interno;
- » Vocabulário dos Manuais da ONA;
- » Discussões de casos.

### ■ CURSO GERENCIAMENTO DE RISCOS NA SAÚDE

**Carga horária:** 12 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas.

**Objetivo:** Compreensão e implementação da Ferramenta de Gerenciamento de Risco HFMEA.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde

**Conteúdo:**

- » Matriz de Riscos - HFMEA
- » Eventos Adversos – notificação e gerenciamento

### ■ CURSO GESTÃO DE CONSULTÓRIOS

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Capacitar os participantes para uma gestão eficaz de seus consultórios, otimizando recursos e aumentando a satisfação dos seus clientes.

**Público Alvo:** Médicos e Dentistas.

**Conteúdo:**

- » Cooperativismo e o mercado de saúde;
- » Formação atual dos profissionais da saúde;
- » Perfil socioeconômico dos profissionais de saúde;
- » Empreendedorismo;
- » Marketing de serviços;
- » Gestão da qualidade;
- » Gestão financeira;
- » Orientações contábeis.

### ■ CURSO GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE (SAC- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO)

**Carga horária:** 08 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Compreensão e implementação da Gestão de Satisfação do Cliente.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

**Conteúdo:**

- » Pesquisa de Satisfação ao Cliente Ativa / Passiva
- » Registro de Reclamação
- » Gerenciamento e análise das causas
- » Feedback das reclamações

### ■ CURSO GESTÃO DE PROCESSOS NA SAÚDE

**Carga horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Compreensão e implementação das Ferramentas de Gestão de Processos.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

**Conteúdo:**

- » SIPOC – Mapeamento de Processos;
- » Interação de Processos;
- » Gestão de Indicadores;
- » Análise Crítica de Resultados.

### ■ CURSO GESTÃO DE RESULTADOS EMBASADOS EM INDICADORES

**Carga horária:** 12 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Compreensão e implementação das Ferramentas de Gestão de Resultados.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

**Conteúdo:**

- » Gestão de Indicadores
- » Análise de Tendência
- » Análise Crítica de Resultados
- » Plano de Ação preventivo / corretivo com foco em indicadores.

### ■ CURSO DE INTERPRETAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA RDC 63 - REQUISITOS DE BOAS PRÁTICAS DE FUNCIONAMENTO PARA OS SERVIÇOS DE SAÚDE

**Carga horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Interpretação e implementação da RDC 63.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde

**Conteúdo:**

- » Interpretação dos requisitos e conceitos;
- » Orientação para implantação;
- » Check List para verificação;
- » Discussões de casos.

### ■ CURSO DE INTERPRETAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA RDC 36- AÇÕES PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

**Carga horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Interpretação e implementação da RDC 36 com foco na segurança do paciente.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

**Conteúdo:**

- » Núcleo de Segurança do Paciente: Estratégias para implementação;
- » Notificação, análise e monitoramento de Eventos Adversos;
- » Protocolos básicos de Segurança do Paciente.

### ■ CURSO DE INTERPRETAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA RDC 302 – REGULAMENTO TÉCNICO FUNCIONAL PARA FUNCIONAMENTO DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS

**Carga horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Interpretação e implementação da RDC 302.

**Público Alvo:** Profissionais da área de Saúde.

**Conteúdo:**

- » Interpretação dos Requisitos e Conceitos;
- » Orientação para implantação;
- » Check List para verificação;
- » Discussões de casos.

### ■ CURSO ERROS DE MEDICAÇÃO E A SEGURANÇA DO PACIENTE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** capacitar os participantes na prevenção dos erros de medicação de modo a maximizar a segurança do paciente.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Introdução e conceituação dos erros no uso de medicamentos;
- » A problemática do erro no uso de medicamentos em ambiente hospitalar;
- » Tipos de erros de medicação;
- » Principais causas de erro no uso de medicações.

### ■ CURSO REANIMAÇÃO CARDIORRESPIRATÓRIA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** propiciar conhecimentos relativos ao atendimento de vítimas de emergências cardiovasculares, reconhecendo os sinais de parada cardiorrespiratória e prestando a correta assistência de enfermagem.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » RCP – ressuscitação cardiopulmonar: causas da parada cardíaca;
- » Sequência do suporte básico de vida adulto: técnicas e procedimentos;
- » Suporte avançado.



### ■ CURSO CÁLCULO DE MEDICAÇÃO E DILUIÇÃO DE MEDICAMENTOS

**Carga Horária:** 20 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os profissionais de enfermagem nas técnicas seguras de cálculos, diluição e rediluição de medicamentos.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Revisão das operações matemáticas básicas;
- » Cálculo de transformação e diluição de soluções medicamentosas;
- » Cálculo de gotejamento com ajuste de horário;
- » Cálculo de dosagens pediátricas (diluição e rediluição).

### ■ CURSO METAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para a aplicação das seis metas de segurança do paciente, maximizando sua segurança.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Histórico e definição;
- » Metas de segurança;
- » Identificação de pacientes;
- » Cuidado limpo e cuidado seguro: higienização das mãos;
- » Cirurgia segura;
- » Comunicação efetiva;
- » Prevenção de queda;
- » Prevenção de erro de medicação.

### ■ CURSO COPEIRO HOSPITALAR

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes na montagem de bandejas das diversas dietas hospitalares e na organização de serviços de café para reuniões.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Segurança alimentar e boas práticas/legislação e controles (portaria 2619/2011);
- » Gastronomia hospitalar, “confort food” e aceitação da dieta;
- » Montagem de refeições: cozinha de pacientes.

### ■ CURSO BLS – SUPORTE BÁSICO DE VIDA PARA PROFISSIONAIS DA SAÚDE

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes para atuarem na prevenção e no primeiro atendimento de emergências cardíacas em qualquer local.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Identificação das situações de emergência em adultos e crianças;
- » Fortalecimento da corrente de sobrevivência em adultos e crianças;
- » Habilidades motoras para realizar ressuscitação e desobstrução de vias aéreas (engargos) em adultos e crianças – prática;
- » Princípios de acesso público à desfibrilação;
- » Uso seguro do desfibrilador externo automático – DEA.

### ■ CURSO DEA – SALVA CORAÇÕES PARA PÚBLICO LEIGO

**Carga Horária:** 6 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os participantes nas técnicas básicas de ressuscitação cardiopulmonar do adulto e no uso do DEA – Desfibrilador Externo Automático.

**Público Alvo:** Profissionais sem formação na área da saúde, atuando em cooperativas de saúde.

**Conteúdo:**

- » Identificação das situações de emergências em adultos e crianças;
- » Fortalecimento da corrente de sobrevivências em adultos e crianças;
- » Habilidades motoras para realizar ressuscitação e desobstrução de vias aéreas (engargos) em adultos e crianças;
- » Difusão dos princípios de acesso público à desfibrilação;
- » Uso seguro do DEA – Desfibrilador Externo Automático.

### ■ CURSO SELEÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM FARMÁCIA HOSPITALAR

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** capacitar os participantes na seleção e padronização de medicamentos em uma farmácia hospitalar, visando melhorar seu desempenho nessa atividade.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Introdução e visão geral da seleção e padronização de medicamentos pela farmácia Hospitalar;
- » Processo de seleção e padronização de medicamentos;
- » Critérios da seleção e padronização de medicamentos;
- » Vantagens da seleção e padronização de medicamentos;
- » Discussão de casos.

### ■ CURSO ATENÇÃO FARMACÊUTICA À PRESCRIÇÃO MÉDICA

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre a atenção farmacêutica na prescrição médica, estimulando a responsabilidade e minimizando riscos.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Princípios de atenção farmacêutica;
- » Planejamento da atenção farmacêutica;
- » Acompanhamento farmacoterapêutico por farmacêutico;
- » Discussão de casos.

### ■ CURSO FARMACOVIGILÂNCIA

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre a farmacovigilância e seus impactos na saúde de pacientes.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Histórico da farmacovigilância;
- » Estudos de utilização de medicamentos;
- » Reações adversas a medicamentos (RAMS);
- » Programa de farmacovigilância;
- » Discussão de casos.

### ■ CURSO CONTROLE DE INFECÇÕES HOSPITALARES

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Dar aos participantes conhecimentos e habilidades sobre as infecções hospitalares, suas causas e medidas preventivas.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Histórico da área;
- » Principais causas de infecção hospitalar;
- » Comissão de controle de infecções hospitalares (CCIH);
- » Mecanismos de resistência bacteriana;
- » Medidas educativas para prevenção de infecções hospitalares;
- » Discussão de casos.

### ■ CURSO UTILIZANDO A AUDITORIA ELETRÔNICA COM IMAGENS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Identificar resultados financeiros positivos e conforto ao cliente por meio da auditoria eletrônica por imagens.

**Público Alvo:** Diretores, Gerentes e Auditores Odontológicos e Médicos.

**Conteúdo:**

- » A Ideia - Como tudo começou;
- » Logística de implantação;
- » Foi implantado. E agora?
- » Manipulando as informações;
- » Aplicação prática das informações obtidas;
- » Quais os resultados.

### ■ CURSO MARKETING APLICADO A SERVIÇOS DE SAÚDE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar e instrumentalizar profissionais para a aplicação do Marketing na área da Saúde, bem como identificar e discutir os principais desafios para a aquisição, rentabilização e retenção de clientes e expansão dos negócios.

**Público Alvo:** Médicos, cirurgiões dentistas, psicólogos e profissionais envolvidos com a aplicação do marketing para a melhoria dos resultados em consultórios e clínicas.

**Conteúdo:**

- » O ambiente de empresas prestadoras de serviços de saúde e a necessidade de mudança;
- » Marketing aplicado a serviços de saúde;
- » Legislação e saúde;
- » Composto de marketing aplicado à área de saúde: serviços e preço; promoção e praça, apresentação e pessoal, processos e produtividade;
- » Visual merchandising e serviços de saúde;
- » Relacionamento com clientes;
- » Comunicação com o mercado;
- » Aplicações do marketing direto em saúde;
- » Qualidade no atendimento hospitalar;
- » Acreditação hospitalar como diferencial de mercado;
- » Inteligência aplicada a serviços de saúde;
- » Endomarketing e serviços de saúde.

### ■ CURSO PUNÇÃO INTRAÓSSEA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Proporcionar conteúdo teórico e prático para o aprimoramento do conhecimento científico e das habilidades quanto à terapia intraóssea.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Aspectos éticos e legais;
- » Tipos de dispositivos;
- » Indicações e contraindicações do uso de dispositivos;
- » Aula prática em manequim com o uso de 8 tipos diferentes de dispositivos para punção IO.

### ■ CURSO VIAS AÉREAS AVANÇADAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar enfermeiros e acadêmicos em enfermagem em técnica de intubação traqueal e suas variações, oferecendo informações éticas e legais sobre a legislação vigente em conselho de classe, para o desenvolvimento da técnica com embasamento científico.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Aspectos legais.
- » Anatomia e fisiologia respiratória;
- » Fisiopatologia;
- » Avaliação da via aérea e ventilação;
- » Controle da via aérea com técnicas essenciais;
- » Avaliação da intubação difícil;
- » Equipamentos para ventilação: tubo orotraqueal, máscaralaríngea, tubo esôfago-traqueal (combitube);
- » Monitorização: capnografia, oximetria de pulso;
- » Aula prática em manequins com a utilização dos equipamentos para ventilação.

### ■ CURSO SUPORTE BÁSICO DE VIDA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Ensinar as habilidades da reanimação cardiopulmonar com o uso do desfibrilador externo automático (DEA), conforme normas internacionais.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Aspectos básicos da reanimação cardiopulmonar;
- » Compressões torácicas;
- » Abertura da via aérea e aplicação da ventilação;
- » Operação do desfibrilador externo automático (DEA);
- » Desobstrução das vias aéreas;
- » Simulado com uso do DEA.

### ■ CURSO INTERPRETAÇÃO DE ELETROCARDIOGRAMA

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Aperfeiçoar os enfermeiros para assistir o paciente submetido ao procedimento do exame de ECG, bem como operar o eletrocardiógrafo, utilizando técnicas de manuseio adequadas, compreendendo e interpretando os traçados eletrocardiográficos.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Eletrofisiologia cardíaca – Apresentação da eletro fisiologia cardíaca básica, íons, eixo cardíaco, condução elétrica cardíaca;
- » Eletrocardiograma Normal – Reconhecimento das ondas que compõem o ECG, medidas, intervalos, significados, apresentação da fita de ECG, frequência cardíaca, determinação do eixo cardíaco pelo eletrocardiograma, derivações no ECG;
- » Aparelho de ECG – reconhecimento do funcionamento do aparelho de ECG, suas funções e como rodar o eletrocardiograma;
- » Arritmias Cardíacas – reconhecimento das principais arritmias cardíacas no ECG, dentre elas: flutter atrial, fibrilação atrial, bloqueios átrio-ventriculares, taquicardia ventricular e fibrilação ventricular. Cuidados de enfermagem;
- » Prática no Aparelho de ECG.

### ■ CURSO INTERPRETAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar os enfermeiros para correta interpretação de exames laboratoriais com ênfase para atuação em unidades de saúde, clínicas e hospitais.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Hemograma Completo: hemácias, leucócitos, hematócrito, hemoglobina, índices das hemácias; Plaquetas
- » Exames Bioquímicos: Eletrólitos, Glicemia, Lipoproteínas (lipidograma), Provas da função tireoidiana, Hormonais, Enzimáticos (incluindo enzimas cardíacas);
- » Exames de sangue em situações especiais: anemia, doenças renais, tireóide e cardíaca;
- » Exame de Urina: Urinálise de rotina e testes relacionados;
- » Exame microscópico do Sedimento urinário, Teste de Gravidez na urina;
- » Exames microbiológicos: Hemoculturas, Urinocultura;
- » Exames imunodiagnósticos: Sífilis, hepatites, Rubéola,
- » HIV, Proteína C reativa, Imunoglobulinas quantitativas (IgA, IgG, IgM);
- » Gasometria arterial, bases excedentes e ânion gap.

### ■ CURSO CATETERISMO UMBILICAL

**Carga Horária:** 10 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Apresentar noções básicas e atuais, conhecimentos teóricos e práticas necessárias para capacitar enfermeiros quanto a técnica de inserção, manipulação, manutenção e retirada do cateterismo umbilical venoso.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Ética e legislação da terapia intravenosa do cateterismo umbilical;
- » Anatomia dos vasos umbilicais;
- » Circulação fetal;
- » Indicações e contraindicações;
- » Manutenção do cateter umbilical;
- » Complicações do cateter umbilical;
- » Preparo para o procedimento;
- » Técnica de passagem do cateter umbilical;
- » Cuidados pré, trans e pós-procedimento;
- » Avaliação radiológica pós-procedimento;
- » Aula prática em manequim específico.

### ■ CURSO MONITORIZAÇÃO HEMODINÂMICA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Reconhecer os métodos e parâmetros da hemodinâmica, compreender os diversos princípios dos estados de choque e ainda analisar técnicas fundamentais nos cuidados ao paciente. O enfermeiro aprenderá a importância da identificação precoce, monitorização adequada e manejo intensivo dos diversos estados de choque fundamentais para reduzir disfunção orgânica, morbidade e mortalidade.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Monitorização hemodinâmica não-invasiva: temperatura, pulso, respiração e pressão arterial e sua importância no ambiente de terapia intensiva. oximetria de pulso; capnografia, monitorização cardíaca.
- » Monitorização hemodinâmica invasiva: pressão artéria média e pressão venosa central – parâmetros avaliados por estes dois procedimentos, valores de normalidades, cuidados de enfermagem nos sítios de punção; montagem dos circuitos de PAM e PVC sistema fechado.
- » Montagem de PVC no sistema aberto (gravitacional).
- » Gasometria arterial: Interpretação dos resultados de gasometria arterial: Reconhecendo alcalose e acidose metabólica e respiratória nos resultados de gasometria. Quadro clínico nos distúrbios ácido-básico.
- » Principais Modalidades de Ventilação Mecânica no paciente de terapia intensiva: controlada, assisto-controlada, mandatória intermitente sincronizada, pressão de suporte, CPAP, PEEP e Bi-PAP.

### ■ CURSO CAPTAÇÃO DE RECURSOS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o participante para desenvolver estratégias de captação de recursos financeiros e não financeiros a fim de contribuir com a sustentabilidade do negócio da cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais responsáveis pela captação de recursos em cooperativas de saúde.

**Conteúdo:**

- » Contexto das organizações da sociedade civil e seu relacionamento com o Estado e demais setores;
- » O papel do captador de recursos e seu impacto nos resultados da cooperativa;
- » O posicionamento dos diferentes setores para apoio às causas socioambientais;
- » Mecanismos e ferramentas para mobilizar recursos;
- » Transparência, ética e credibilidade na captação de recursos;
- » Exigências legais no processo de captação de recursos;
- » Análise do ambiente e tendências;
- » Plano de captação e mobilização de recursos e comunicação.

### ■ CURSO VIABILIDADE DE RECURSOS PRÓPRIOS NO SISTEMA DE SAÚDE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Ampliar e aprofundar conhecimentos relativos ao processo de análise de viabilidade de recursos próprios, a fim de orientar as tomadas de decisão ligadas à viabilização de empreendimentos na cooperativa.

**Público Alvo:** Diretores, Conselheiros e Presidentes de cooperativas de saúde.

**Conteúdo:**

- » Coleta de dados estatísticos para avaliação de mercado;
- » Estudo de pré-viabilidade econômica;
- » Avaliação dos recursos próprios da cooperativa;
- » Elaboração de projeto de estruturação dos recursos próprios;
- » Análise de indicadores de desempenho dos serviços existentes;
- » Análise de mercado;
- » Estudo de viabilidade econômico-financeira.



### ■ CURSO HOTELARIA E FLUXO DE PACIENTES

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o profissional para atuar na gestão do fluxo de pacientes nas cooperativas prestadoras de serviços de saúde.

**Público Alvo:** Enfermeiros e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Hospitalidade e gestão de recepções;
- » Arquitetura hospitalar e infraestrutura;
- » Serviços de hospedagem e gestão de internações;
- » Serviços de hotelaria hospitalar;
- » Gerenciamento de leitos;
- » Transporte de pacientes;
- » Rouparia;
- » Pontos críticos de atenção;
- » Gestão do fluxo de pacientes;
- » Impactos nos resultados da cooperativa

### ■ CURSO GESTÃO DE CUSTOS NA ÁREA DA SAÚDE

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para gerirem os custos hospitalares dentro da sua função, contribuindo para os resultados da cooperativa.

**Público Alvo:** Enfermeiros, supervisores de enfermagem e demais profissionais de cooperativas de saúde, interessados no tema.

CONTEÚDO PARA UNIDADES OPERADORAS DE PLANO:

- » Abordagens e métodos de apropriação dos custos;
- » Conceituação e estruturação dos centros de custos;
- » Custeio dos recursos próprios e suas influências no custo das operadoras;
- » Demonstração dos resultados;
- » Formulação do preço de venda;
- » Demonstração dos resultados;
- » Análises de custos para fins gerenciais.

CONTEÚDO PARA UNIDADES DE RECURSOS PRÓPRIOS:

- » Custo dos Recursos Próprios;
- » Plano de contas e itens de custos;
- » Custo da diária (paciente/dia) por tipo de ocupação;
- » O procedimento médico hospitalar;
- » Formulação do preço de venda;
- » Retorno do investimento;
- » Gestão estratégica;
- » Demonstração dos resultados;
- » Noções de orçamento e a correlação com custos;
- » A construção de indicadores;
- » Sistemas de gestão – módulo de custos.

### ■ CURSO SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM - SAE

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de Customização.

**Objetivo:** Capacitar os profissionais na Sistematização da Assistência de Enfermagem para que possam incorporar este processo à sua prática profissional.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na área de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Introdução ao processo de enfermagem;
- » Instrumentos básicos de enfermagem;
- » Processo de Sistematização da assistência de enfermagem;
- » Construção do Diagnóstico de enfermagem;
- » Elementos da Classificação Internacional de Enfermagem – NIC;
- » Classificação dos Resultados de Enfermagem – NOC.

### ■ CURSO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM ENFERMAGEM

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos básicos informática aplicada à saúde e às tecnologias de informação e comunicação.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na área de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Introdução à informática em saúde;
- » Prontuário e prescrição eletrônica;
- » Apoio à decisão em diagnóstico e terapia;
- » Telemedicina e Telessaúde;
- » Padrões e nomenclaturas em informática em saúde;
- » Sistemas de informação em saúde pública;
- » Processamento digital de sinais e imagens médicas;
- » Informatização de clínicas e hospitais;
- » Tecnologias e aplicações da internet e mobilidade em saúde.

### ■ CURSO GESTÃO ADMINISTRATIVA DE OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE

**Carga Horária:** 64 horas

**Possibilidade de Customização:** 40 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para gerirem, com eficácia, todos os processos do empreendimento cooperativo em cooperativas de saúde.

**Público Alvo:** Gestores atuando em cooperativas operadoras de planos de saúde.

**Conteúdo:**

- » Cooperativismo e Cooperativas de Planos de Saúde;
- » Gestão e Regulamentação das Operadoras de Planos de Saúde;
- » Tributação nas Cooperativas de Saúde;
- » Profissionalização, Processo Decisório e Governança nas Sociedades Cooperativas;
- » Planejamento Estratégico;
- » Gestão do negócio cooperativo;
- » Gestão contábil, financeira e orçamentária;
- » Controladoria para os Sistemas de Saúde;
- » Saúde no Brasil: espaço público, privado e as cooperativas;
- » Auditoria e regulamentação em serviços de saúde;
- » Custo da saúde: planos de saúde, seguradoras e Cooperativas;
- » Ética e perspectivas do profissional da saúde;
- » Responsabilidade Social;
- » Marketing Cooperativo;
- » Processos de Aglutinação e redes de Cooperativas;
- » Gestão de TI e comunicação aplicada na área da saúde.

### ■ CURSO GESTÃO HOSPITALAR

**Carga Horária:** 64 horas

**Possibilidade de Customização:** 40 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre as principais estratégias e ferramentas de gestão hospitalar no contexto das cooperativas de saúde.

**Público Alvo:** Gestores de cooperativas prestadoras de serviços de saúde.

**Conteúdo:**

- » Cooperativismo e Cooperativas de Planos de Saúde;
- » Legislação e saúde;
- » Indicadores de saúde;
- » Administração de serviços hospitalares;
- » Planejamento Estratégico;
- » Gestão contábil, financeira e orçamentária;
- » Governança nas Sociedades Cooperativas;
- » Arquitetura hospitalar;
- » Engenharia biomédica;
- » Gestão de contratos;
- » Gestão de equipamentos e suprimentos;
- » Humanização na saúde;
- » Comunicação integrada na saúde;
- » Tecnologia da Informação em Hospitais;
- » Gestão de hotelaria em saúde;
- » Gestão de unidades de saúde;
- » Gestão da qualidade;
- » Bio segurança;
- » Sistema de informação em saúde;
- » Ética e Responsabilidade Social;
- » Marketing Cooperativo.

### ■ CURSO AUDITORIA MÉDICA

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para atuarem com qualidade em auditoria médica, dentro das normas legais e da ética vigente, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pelas cooperativas.

**Público Alvo:** Profissionais atuando na auditoria médica.

**Conteúdo:**

- » Ética em auditoria em saúde;
- » Modalidades de auditoria em saúde;
- » Modelos de atenção e sistemas gerenciados de saúde;
- » Regulação e formas de remuneração em cooperativas de saúde;
- » Normatizações para auditoria médica;
- » Economia da saúde para auditores;
- » Saúde baseada em evidências;
- » Ferramentas da auditoria médica;
- » Conceito de auditoria retrospectiva de contas;
- » Auditoria de qualidade e resultados;
- » Análise e auditoria de contas médicas;
- » Gestão de custos assistenciais;
- » Sistemas de certificação da qualidade em saúde;
- » Aspectos jurídicos aplicados à auditoria.

### ■ CURSO AUDITORIA ODONTOLÓGICA

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais para atuarem com qualidade em auditoria odontológica, dentro das normas legais e ética vigente, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela cooperativa.

**Público Alvo:** Profissionais atuando em auditoria odontológica nas cooperativas de saúde.

**Conteúdo:**

- » Práticas Éticas em Auditoria Odontológica;
- » Bases éticas e legais das auditorias e perícias odontológicas;
- » Aspectos legais do sistema porta, da glosa, do prontuário;
- » Diagnóstico situacional em saúde;
- » Bioética: princípios fundamentais aplicados à Auditoria odontológica;
- » Responsabilidade social em Auditoria Odontológica;
- » Direitos e deveres do consumidor, das operadoras, do auditor e do Dentista assistente;
- » Economia e políticas de saúde no Brasil;
- » Sistemas de Informações Gerenciais em Saúde;
- » Modelos de atenção de saúde bucal;
- » Epidemiologia em Odontologia;
- » Sistemas de gestão da qualidade em Odontologia;
- » Diretrizes clínicas e bases para o estabelecimento do rol de procedimentos;
- » Auditoria analítica e operativa em Odontologia;
- » Sistemas de Auditoria Operacional em Odontologia.

### ■ CURSO NORMAS OPERACIONAIS DE SAÚDE SUPLEMENTAR - PLANO ODONTOLÓGICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar analistas administrativos para atuarem em conformidade com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar

**Público Alvo:** Analistas administrativos atuando em cooperativas de saúde odontológica.

**Conteúdo:**

- » Impactos da Agência Regulatória da ANS na operação dos planos de saúde;
- » Legislação e regulação assistencial em saúde suplementar;
- » Características dos produtos de saúde odontológicos;
- » Resoluções e normas de competência da ANS;
- » Tendência de mudança do Marco Regulatório e os impactos sobre a dinâmica do sistema.

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE CONSELHEIRO TÉCNICO

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Capacitar o profissional para atuar com qualidade na função de Conselheiro Técnico, visando maior efetividade no seu desempenho e vantagem competitiva para a cooperativa.

**Público Alvo:** Cooperados, candidatos ao cargo de conselheiro técnico e atuais conselheiros técnicos atuando nas cooperativas de saúde odontológica.

**Conteúdo:**

- » Cooperativas de saúde e cooperativismo;
- » Papel, responsabilidade e desafios dos Órgãos Sociais da Cooperativa;
- » Responsabilidade dos Dirigentes e Conselheiros;
- » Aspectos legais que impactam a cooperativa;
- » Benefícios gerados aos cooperados e participação na margem de ganho da cooperativa;
- » Cooperativa e desafios no mercado atual;
- » Gestão dos custos assistenciais e Órgão Regulador;
- » Legislação e regulamentação aplicável ao Conselheiro Técnico;
- » O papel, obrigações e funções do Conselho Técnico na Cooperativa;
- » Experiências de sucesso de Conselhos Técnicos nas cooperativas de saúde odontológica.

### ■ CURSO GESTÃO DE RISCOS NA ÁREA DA SAÚDE

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 horas

**Objetivo:** Capacitar os profissionais de saúde no uso de ferramentas de gerenciamento de risco e na implantação de políticas de gestão de risco em suas instituições, com vistas à minimização de danos e ao fortalecimento da cultura de segurança nos estabelecimentos de saúde, na perspectiva de articulação sistêmica e integrada das práticas de gestão, vigilância e cuidado em saúde.

**Público Alvo:** Profissionais da área de enfermagem e demais profissionais ligados à gestão de riscos em cooperativas de saúde.

**Conteúdo:**

- » Segurança na área da saúde;
- » Insegurança na estrutura e processos assistenciais;
- » Fluxo de gestão de riscos;
- » Estudo de eventos adversos;
- » Cultura de segurança;
- » Estrutura da gestão de risco;
- » Produção de informações para tomada de decisão.

### ■ CURSO ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NAS EMERGÊNCIAS CLÍNICAS

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Difundir conhecimentos sobre a assistência de enfermagem em urgências e emergências clínicas no intra-hospitalar.

**Público Alvo:** Equipe de Enfermagem.

**Conteúdo Programático:**

- » Exame primário e secundário;
- » Alterações Neurológicas;
- » Distúrbios Respiratórios;
- » Distúrbios Gastrointestinais;
- » Distúrbios Endócrinos.

### ■ CURSO ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM AO POLITRAUMATIZADO NO INTRA-HOSPITALAR

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar profissionais da saúde a proporcionar cuidados diretos ao cliente vítima de urgências e emergências traumáticas, proporcionando a atuarem de forma eficaz no intra-hospitalar.

**Público Alvo:** Equipe de Enfermagem.

**Conteúdo Programático:**

- » Exame primário e secundário;
- » Trauma crânio encefálico;
- » Trauma raquimedular;
- » Trauma torácico e abdominal;
- » Trauma de extremidades.

### ■ CURSO REANIMAÇÃO CARDIOPULMONAR AVANÇADA PARA ENFERMEIROS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar Enfermeiros nas técnicas de reanimação cardiopulmonar (RCP) de alta qualidade, bem como no emprego de dispositivos de vias aéreas avançadas conforme Parecer Técnico do Coren SP (002/2009).

**Público Alvo:** Enfermeiros.

**Conteúdo Programático:**

- » Aspectos Legais (Parecer Técnico 002/2009 COREN SP);
- » Desenvolvimento de Liderança na RCP;
- » Anatomia e Fisiologia;
- » Ritmos Cardíacos;
- » Suporte Básico de Vida;
- » Uso do Desfibrilador Externo Automático;
- » Técnicas Essenciais de Vias Aéreas Básicas;
- » Uso de Dispositivos de Vias Aéreas Avançadas (Dispositivos supraglóticos – Máscara laríngea, duplo lúmen – Combitube);
- » Principais medicações utilizadas PCR;
- » Prática em manequim avançado para RCP e passagem de vias aéreas avançadas simulando pulso carotídeo no caso de êxito na RCP.



### ■ PALESTRA NR 32: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM SERVIÇOS DE SAÚDE – PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS REQUISITOS LEGAIS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar os pontos importantes para favorecer o processo de implantação e manutenção dos requisitos legais da NR 32.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » NR 32: conceitos e requisitos legais;
- » Planejar a implantação considerando os recursos disponíveis na instituição e no mercado;
- » Processo de treinamento das equipes para atender aos requisitos legais;
- » Como monitorar as ações da NR 32.

### ■ PALESTRA ABORDAGEM DA CRIANÇA E FAMÍLIA HOSPITALIZADA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Instrumentalizar o profissional na abordagem da criança e família durante o processo de doença, para favorecer o vínculo entre criança, família e equipe.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Impacto da hospitalização para a criança e sua família
- » Fases do desenvolvimento infantil
- » Abordagem da criança nas diferentes fases de desenvolvimento
- » Vínculo entre criança, família e equipe para favorecer a recuperação do paciente.

### ■ PALESTRA ATENDIMENTO HUMANIZADO AO CLIENTE

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Esclarecer e informar a respeito do conceito de atendimento humanizado, estimulando o profissional a oferecer serviços com foco na valorização da vida humana e na cidadania.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » O significado de atendimento ao cliente;
- » Particularidades do atendimento ao cliente de organizações de saúde;
- » Etiqueta e ética profissional;
- » Atendimento humanizado ao cliente;
- » Aprendendo a lidar com as emoções do cliente de organizações de saúde – a consulta, o diagnóstico, a internação, a recuperação;
- » Estabelecendo contato com o cliente: identidade e acolhimento;
- » Humanização no ambiente da saúde: paciência, respeito e cortesia;
- » Como contribuir para a criação de um ambiente humanizado.

### ■ PALESTRA ATUALIZAÇÃO EM ESTÉTICA DENTÁRIA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Dar aos cooperados, odontólogos, informações sobre técnicas e procedimentos em estética dentária.

**Público Alvo:** Dentistas

**Conteúdo:**

- » Protocolo inicial baseado no clareamento dental;
- » Clareamentos existentes;
- » Microabrasão: remoção de manchas superficiais;
- » Clareamento propriamente dito;
- » Técnica caseira, consultório e “over-the-counter”;
- » Uso ou não da luz;
- » Recontorno cosmético anterior;
- » Protocolo para reconstrução com resinas compostas em anterior: seis passos.

### ■ PALESTRA COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Aprimorar a competência de comunicação, enfatizando os recursos fundamentais para comunicar más notícias.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Conceituação de comunicação e comunicação de más notícias;
- » Recursos para comunicar a má notícia.
- » O que fazer depois da comunicação da má notícia.

### ■ PALESTRA HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar o profissional para o cuidado centrado nas necessidades do paciente, exercitando habilidades de relacionamento interpessoal e comunicação.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Postura ética e profissional;
- » Impacto da doença para a pessoa e sua família;
- » Papel da equipe de enfermagem na recuperação do paciente;
- » Comunicação e acolhimento para favorecer o cuidado centrado no paciente.

### ■ PALESTRA NORMAS REGULAMENTADORAS (NRS) E A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar programas de capacitação profissional para atender aos requisitos legais das NRS do ministério do trabalho.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » NR e a interface com a área de treinamento e desenvolvimento;
- » As NRS que se aplicam em instituições de saúde;
- » Interpretação das NRS sob o olhar do treinamento;
- » Estabelecimento de programas de treinamento para atender aos requisitos legais.

### ■ PALESTRA PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO NA SAÚDE

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar o profissional para a prevenção de acidentes de trabalho, iniciando o processo de cultura e segurança.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Cultura de segurança como pilar da prevenção;
- » Contexto atual de acidentes de trabalho na saúde;
- » Impacto de acidentes de trabalho para o profissional e instituição;
- » Como prevenir os incidentes e acidentes de trabalho.

### ■ PALESTRA QUALIDADE E SEGURANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO EM PEDIATRIA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Conscientizar a equipe de enfermagem sobre a importância de processos seguros na administração de medicamentos em pediatria.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Contexto da administração de medicação devido a características da faixa etária;
- » Dados estatísticos de erros de medicação em pediatria;
- » Processos seguros e com qualidade durante administração de medicamentos;
- » Procedimentos importantes para prevenir erros de medicação em pediatria.

### ■ PALESTRA RISCO BIOLÓGICO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar o profissional sujeito a exposição a riscos biológicos e aos impactos decorrentes destes.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Conceitos e definições de riscos biológicos;
- » Exposição aos agentes biológicos;
- » Precauções padrão e prevenção do contato aos agentes biológicos;
- » Acompanhamento médico do profissional exposto a agentes biológicos;
- » Programa de vacinação aos profissionais da saúde.

### ■ PALESTRA SEGURANÇA E QUALIDADE NO MANUSEIO DE ACESSOS VASCULARES

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Conscientizar a equipe sobre a importância de processos seguros no manuseio de acessos vasculares.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Contexto das infecções da corrente sanguínea e a prática assistencial;
- » Avaliação do paciente e planejamento de terapia intravenosa;
- » Processos seguros e com qualidade durante o manuseio dos acessos vasculares;
- » Manejo das complicações relacionadas a acessos vasculares.

### ■ PALESTRA SEGURANÇA E QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE QUIMIOTERAPIA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Conscientizar a equipe sobre a importância de processos seguros na administração de quimioterapia.

**Público Alvo:** Enfermeiros, técnicos, auxiliares e supervisores de enfermagem.

**Conteúdo:**

- » Impacto de erros na administração da quimioterapia;
- » Risco químico e a proteção do profissional da saúde;
- » Prescrição de quimioterapia, interpretação e avaliação;
- » Administração segura do quimioterápico;
- » Assistência de enfermagem ao paciente em tratamento quimioterápico.

### ■ PALESTRA TRANSPORTE INTERNO NO AMBIENTE INTRA-HOSPITALAR

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Difundir o conhecimento sobre as diferentes formas de transportes dos clientes em ambiente hospitalar, suas vantagens e desvantagens, garantindo dessa forma segurança no atendimento.

**Público Alvo:** Profissionais de Saúde.

**Conteúdo Programático:**

- » Transporte Intra-Hospitalar e a Segurança do Paciente;
- » Fases do Processo no Transporte Intra-Hospitalar;
- » Legislação;
- » Monitorização do Paciente;
- » Contraindicações.

### ■ PALESTRA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A CRIANÇA TRAUMATIZADA NO INTRA-HOSPITALAR

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar de forma objetiva e clara a abordagem de enfermagem no intra-hospitalar para a criança vítima de trauma.

**Público Alvo:** Equipe de Enfermagem.

**Conteúdo Programático:**

- » Abordagem inicial da criança traumatizada;
- » Traumatismo crânio-encefálico e raquimedular;
- » Traumatismo torácico e abdominal;
- » Trauma músculo esquelético;
- » Queimaduras.

# RAMO TRANSPORTE

## ■ CURSO DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA COOPERATIVAS DE TRANSPORTE DE CARGAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos sobre as normas ISO 9001:2008, ISO 14000 e do SASSMAQ, com ênfase na qualidade e na importância da sua implantação.

**Público Alvo:** Motoristas cooperados e dirigentes de cooperativas do ramo transporte.

**Conteúdo:**

- » A norma ISO 9001:2008;
- » A norma ISO 14001:2004;
- » Levantamento de aspectos e impactos ambientais;
- » SASSMAQ – Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio ambiente e Qualidade;
- » Benefícios do SASSMAQ;
- » Etapas do processo de avaliação;
- » Critérios de avaliação e aprovação.

## ■ CURSO SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE EM CENTRAL DE TÁXI

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais de central de taxi para criarem e manterem uma identidade no atendimento ao cliente, melhorando a comunicação da central de táxis com os clientes e taxistas.

**Público Alvo:** Funcionários e cooperados que atuam no processo de relacionamento com o cliente.

**Conteúdo:**

- » Características específicas de central de taxi;
- » Identidade no atendimento ao cliente;
- » O que é um script e para qual a sua utilidade?
- » Como construir um script;
- » A percepção do cliente;
- » Como ouvir e fazer perguntas;
- » Como responder as dúvidas e reclamações dos clientes;
- » Como registrar com clareza as informações obtidas.

### ■ CURSO EQUIPAMENTO EMBARCADO AVL (AUTOMATIC VEHICLE LOCATION) E RESAM (REGULAMENTO DE SANÇÕES E MULTAS)

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Instruir o operador seja ele motorista ou cobrador sobre a utilização do equipamento embarcado AVL bem como as normas definidas pelo regulamento de sanções e multas (Resam) no Ramo de Transporte Coletivo de passageiros.

**Público Alvo:** Cooperados, funcionários e dirigentes de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Definição do que é AVL (Automatic Vehicle Location);
- » Como utilizar o AVL (Automatic Vehicle Location) e quais as suas mensagens padrão;
- » O que é equipamento embarcado;
- » Responsabilidades dos operadores ao usar o AVL (Automatic Vehicle Location);
- » Definição do que é o Resam (Regulamento de Sanções e Multas);
- » Principais especificações do Resam nos quesitos qualidade, eficiência e segurança
- » Papel da fiscalização da SPTrans;
- » Apontamento das principais infrações, pontuações e valores das multas;
- » Regulamentações do transporte coletivo de passageiros;
- » Orientações gerais para adequada prestação de serviços aos usuários do transporte.

### ■ CURSO TRANSPORTANDO COM SEGURANÇA

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Promover momento de análise crítica de situações de risco e suas possíveis causas, estimulado a identificação de maneiras de aplicar as ações defensivas na pratica diária e contribuir para a redução do índice de acidentes e reclamações no transporte público, valorizando o respeito e a preservação da vida humana.

**Público Alvo:** Cooperados, funcionários e dirigentes de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Composição do sistema de transporte coletivo;
- » Papel da SPTrans;
- » O que é o Resam (Regulamento de sanções e multas);
- » Consequências de um acidente de trânsito;
- » O usuário do transporte e as reclamações;
- » Índice Geral de reclamações por linhas das garagens;
- » Como atender ao usuário adequadamente;
- » Evitando as reclamações;
- » Recomendações defensivas para transporte de passageiros;
- » Análise dos estudos de caso apresentados em sala.

### ■ CURSO ATENDIMENTO A PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA (APPD)

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Preparar os motoristas, cobradores, fiscais e operadores das empresas e cooperativas para o atendimento a pessoas com deficiência, adotando procedimentos adequados e seguros no embarque e desembarque nos ônibus e durante a viagem, contribuindo com a acessibilidade ao transporte coletivo. PÚBLICO ALVO: Cooperados, funcionários e dirigentes de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » As pessoas com deficiência na sociedade;
- » O que é deficiência;
- » Os tipos de deficiência;
- » Desenvolvendo a percepção;
- » Legislação Específica;
- » Procedimentos a serem adotados quando em atendimento as pessoas com deficiência: visual, auditiva, mental e física;
- » Simulação de atendimento a usuários portadores de deficiência através de exercícios Práticos;
- » Simulação do uso e como manusear plataforma elevatória em veículos adaptados para o acesso de cadeirantes aos veículos de transporte de passageiros;
- » Procedimentos de uso do bilhete único especial com acompanhante cadastrado.

### ■ CURSO ATRIBUIÇÕES DO CARGO E ATUALIZAÇÃO DE CONHECIMENTOS DE COBRADORES

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Fornecer informações primordiais relacionadas ao desempenho adequado da função bem como promover o aperfeiçoamento profissional do cobrador de ônibus, habilitando-o a atender aos usuários de forma adequada e dentro dos padrões e critérios definidos pela SPTrans.

**Público Alvo:** Cobradores de ônibus.

**Conteúdo:**

- » O que é Relacionamento Interpessoal;
- » O cobrador e a boa comunicação;
- » Comportamento adequado na prestação de serviços;
- » Qualidade no atendimento ao usuário;
- » O papel do cobrador;
- » Atribuições do cargo de cobrador;
- » Procedimentos operacionais do cobrador;
- » Legislação e Resam (Regulamento de Sanções e Multas);
- » Atendimento passageiros especiais;
- » Ética profissional.



### ■ CURSO DIREÇÃO DEFENSIVA PARA CONDUTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO (TEORIA)

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Informar e conscientizar os participantes sobre a importância de dirigir defensivamente, identificando as situações que geram acidente de trânsito, desenvolvendo técnicas para evitá-las e buscando assumir um comportamento que valorize a saúde, segurança e a prevenção.

**Público Alvo:** Cooperados, funcionários e dirigentes de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Conceito de Direção Defensiva;
- » Acidentes Evitáveis e Inevitáveis;
- » Legislação (CTB - Código de Trânsito Brasileiro);
- » Como evitar acidentes;
- » Tipos de Colisões e quais as medidas preventivas adotadas;
- » Uso adequado do Cinto de Segurança;
- » Transporte de Criança de maneira adequada;
- » Uso de entorpecentes e influencia na condução de um veículo;
- » Condições Adversas associadas a ações preventivas;
- » Procedimentos Básicos em Situações de emergência;
- » Simulações de ações de prevenção de acidentes.

### ■ CURSO AVL - AUTOMATIC VEHICLE LOCATION

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Capacitar o operador para a utilização do Equipamento Embarcado – AVL (Automatic Vehicle Location), demonstrando a importância de desenvolver suas atividades de maneira adequada.

**Público Alvo:** Motoristas e cobradores.

**Conteúdo:**

- » O que é o terminal de dados;
- » Sistema S.I.M (Sistema Integrado de Multas);
- » Funções disponíveis;
- » Como operar o AVL (Automatic Vehicle Location).

### ■ CURSO RESAM: REGULAMENTO DE SANÇÕES E MULTAS

**Carga Horária:** 4 horas

**Possibilidade de Customização:** Sem possibilidade de customização.

**Objetivo:** Conscientizar os participantes com relação à qualidade, à eficiência e à segurança no trabalho a partir dos atos disciplinares que ocorrem com frequência diária crescente.

**Público Alvo:** Cooperados, funcionários e dirigentes de cooperativas.

**Conteúdo:**

- » Classificação das infrações;
- » Dos Recursos;
- » Fiscalização;
- » Principais Infrações;
- » Orientações e dicas de qualidade na prestação de serviço;
- » “Os dez passos para a satisfação do cliente”.

### ■ CURSO FORMAÇÃO DE FISCAIS DE LINHA

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Fornecer aos participantes um referencial técnico comportamental da função de fiscal de operadora de transporte coletivo urbano, estimulando a reflexão sobre a importância do seu papel profissional na melhoria no desempenho do trabalho.

**Público Alvo:** Fiscais de linha de operadoras de transporte coletivo urbano.

**Conteúdo:**

- » A importância do Transporte Coletivo Urbano;
- » Gerenciamento do Sistema de Transporte Urbano;
- » Atribuições do Cargo;
- » Perfil do Fiscal;
- » Relacionamento com Operadores e Usuários.

### ■ PALESTRA MOTORISTA CONVIVENDO COM O CICLISTA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Apresentar informações importantes sobre a bicicleta e seu condutor para que o operador as compreenda e melhore sua qualidade como motorista proporcionando mais Segurança Aos Ciclistas No Trânsito.

**Público Alvo:** Motoristas

**Conteúdo:**

- » O papel do motorista como fator de segurança na relação com o meio de transporte menor;
- » Vantagens e desvantagens no uso de bicicletas como meio de transporte, de diversão, de exercícios físicos e de instrumento de trabalho;
- » Caracterização do ciclista;
- » Legislação específica;
- » Dicas de segurança.

### ■ PALESTRA PROTEÇÃO AO PEDESTRE

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Orientar os operadores quanto ao respeito ao pedestre, resgatando os valores de proteção e segurança para reduzir os índices de acidente por atropelamentos.

**Público Alvo:** Motoristas

**Conteúdo:**

- » Apresentação do Programa de proteção ao pedestre;
- » Dados Estatísticos da cidade de São Paulo;
- » Código de Transito Brasileiro e a Prioridade ao Pedestre;
- » Situações de movimentação de Pedestre no trânsito;
- » Perfil e Comportamento do Pedestre;
- » Motorista cidadão.

## RAMO EDUCACIONAL

### ■ CURSO MATEMÁTICA E CRIATIVIDADE – OFICINA DE JOGOS E MÁGICAS MATEMÁTICAS

**Carga Horária:** 32 horas

**Possibilidade de Customização:** 16 ou 24 horas

**Objetivo:** Aprimorar a qualidade pedagógica e didática dos participantes a partir de estratégias criativas, que os levem a promover a melhoria do ensino de matemática nos nove anos do ensino fundamental.

**Público Alvo:** Professores de matemática do ensino fundamental.

**Conteúdo:**

- » Mágicas e Jogos na matemática;
- » Lógica e dedução;
- » Números e operações;
- » Álgebra;
- » Espaço e forma;
- » Grandezas e medidas;
- » Iniciação à probabilidade.

### ■ CURSO O DESENVOLVIMENTO INFANTIL

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Aprofundar conhecimentos relativos ao processo do desenvolvimento físico e psíquico infantil.

**Público Alvo:** Auxiliares de professores da Educação Infantil

**Conteúdo:**

- » O desenvolvimento neurofisiológico da criança a partir do nascimento;
- » Necessidades físicas para um desenvolvimento sadio;
- » Necessidades psicológicas;
- » Fatores que prejudicam o desenvolvimento infantil;
- » Instrumentos para minimizar efeitos da violência, subnutrição, falta de vínculo afetivo, etc.

### ■ CURSO A IMPORTÂNCIA DO MOVIMENTO NO DESENVOLVIMENTO INFANTIL COMO PRÉ-REQUISITO PARA A MATURIDADE ESCOLAR

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Aprofundar os conhecimentos relativos à importância do movimento no desenvolvimento infantil para a maturidade nos processos de aprendizagem escolar.

**Público Alvo:** Auxiliares de professores da Educação Infantil.

**Conteúdo:**

- » As bases neurofisiológicas do desenvolvimento infantil;
- » A descoberta do próprio corpo;
- » As necessidades físicas, afetivas e ambientais da criança;
- » A aquisição do andar, da fala e do pensamento;
- » A importância do brincar;
- » Brincadeiras, jogos e atividades para cada faixa etária;
- » A prontidão para a alfabetização.

### ■ CURSO PLANEJAMENTO DIDÁTICO DE AULAS

**Carga Horária:** 16 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 horas

**Objetivo:** Propiciar conhecimentos e ferramentas para o planejamento didático de aulas a partir de critérios de qualidade didático-pedagógicas.

**Público Alvo:** Professores atuando em cooperativas de ensino de crianças, jovens ou adultos e profissionais atuando em educação corporativa.

**Conteúdo:**

- » Fundamentos da aprendizagem;
- » Cultura da instituição e projeto pedagógico;
- » Critérios de qualidade pedagógica e andragógica;
- » Modelo para planejamento de aulas;
- » Criatividade e qualidade;
- » Novas tecnologias e aprendizagem;
- » Sistemas de acompanhamento e avaliação da qualidade da aprendizagem.

### ■ CURSO PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO

**Carga Horária:** 24 horas

**Possibilidade de Customização:** 8 ou 16 horas

**Objetivo:** Capacitar profissionais da educação na elaboração de um Planejamento Pedagógico garantindo maior qualidade às cooperativas educacionais.

**Público Alvo:** Profissionais da Educação.

**Conteúdo:**

- » Benefícios do planejamento pedagógico;
- » Bases conceituais, políticas e filosóficas para o planejamento;
- » O Projeto Político Pedagógico na perspectiva do planejamento participativo;
- » As etapas do planejamento pedagógico;
- » Planejamento por disciplina;
- » Planejamento por competências;
- » Parcerias.

### ■ PALESTRA A IMPORTÂNCIA DA LEITURA INFANTIL NA FORMAÇÃO DE LEITORES CRÍTICOS

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Conscientizar a comunidade escolar para a prática da leitura infantil nas séries iniciais da educação básica, como instrumento de desenvolvimento do pensamento crítico nos educandos.

**Público Alvo:** Auxiliares de professores da Educação Infantil.

**Conteúdo:**

- » Por que falar em desenvolvimento do pensamento crítico?
- » Relações entre desenvolvimento e aprendizagem;
- » Leitura e linguagem;
- » Como estimular o pensamento crítico infantil?

### ■ PALESTRA BULLYING

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Esclarecer e informar os participantes sobre o fenômeno do bullying, visando ações práticas e educativas para lidar com o mesmo no ambiente escolar.

**Público Alvo:** Auxiliares de professores da Educação Infantil.

**Conteúdo:**

- » Violência na família e na escola;
- » Bullying: causas e consequências;
- » Sociedade digital: os riscos do cyberbullying;
- » Identificação, diagnóstico e encaminhamento de casos de violência escolar;
- » Estratégias psicopedagógicas de educação para a paz;
- » Como lidar com emoções e pensamentos.

### ■ PALESTRA CRIAR ADOLESCENTES NA ATUALIDADE

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Questionar o estereótipo dos adolescentes enquanto jovens descompromissados e desinteressados, de modo a ampliar as possibilidades educativas dos professores e pais de adolescentes.

**Público Alvo:** Auxiliares e Professores da Educação Infantil

**Conteúdo:**

- » A importância dos pais e/ou responsáveis na educação dos jovens;
- » O papel dos pais e/ou responsáveis na introdução dos jovens no mundo adulto;
- » Relações entre pais e filhos nos casos de jovens ditos “problemáticos”.

### ■ PALESTRA COMO SE DÁ A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** ampliar a compreensão sobre as relações entre desenvolvimento e aprendizagem no processo de construção de conhecimento

**Público Alvo:** Professores e auxiliares da Educação Infantil

**Conteúdo:**

- » Processos de aprendizagem e construção do conhecimento.

### ■ PALESTRA O FAZER PEDAGÓGICO NA CONTEMPORANEIDADE COOPERATIVISTA

**Carga Horária:** 1 a 3 horas

**Objetivo:** Ampliar conhecimentos para maior qualidade educacional face às propostas e necessidades educacionais, no contexto contemporâneo e cooperativista.

**Público Alvo:** Profissionais da Educação.

**Conteúdo:**

- » A importância da escola como instituição social;
- » A escola ontem e hoje;
- » O papel da família no processo de cooperação e na produção de boas práticas pedagógicas;
- » As tendências atuais e as transformações no tempo e no mundo;
- » Estratégias educacionais para o “fazer pedagógico” contemporâneo e cooperativo.

# RAMO TRABALHO

## ■ CURSO REGULAMENTAÇÃO DAS COOPERATIVAS DE TRABALHO - LEI 12.690/12

**Carga Horária:** 8 horas

**Possibilidade de Customização:** 4 horas

**Objetivo:** Orientar as cooperativas de trabalho com relação às normas de funcionamento de uma cooperativa de trabalho em conformidade com a legislação.

**Público Alvo:** Profissionais de cooperativas de trabalho

**Conteúdo:**

- » Definição de cooperativa de trabalho;
- » Tipos de cooperativas de trabalho;
- » Princípios e valores que regem as cooperativas de trabalho;
- » Direitos Sociais do trabalhador cooperado;
- » Garantia do cumprimento aos direitos sociais previstos;
- » Coordenação das atividades pelos sócios;
- » Normas de Segurança no Trabalho;
- » Intermediação de mão de obra subordinada para fins de fiscalização;
- » PRONACOOOP e RAICT;
- » Informações complementares.



# Formação Profissional

## Cursos de qualificação/capacitação

**R\$ 200,00**

---

### **Cooperativismo**

- Assembleia geral
- Conselho administrativo
- Conselho fiscal
- Cooperativismo
- Intercooperação
- Procedimentos assembleares

### **Educação corporativa**

- Multiplicador de conhecimento

### **Administração geral**

- Cultura organizacional
- Estruturação e realização de reuniões assertivas
- Gestão da informação
- Gestão da inovação
- Gestão da mudança
- Gestão do tempo
- 5 S/housekeeping
- Rotinas administrativas
- Segurança patrimonial
- Técnicas administrativas

### **Mercados**

- Excelência no atendimento ao cliente
- Operação de "call center"
- Ouvidoria
- Relacionamento com o cliente

### **Finanças**

- Matemática financeira com o uso de hp 12c
- Matemática financeira com o uso do excel e hp 12c

### **Tecnologia da informação**

- Excel avançado
- Excel básico
- Excel intermediário
- Introdução à informática
- Pesquisa informatizada - internet
- Power point completo
- Powerpoint intermediário – avançado
- Uso de tablets e gps em táxi
- Word

### **Desenvolvimento humano**

- Ética
- Etiqueta empresarial e marketing pessoal
- Inteligência emocional
- Relações interpessoais
- Tomada de decisão
- Trabalho sob pressão

### **Saúde e segurança no trabalho**

- Direção defensiva

### **Ramo consumo**

- Armazenagem e reposição de mercadorias
- Boas práticas de fabricação
- Código de defesa do consumidor
- Confeitaria - básico
- Curso manipulação higiênica e sanitária de carnes frescas e temperadas
- Formação de cartazistas i
- Formação de cartazistas ii
- Frutas, legumes e verduras em cooperativas de consumo
- Gerenciamento de categoria de produtos em gôndolas
- Mercearia em cooperativas de consumo

# Formação Profissional

## Cursos de qualificação/capacitação

**R\$ 200,00**

### Ramo consumo

- Nr-36 - segurança e saúde no trabalho em empresas de abate e processamento de carnes e derivados
- Padaria – básico
- Preparadores de carne
- Prevenção de perdas em flv
- Prevenção de perdas na padaria
- Prevenção de pragas urbanas
- Segurança patrimonial em cooperativas de consumo
- Rendimento e prevenção de perdas no açougue

### Ramo infraestrutura

- Construção e manutenção de redes aéreas e compactas de distribuição e baixa tensão multiplexada
- Manutenção em rede de distribuição – linha viva ao contato
- Operação de guindauto
- Operação de guindauto - reciclagem
- Operador de centro de operação e distribuição

### Ramo transporte

- Atendimento a pessoas portadoras de deficiência (appd)
- Atribuições do cargo e atualização de conhecimentos de cobradores
- Direção defensiva para condutores de transporte público (teoria)
- Equipamento embarcado avl (automatic vehicle location) e resam (regulamento de sanções e multas)
- Formação de fiscais de linha
- Resam: regulamento de sanções e multas
- Transportando com segurança

# Formação Profissional

## Cursos de aperfeiçoamento R\$ 300,00

### Cooperativismo

- Administração de cooperativas nos tempos atuais
- Atitude empreendedora no cooperativismo
- Direito cooperativista
- Estratégias de empresas cooperativas
- Organização do quadro social
- Sucessão cooperativista

### Educação corporativa

- Andragogia
- Aprendizagem organizacional
- Conhecendo LMS (learning management system)
- Desenho instrucional para e-learning
- Desenvolvimento de competências e aprendizagem
- Formação de multiplicadores em EAD
- Gestão do conhecimento
- Jogos de empresa
- Levantamento das necessidades de treinamento e desenvolvimento –LNTD
- Metodologias de treinamento
- Treinamento e desenvolvimento
- Universidades corporativas

### Administração geral

- Armazenagem e transporte
- Auditoria interna
- Compliance
- Compras e suprimentos
- Controle de produção
- Empreendedorismo
- Estrutura e estratégias de negócios
- Estudo de viabilidade de negócios
- Gestão de projetos
- Gestão do estoque

- Governança corporativa
- Logística
- Logística de armazenamento
- Logística de distribuição
- Mapeamento e modelagem de processos avançado
- Mapeamento e modelagem de processos básico
- O, S& M – organização, sistemas e métodos
- Planejamento estratégico
- Plano de negócios
- Sistemas logísticos

### Mercados

- Desenvolvimento de novos produtos
- Formação de preços de produtos e serviços
- Gestão de marketing
- Marketing e mercado
- Marketing, publicidade e vendas
- Pesquisa de mercado
- Técnicas de vendas
- Treinamento de atendimento para a equipe de logística – entregadores/motoristas
- Treinamento para a equipe de multiplicadores: supervisores
- Treinamento para equipe de recebimento
- Treinamento para promotores
- Treinamento para supervisores de trade
- Treinamento para supervisores de vendas
- Treinamento para vendedores

# Formação Profissional

## Cursos de aperfeiçoamento

**R\$ 300,00**

### Contabilidade

- Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria
- Contabilidade cooperativista para contadores
- Cruzamento de informações: DCOMP, DIPJ, DACON, DCTF E DIRF
- Custos e orçamento
- Demonstração de fluxo de caixa
- Desoneração da folha de pagamento
- DIPJ E FCONT
- Encerramento de balanço
- Curso ECF - escrituração contábil fiscal
- EFD - escrituração fiscal digital / confins
- EFD - escrituração fiscal digital / ICMS E IPI
- Esocial
- Gestão contábil
- GFIP/SEFIP e conectividade social
- Normas contábeis brasileiras – aspectos importantes para cooperativas
- Processos administrativos: recuperação de créditos tributários
- Tributação básica das sociedades cooperativas

### Finanças

- Análise de rentabilidade
- Finanças
- Gestão financeira
- Mercado financeiro
- Orçamento empresarial
- Planejamento econômico
- Planejamento financeiro
- Planejamento orçamentário

### Tecnologia da informação

- Access - módulo i
- Access - módulo ii
- Autocad 2d – básico i
- Autocad 2d – básico ii
- Dashboard – excel
- Itil v3 foundations
- Oracle database 11g: oracle sql
- Sql - módulo i
- Sql - módulo ii

### Desenvolvimento humano

- Coaching e feedback
- Como falar em público
- Comunicação assertiva
- Criatividade e inovação
- Foco no resultado
- Fortalecimento de equipes (método vivencial)
- Jornada emocional - agregando valor com as cinco competências emocionais
- Programação neurolinguística
- Redação empresarial e atualização gramatical
- Técnicas de negociação
- Trabalho em equipe e comunicação interpessoal

### Recursos humanos

- Avaliação de desempenho
- Benefícios
- Cargos e salários
- Folha de pagamento
- Gestão de carreira
- Gestão do clima organizacional
- Gestão estratégica de pessoas
- Gestão por competência e meritocracia

# Formação Profissional

## Cursos de aperfeiçoamento

**R\$ 300,00**

- Grafologia
- Inclusão da pessoa com deficiência
- Planejamento tático e gestão de projetos de rh
- Recrutamento e seleção por competências
- Rotinas de departamento de pessoal

### Liderança

- Desenvolvimento de equipes
- Desenvolvimento de líderes para gestão sustentável
- Equipes e motivação
- Liderança
- Liderança e motivação de equipes
- Liderança para resultados
- Liderança servidora
- Liderança situacional
- Pipelines de liderança - desenvolvimento de líderes

### Saúde e segurança no trabalho

- Curso nr 35 – trabalhos em altura
- Nr 05 - prevenção de acidentes de trabalho para os componentes da comissão interna de prevenção de acidentes cipa
- Nr 06 - equipamentos de proteção individual - epi
- Nr 10 – básico: segurança em instalações e serviços com eletricidade
- Nr 10 - complementar: segurança no sistema elétrico de potência
- Nr 10 - complementar: segurança no sistema elétrico de potência sep – reciclagem
- Nr 10 – reciclagem: segurança em

- instalações e serviços com eletricidade
- Nr 11 - operador de empilhadeira i
- Nr 11 - operador de empilhadeira ii
- Nr 12 - segurança no trabalho em máquinas e equipamentos
- Nr 13 – treinamento em segurança na operação de caldeiras
- Nr 17 - ergonomia no trabalho
- Nr 18 – segurança na operação de plataforma elevatória
- Nr 18 – reciclagem: segurança na operação de plataforma elevatória
- Nr 20 – líquidos, combustíveis e inflamáveis
- Nr 20 – reciclagem: líquidos, combustíveis e inflamáveis
- Nr 23 - proteção contra incêndios
- Nr 31 - capacitação para aplicadores de agrotóxicos
- Nr 32 – proteção radiológica
- Nr 33-capacitação para trabalhos em espaços confinados – supervisor de entrada
- Nr 33-capacitação para trabalhos em espaços confinados – trabalhadores autorizados e vigias
- Nr 33 – reciclagem: capacitação para trabalhos em espaços confinados
- Mopp- movimentação operacional de produtos perigosos

### Sustentabilidade

- Auditoria ambiental
- Balanço social
- Gestão de resíduos
- Leis ambientais voltadas ao transporte
- Licenciamento ambiental
- Sistema de gestão ambiental

# Formação Profissional

## Cursos de aperfeiçoamento

**R\$ 300,00**

- sga - certificado iso 14000
- Sistema de gestão integrada sgi

### Ramo agro

- Análise e classificação de grãos
- Analista de sementes
- Armazenagem e classificação de grãos
- Armazenagem e transporte de produtos fitossanitários
- Auditor interno: análise de sementes
- Boas práticas na fabricação de ração
- Certificação de sementes e sistema de gestão da qualidade
- Classificação e degustação de café
- Comercialização de café
- Controle de qualidade do processamento de leite e derivados
- Desenvolvimento em derivados agropecuários
- Gestão e análise de riscos no agronegócio
- Gestão de riscos financeiros no agronegócio – risco de mercado
- Gestão de riscos financeiros no agronegócio – risco de liquidez
- Gestão de riscos financeiros no agronegócio – risco de crédito
- Gestão de riscos de mercado e derivados na comercialização de commodities
- Haccp– sistema de controle de segurança alimentar
- Melhoria da qualidade na produção de leite
- Nutrição do cafeeiro
- Operações de pós colheita e preparo do café por via seca
- Uso correto de epi na aplicação de produtos fitossanitários

- Programa de gestão de propriedade rural

### Ramo consumo

- Açougues em cooperativas de consumo
- Atendente do setor de vinhos em cooperativas de consumo
- Controle de estoques
- Curso promoção de competências
- Eficácia na gestão do açougue
- Eficácia na recepção de mercadorias
- Exposição e reposição de mercadorias
- Fermentação de pães especiais
- Frios e laticínios em cooperativas de consumo
- Operação de checkout
- Prevenção de perdas na frente de caixa
- Programa capacitação de lideranças no ramo consumo
- Programa humanizar – atendimento humanizado para cooperativas de consumo
- Redução e prevenção de perdas operacionais

### Ramo crédito

- Análise de concessão de crédito pf
- Análise de concessão de crédito pj
- Basiléia
- Certificação cpa 10: preparatório
- Classificação de risco
- Cobrança e inadimplência
- Cobrança e recuperação de crédito
- Conhecimento de produtos e serviços financeiros
- Contabilidade de instituições financeiras
- Cooperativas de crédito e o sistema financeiro nacional (sfn)
- Cpa 10: atualização
- Cpa 20

# Formação Profissional

## Cursos de aperfeiçoamento

**R\$ 300,00**

- Desenvolvimento de tesoureiros
- Documentoscopia
- Fluxo de caixa
- Formação de caixas
- Formação para representantes delegados
- Formalística da análise de crédito
- Gestão da qualidade de processos financeiros
- Gestão do crédito, risco e responsabilidade
- Gestão e análise de crédito corporativo e risco – pf
- Gestão e análise de crédito corporativo e risco – pj
- Grafoscopia
- Identificação de oportunidades de negócios
- Normas internacionais de auditoria
- O papel do agente, controles internos e riscos – ramo crédito
- O papel do analista de crédito
- Procedimentos de auditoria interna para cooperativas de crédito
- Rotinas operacionais do analista financeiro
- Segurança da informação
- Segurança para serviços de caixa/tesouraria
- Sistema de controles internos para instituições financeiras
- Técnica de venda de produtos financeiros
- Visão estratégica de negócios - ciclo do crédito
- Auditor da qualidade
- Fechamento de balanço para atendimento às normas da aneel
- Perdas técnicas e comerciais
- Preenchimento do planejamento anual de contas pac para as cooperativas
- Proteção de sistemas de distribuição
- Resolução normativa aneel 414/2010: condições gerais de fornecimento de energia elétrica
- Revisão e reajuste tarifário segundo ap 19/2011

### Ramo saúde

- Adequação de processos para acreditação hospitalar
- Assistência de enfermagem nas emergências clínicas
- Assistência de enfermagem ao politraumatizado no intra-hospitalar
- Atenção farmacêutica à prescrição médica
- Atendimento humanizado ao cliente
- Auditoria médica
- Auditoria odontológica
- Avaliação interna em gestão hospitalar
- BLS – suporte básico de vida para profissionais da saúde
- Cálculo de medicação e diluição de medicamentos
- Captação de recursos
- Cateterismo umbilical
- Controle de infecções hospitalares
- Copeiro hospitalar
- Dea - salva corações para público leigo
- Erros de medicação e a segurança do paciente
- Farmacovigilância

### Ramo infraestrutura

- Administração física e financeira de almoxarifados do setor de energia elétrica

# Formação Profissional

## Cursos de aperfeiçoamento

**R\$ 300,00**

- Ferramentas da qualidade na saúde
- Formação de conselheiro técnico
- Formação de multiplicadores internos em acreditação hospitalar
- Gestão administrativa de operadoras de plano de saúde
- Gestão de consultórios
- Gestão de custos na área da saúde
- Gestão de riscos na área da saúde
- Gestão hospitalar
- "Gestão da satisfação do cliente (SAC- serviço de atendimento ao cliente e de atendimento ao cliente e SAU – serviço de atendimento ao usuário)"
- Gestão de processos na saúde
- Gestão de resultados embasados em indicadores
- Interpretação e implementação da RDC 63 - requisitos de boas práticas de funcionamento para os serviços de saúde

### Ramo saúde

- Interpretação e implementação da rdc 36- ações para a segurança do paciente em serviços de saúde
- Interpretação e implementação da rdc 302 – regulamento técnico funcional para funcionamento de laboratórios clínico
- Global reporting initiative – gri
- Hotelaria e fluxo de pacientes
- Interpretação de eletrocardiograma
- Interpretação de exames laboratoriais
- Marketing aplicado a serviços de saúde
- Metas de segurança do paciente
- Monitorização hemodinâmica
- Normas operacionais de saúde suplementar - plano odontológico
- Puncção intraóssea

- Reanimação cardiorrespiratória
- Reanimação cardiopulmonar avançada para enfermeiros
- Seleção e padronização de medicamentos em farmácia hospitalar
- Sistematização da assistência de enfermagem - SAE
- Suporte básico de vida
- Tecnologia da informação em enfermagem
- Utilizando a auditoria eletrônica com imagens
- Viabilidade de recursos próprios no sistema de saúde
- Vias aéreas avançadas

### Ramo transporte

- AVL (automatic vehicle location)
- Gestão da qualidade para cooperativas de transporte de cargas
- SAC- serviço de atendimento ao cliente em central de táxi

### Ramo educacional

- Matemática e criatividade – oficina de jogos e mágicas matemáticas
- O desenvolvimento infantil
- A importância do movimento no desenvolvimento infantil como pré – requisito para a maturidade escolar
- Planejamento didático de aulas
- Planejamento pedagógico

### Ramo trabalho

- Curso regulamentação das cooperativas de trabalho - lei 12.690/12

**VOLTAR**