



**CURSOS DE FORMAÇÃO EM GESTÃO E
INTERNACIONALIZAÇÃO DE EMPRESAS
E GESTÃO DA QUALIDADE EM
COMÉRCIO E SERVIÇOS**

(2016)

C E G E
CENTRO DE ESTUDOS DE GESTÃO
INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO



INTRODUÇÃO

Os cursos de formação em Gestão e Internacionalização e em Gestão da Qualidade para o Comércio e Serviços, promovido pela CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, com o apoio do CEGE - Centro de Estudos de Gestão do ISEG (Instituto Superior de Economia e Gestão), têm por finalidade ajudar a melhorar a capacidade de gestão de empresários das áreas do comércio e dos serviços. Pretende-se, assim, responder a necessidades de profissionais que exerçam ou queiram exercer funções na área da gestão.

Estes cursos procuram responder a necessidades de formação teórica, consistentes, que ajude os participantes a compreender não só as razões que estão na base das decisões em gestão, mas também do impacto dessas decisões na estrutura da empresa.

É patente esta necessidade do mercado, já que a generalidade das empresas pratica uma gestão desadequada - "gestão à vista" -, não utilizando instrumentos de planeamento, sistemas organizacionais e de controlo adequados, entre outros, tornando difícil a previsão de acontecimentos, fundamental para a tomada de decisões.

A globalização é também uma boa razão para o reforço dos conhecimentos em gestão, como resposta a uma maior concorrência, por vezes mais qualificada, e que só uma atitude adequada pode criar as condições para um desenvolvimento sustentado das empresas. O módulo de Gestão e Internacionalização de Empresas é uma das alternativas do curso, que tem por objetivo ajudar as empresas a compreenderem alguns aspetos importantes da internacionalização. A entrada noutros mercados exige conhecimentos com alguma especialização, principalmente nas áreas dos mercados, das finanças, do direito, do controlo de gestão e do reporting internacional.

A competitividade, em mercados cada vez mais agressivos exige, também, das empresas uma oferta de qualidade ao nível dos produtos e serviços numa perspetiva de qualidade total (TQM), pelo que a certificação da empresa torna-se uma exigência. A oferta do módulo de Gestão da Qualidade no Comércio e Serviços é uma alternativa para as empresas que têm preferência por esta importante área da gestão.

OBJECTIVOS

O Módulo de Internacionalização de Empresas tem por objetivo dar a conhecer alguns instrumentos de gestão, especialmente orientados para a internacionalização, e que terão a particularidade de mostrar como deve a empresa agir, desde o processo de seleção do país/região, às condições de entrada, à escolha dos parceiros, aos aspetos legais, culturais e económicos, à seleção dos mercados/posicionamento dos produtos/serviços, e aos aspetos financeiros relacionados, principalmente, com empresas fora da Europa.

As áreas privilegiadas:

O Marketing Internacional; as Finanças Internacionais; e o Reporting Financeiro, assim como alguns aspetos importantes do Direito Internacional e do Processo de Internacionalização.

O Módulo de Gestão da Qualidade no Comércio e Serviços tem por objetivo dar a conhecer alguns dos principais instrumentos de gestão da qualidade, especialmente orientados para a Qualidade Total (TQM), e que terão a particularidade de mostrar como deve a empresa agir, desde o processo de gestão da qualidade, seleção dos modelos de excelência, sistemas de investigação, desenvolvimento e inovação, e da auditoria.

As áreas privilegiadas:

A Gestão da Qualidade e Estratégias Organizacionais; a Qualidade Total e os Modelos de Excelência; os Sistemas de Investigação, Desenvolvimento e Inovação; e a Auditoria dos Sistemas de Gestão.

Esta proposta de formação pode proporcionar aos responsáveis um conhecimento do processo de gestão e das suas componentes, bem como adquirir instrumentos para a internacionalização da sua empresa, ou adquirir conhecimentos que o ajudem a melhorar a competitividade da sua empresa, através da introdução de modelos de excelência para a Qualidade Total (TQM).

DESTINATÁRIOS

São destinatários do curso de “Gestão de Empresas, Internacionalização e Qualidade”, todas as pessoas que queiram perseguir uma carreira académica, dado que o curso permite atribuição de créditos por cada disciplina avaliada, ou para administradores,

gerentes, responsáveis de empresas comerciais e de serviços e todos os que pretendam enveredar pela gestão de empresas e que pretendam por via da aplicação dos conhecimentos utiliza-los nas atividades das suas empresas.

ESTRUTURA CURRICULAR

Módulo de Gestão e Internacionalização de Empresas		
Processo de Internacionalização Prof ^a Doutora Fernanda Ilhéu	12,0	2,0
Marketing Internacional Prof ^a Doutora Fernanda Ilhéu	9,0	1,5
Finanças Internacionais Prof. Dr. Cantiga Esteves	9,0	1,5
Reporting Internacional Prof. Dr. Francisco Lopes dos Santos	6,0	1,0
Total 2	36,0	6,0
Módulo Gestão da Qualidade no Comércio e Serviços		
Gestão da Qualidade e Estratégia Organizacional Prof. Eng. Manuel Veludo	9,0	1,5
Qualidade Total e Modelos de Excelência Eng. Ricardo Cardoso	9,0	1,5
Sistemas de Investigação, Desenvolvimento e Inovação Prof. Eng. Manuel Veludo	9,0	1,5
Auditoria dos Sistemas de Gestão Eng. Ricardo Cardoso	9,0	1,5
Total 3	36,0	6,0
Total do Programa	72,0	12,0

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Internacionalização de Empresas

PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO

Responsável: Prof^a Doutora Fernanda Ilhéu

1. Porquê internacionalizar? Estímulos à Internacionalização/Obstáculos ao Processo de internacionalização
2. Planear a Oferta Global. Tendências do Mercado Internacional /Importância do “mindset” Global de Gestão.
3. Processo de Internacionalização: Clássico versus Processo de Internacionalização em Rede
4. Principais Decisões no Processo de Internacionalização
Escolha dos Países para Onde Internacionalizar
Como Entrar nos Mercados Externos
Oferta Estandardizada ou Adaptada

MARKETING INTERNACIONAL

Responsável: Prof^a Doutora Fernanda Ilhéu

1. A Diferença entre Competir no Mercado Interno ou no Mercado Internacional
Meio Envolvente de Marketing Internacional:
 - Meio envolvente Sócio Cultural;
 - Meio envolvente Político legal;
 - Meio envolvente EconómicoConcorrência e cadeia de valor internacional
2. Planeamento Estratégico de Marketing

3. Elementos de um Plano de Marketing-Mix Internacional.
 - Produto
 - Preço
 - Distribuição
 - Comunicação

FINANÇAS INTERNACIONAIS

Responsável: Prof. Dr. Cantiga Esteves

1. Introdução
 - O SMI, o SME, o EURO e a situação Actual
2. Os Mercados de Câmbios
 - Funções, Intervenientes e Cotações nos Mercados de Câmbios
 - Mercados Spot, Forward e Derivados
 - Determinantes das Cotações Cambiais a Médio e Longo prazos
3. Os Mercados Financeiros Internacionais
 - Evolução histórica dos mercados
 - Os Euromercados de Ações e Obrigações
 - As Bolsas Internacionais
4. Gestão do Risco Cambial
 - Gestão do Risco de Transação
 - Técnicas de Cobertura de Risco

REPORTING INTERNACIONAL

Responsável: Prof. Dr. Francisco Lopes dos Santos

2. Arquitetura do sistema
 - Desenho dos modelos de Planos de Contas Nacionais e por Filial
 - A preparação do reporting local
 - Os conceitos "year to date", "review", e "variance"
 - O apuramento e a explicação de desvios
 - A questão dos diferimentos, antecipações e plurianuais
 - O papel do controller local
 - A relevância do "controller's meetings" e as suas consequências

3. Sistematização Global Integrada
 - Os Tableaux de Board globais integrados
 - A opção BALANCED SCORECARD
 - O desdobramento para as Administrações das filiais
 - O Controlo de Gestão face ao crescimento interno ou externo

Gestão da Qualidade no Comércio e Serviços

GESTÃO DA QUALIDADE E ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

Responsável: Prof. Eng. Manuel Veludo

1. Evolução do conceito de qualidade e da gestão da qualidade
2. Princípios da gestão da qualidade
3. Sistema Português da qualidade
 - Normalização
 - Metrologia
 - Qualificação

QUALIDADE TOTAL E MODELOS DE EXCELÊNCIA

Responsável: Eng. Ricardo Cardoso

1. Modelo de gestão pela qualidade total (TQM)
2. Prémios de excelência
3. Modelo de autoavaliação
 - Critérios de meios e de resultados
4. Níveis de excelência

SISTEMAS DE INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Responsável: Prof. Eng. Manuel Veludo

1. Modelo do processo de IDI
2. Requisitos do sistema de gestão de IDI
3. Planeamento e realização de IDI
4. Avaliação de resultados

AUDITORIA DOS SISTEMAS DE GESTÃO

Responsável: Eng. Ricardo Cardoso

1. Princípios de auditoria
2. Tipos de auditoria
3. Programa e plano de auditoria
4. Realização da auditoria
5. Relatório da auditoria
6. Consequências da auditoria: Plano de melhorias
7. Competências dos auditores

AVALIAÇÃO

Está prevista uma avaliação no final de cada disciplina, tendo como objetivo a autoavaliação. Para quem optar pela avaliação, as notas constarão do certificado final.

Uma outra vantagem da avaliação é a possibilidade dos créditos dessas disciplinas poderem ser utilizados numa candidatura académica.

Para aqueles que optarem por não fazer a avaliação, no certificado constará apenas “frequência na disciplina”.

CONVIDADOS

Está previsto convidar um empresário para falar da sua experiência na internacionalização da empresa e da marca, um dirigente bancário para falar sobre financiamentos, e um responsável de uma organização ligada à qualidade. Poderão ser convidados outros especialistas.

CORPO DOCENTE

É constituído por docentes universitários com experiência prática e por profissionais altamente qualificados e de reconhecido prestígio técnico e profissional, na sua maioria também docentes universitários:

Manuel Veludo
Mestre em Gestão de Projectos (UA)
Pós-graduado em Gestão (Institut Supérieur des Affaires)
Licenciado em Engenharia (IST)
Professor Auxiliar convidado
Auditor da qualidade
Membro de comissão técnica para a elaboração de normas NP e **ISSO**

Fernanda Ilhéu
Profª. Auxiliar no ISEG
Doutoramento em Marketing Internacional
Especialização em mercados internacionais, particularmente a China

Cantiga Esteves
Prof. Auxiliar Convidado no ISEG
Consultor em finanças
Senior Partner e Presidente EPHI-Ciência Financeira, Lda

Francisco António Lopes dos Santos
Mestre em Gestão pela Universidade Nova
MBA em Gestão pela Universidade Nova
Licenciado em Gestão pelo ISEG
Director Administrativo e Financeiro de FINISTRATE
Controller de TEMANA – Grupo SHELL
Director Adjunto CIFAG/IPE
Presidente da Administração do Grupo AGESFAL
Docente ISEG

Ricardo Cardoso
Licenciado em engenharia pelo Instituto Superior Técnico
Diretor da Qualidade da Renault Portuguesa
Consultor da Renault Internacional
Auditor certificado

Condições de Participação

Período Previsto:

Internacionalização - 7 de novembro de 2016 a 14 de dezembro de 2016
Gestão da Qualidade no Comércio e Serviços – 9 de janeiro de 2017 a 15 de fevereiro de 2017

Horário Pós-Laboral:

2^{as} e 4^{as} feiras das 18h30m às 21h45m

Local: ISEG

Preço por curso: 200€ (inclui IVA)

- Inscrições até 30 de outubro (mínimo 30 participantes)

Todos os candidatos deverão enviar a ficha em anexo devidamente preenchida.

Contactos

Confederação do Comércio e Serviços de Portugal
Av. Dom Vasco da Gama, n.º 29
1449-032 Lisboa
Telefone: 21 3031380
Email: sandrapina@ccp.pt

CRONOGRAMA



Módulo de Gestão e Internacionalização de Empresas

Módulo de Internacionalização	Horário		
	18h30	20h00	20h15
07/nov Segunda	<p style="text-align: center;">Processo de Internacionalização (Prof. Doutora Fernanda Ilhéu)</p>		
09/nov Quarta			
14/nov Segunda			
16/nov Quarta			
21/nov Segunda	<p style="text-align: center;">Marketing Internacional (Prof. Doutora Fernanda Ilhéu)</p>		
23/nov Quarta			
28/nov Segunda			
30/nov Quarta	<p style="text-align: center;">Finanças Internacionais (Prof. Dr. Cantiga Esteves)</p>		
05/dez Segunda			
07/dez Quarta			
12/dez Segunda	<p style="text-align: center;">Reporting Internacional (Prof. Dr. Francisco Lopes dos Santos)</p>		
14/dez Quarta			

Módulo de Gestão e Internacionalização de Empresas

Módulo de Internacionalização	Horário		
	18h30	20h00	20h15
09/jan Segunda	<p style="text-align: center;">Processo de Internacionalização (Prof. Doutora Fernanda Ilhéu)</p>		
11/jan Quarta			
16/jan Segunda			
18/jan Quarta			
23/jan Segunda	<p style="text-align: center;">Marketing Internacional (Prof. Doutora Fernanda Ilhéu)</p>		
25/jan Quarta			
30/jan Segunda			
01/fev Quarta	<p style="text-align: center;">Finanças Internacionais (Prof. Dr. Cantiga Esteves)</p>		
06/fev Segunda			
08/fev Quarta			
13/fev Segunda	<p style="text-align: center;">Reporting Internacional (Prof. Dr. Francisco Lopes dos Santos)</p>		
15/fev Quarta			

Sala Staples (ISEG - Edifício do Quelhas)