

**Competências Empresariais para
Organizações da Sociedade Civil**

Competências Empresariais Guia de Aprendizagem



AGA KHAN FOUNDATION

Notas do Aluno

Módulo 1

Introdução às Competências Empresariais para as Organizações da Sociedade Civil

Lição 2: Objetivos e estrutura do curso

O que espera aprender e fazer depois de concluir este curso sobre Competências Empresariais para Organizações da Sociedade Civil?

Módulo 2

Mentalidades Empresariais

Lição 2: Uma mentalidade de crescimento

Como é que a sua organização já aplica uma mentalidade de crescimento?

Como é que a sua organização pode reforçar a aplicação de uma mentalidade de crescimento?

Lição 3: Uma mentalidade de aprendizagem

Quais são as estratégias de mentalidade de aprendizagem que a sua organização e os seus colaboradores já utilizam?

Quais são as estratégias que tanto você como a sua organização podem desenvolver mais?

Lição 4: Uma mentalidade de investibilidade

Quais são as razões porque uma mentalidade de investibilidade é importante para sua organização?

Lição 5: Uma mentalidade de empatia

Como é que a sua organização já aplica uma mentalidade de empatia?

Como é que a sua organização pode reforçar a aplicação de uma mentalidade de empatia?

Módulo 3

Gestão de Clientes e Membros

Lição 1: Identificar os clientes e membros da sua organização

Que produtos ou serviços a sua Organização da Sociedade Civil fornece ou planeia fornecer num futuro próximo?

Quais destes serviços ou produtos poderia fornecer por uma taxa a clientes ou por uma quota a membros?

Quem são os clientes-alvo ou membros que estariam interessados em cada um dos seus serviços ou produtos?

Onde poderá encontrar esses potenciais clientes ou membros?

Como é que poderá começar a comunicar com os seus clientes e membros?

Lição 2: Conhecer os seus clientes e membros: Parte 1

Quais são três perguntas abertas que sua organização pode incorporar numa Discussão de Grupo Focal com seus clientes ou membros?

Lição 4: Conhecer os seus clientes e membros: Parte 3

Quais são três novas perguntas que você poderia incorporar em entrevistas de informações-chave sobre clientes ou membros?

Que tipos de perguntas acha podem obter as melhores respostas em entrevistas, versus Discussões de Grupo Focal ou inquéritos?

Lição 5: Envolver os seus clientes e membros

Quais os motivos porque uma clientela ativa ou membros envolvidos são importantes na missão da sua Organização da Sociedade Civil?

Lição 6: Papéis do envolvimento dos clientes e membros

Desenhe o organograma da sua organização.

Quem, na sua organização, está mais bem colocado para ser gestor de clientes ou membros?

Quem, na sua organização, está mais bem colocado para coletar taxas e quotas de clientes e membros?

Quem, na sua organização, está mais bem colocado para apoiar as comunicações com clientes e membros?

Quem, na sua organização, está mais bem colocado para gerir voluntários?

Quais os papéis e responsabilidades atuais do seu Conselho de Administração?

Como é que o seu Conselho de Administração pode estar mais envolvido no apoio aos programas de clientes e membros?

Lição 7: Voluntariado

Que benefícios trazem os voluntários à sua Organização da Sociedade Civil?

Como pode potenciar ainda mais os voluntários para ajudar a gerir os custos, espalhar a palavra sobre a sua organização e ultrapassar os desafios que enfrenta?

Módulo 4

Gestão Financeira

Lição 6: Estabelecer taxas de clientes

Que características de uma taxa de clientes apelam à sua organização?

Que considerações deve a sua organização tomar na definição de taxas de clientes?

Lição 10: Gestão de custos: pessoal

Que tipo de estrutura de pessoal poderá funcionar para a sua organização?

Quais são as implicações de gestão de custos de diferentes estruturas de pessoal?

Lição 11: Gestão de custos: Serviços partilhados, instalações e equipamento

Quais são os serviços operacionais, administrativos, instalações e equipamentos onde a sua Organização da Sociedade Civil poderia partilhar custos?

Quais são alguns exemplos de outras organizações com as quais se poderia associar para partilhar custos?

Existe algum espaço de trabalho partilhado que possa usar?

Lição 12: Papéis da Gestão Financeira

Quais são as funções de gestão financeira do contabilista, presidente ou diretor e conselho de administração, na sua organização?

As responsabilidades descritas nesta aula de vídeo estão incluídas nessas descrições de funções?

Que outros papéis têm responsabilidades de gestão financeira na sua organização?

Estão bem descritos nas descrições de funções?