

DMSTI - FORMAÇÃO & NOVAS TECNOLOGIAS

# TELECOMUNICAÇÕES E REDES

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS



ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

# TELECOMUNICACÕES E REDES

100 HORAS DE TECH SKILLS  
25 HORAS DE SOFT SKILLS

## DESTINATÁRIOS

Preparação de Profissionais para o desempenho das seguintes funções:

Técnico de Redes e Sistemas  
Técnico de Helpdesk  
Técnico de Suporte TI

## METODOLOGIA

Presencial

## PRÉ-REQUISITOS

Habilitação igual ou superior ao 9º ano de escolaridade

## OBJECTIVOS

O curso de Telecomunicações e Redes, é uma formação transversal, envolvendo conceitos relacionados com as comunicações digitais, focando nas infraestruturas e equipamentos de comunicações, ao dimensionamento de redes locais com e sem fios, projecto de redes estruturadas em edifícios e aos protocolos e arquiteturas de nível superior que suportam a comunicação e transmissão de voz e vídeo sobre IP

## FREQUÊNCIA

Laboral: Tech Skills  
Pós Laboral: Soft Skills

## MOD. I - CONCEITOS FUNDAMENTAIS

INTRODUÇÃO ÀS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES (3 HORAS)

SERVICOS DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES (3 HORAS)

SISTEMAS E SUPORTE DE TRANSMISSÃO (3 HORAS)

REDES DE ACESSO (3 HORAS)

REDES MÓVEIS (3 HORAS)

## MOD. II - INFRAESTRUTURAS DE COMUNICAÇÕES

IINFRAESTRUTURAS - I (3 HORAS)

INFRAESTRUTURAS - II (3 HORAS)

## MOD. III - REDES E DADOS

ARQUITETURAS DE COMUNICAÇÕES (3 HORAS)

TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÕES (3 HORAS)

GESTÃO DE REDES (3 HORAS)

SEGURANCA (3 HORAS)

EQUIPAMENTOS (3 HORAS)

## MOD. IV - TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÕES

DIMENSIONAMENTO DE REDES IP

# TECH SKILLS

TECNOLOGIAS LAN - I (3 HORAS)  
TECNOLOGIAS LAN - II (3 HORAS)  
TECNOLOGIAS WAN - I (3 HORAS)  
TECNOLOGIAS WAN - II (3 HORAS)  
PROTOCOLOS DE ENCAMINHAMENTO (3 HORAS)  
SERVICOS DE REDES (3 HORAS)  
REDES DE OPERADOR (3 HORAS)  
MONITORIZAÇÃO DE REDE (3 HORAS)  
INTERNET (3 HORAS)  
WI -FI (3 HORAS)  
VOIP (3 HORAS)  
INTERNET DAS COISAS (3 HORAS)

## **MOD. V - PLANEAMENTO E PROJETOS**

PLANEAMENTO E DESENHO DE REDE (3 HORAS)  
PROJETO DE INFRAESTRUTURA DE COMUNICAÇÕES (3 HORAS)  
PROJETO DE REDES - I (3 HORAS)  
PROJETO DE REDES - II (3 HORAS)

## **MOD. VI - LABORATÓRIOS**

LABORATÓRIOS LAN (3 HORAS)  
LABORATÓRIOS WAN - I (3 HORAS)  
LABORATÓRIOS WAN - II (3 HORAS)  
APRESENTAÇÃO DE PROJETOS (3 HORAS)

# **TECH SKILLS**



# SOFT SKILLS

## MOD. I - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL (4 HORAS)

IDENTIFICAR OS ELEMENTOS QUE COMPÕEM O SISTEMA COMUNICACIONAL INTERPESSOAL

DEMONSTRAR A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL EM DIVERSOS CONTEXTOS DE MUDANÇA E PARA OS SISTEMAS MOTIVACIONAIS

APLICAR PRINCÍPIOS DE ASSERTIVIDADE NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

DESENVOLVER COMPETÊNCIAS E PRINCÍPIOS DE ESCUTA-ATIVA

ESPECIFICAR ESTRATÉGIAS QUE PERMITAM ULTRAPASSAR/GERIR AS BARREIRAS COMUNICACIONAIS

TRACAR ESTRATÉGIAS DE ACCÃO PARA ULTRAPASSAR AS BARREIRAS DE COMUNICAÇÃO

## MOD. II - PENSAMENTO CRÍTICO E CRIATIVO (4 HORAS)

COMPREENDER AS CAUSAS E ORIGENS DOS PROBLEMAS

IDENTIFICAR AS VANTAGENS E AS DESVANTAGENS DE UM PROBLEMA

APLICAR TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

CONHECER E COMPREENDER MODELOS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

PREVER E PREVENIR PROBLEMAS COMPLEXOS NO DIA-A-DIA

ESTIMULAR A REVISÃO DE PARADIGMAS E COMPORTAMENTOS

APROFUNDAR O AUTO CONHECIMENTO E MELHORAR O DESEMPENHO PROFISSIONAL

# SOFT SKILLS

### **MOD. III - COMUNICAR EM PÚBLICO (4 HORAS)**

DOTAR OS PARTICIPANTES COM INSTRUMENTOS E TÉCNICAS QUE PERMITAM O PLANEAMENTO E A EXECUÇÃO DE APRESENTAÇÕES EFICAZES

DESENVOLVER COMPETÊNCIAS INTRA PESSOAIS E INTER PESSOAIS

DESENVOLVER COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO-VERBAL

PLANEAR E DINAMIZAR APRESENTAÇÕES EM PÚBLICO E COMUNICAR COM CONFIANÇA E DE FORMA ASSERTIVA

APRENDER A OPTIMIZAR A SUA ATITUDE E EXPRESSÃO ENQUANTO ORADOR

COMPREENDER COMO CONTROLAR A ASSISTÊNCIA, MANTENDO-A MOTIVADA E LIDAR COM A SUA ANSIEDADE

CAPACITAR OS PROFISSIONAIS A APRESENTAR A MENSAGEM DESEJADA DE FORMA CLARA, CONSISTENTE E CRIATIVA, OPTIMIZANDO O TEMPO E FACILITANDO O ENTENDIMENTO DO PÚBLICO-ALVO

PREPARAR OS PARTICIPANTES PARA IDENTIFICAR SEUS PONTOS FORTES E AS OPORTUNIDADES DE MELHORIA EM TERMOS DE EXPOSIÇÃO EM PÚBLICO

COMPREENDER OS PRESSUPOSTOS BASE DE UMA EXPOSIÇÃO EM PÚBLICO BEM-SUCEDIDA

### **MOD. IV - MEDIACÃO DE CONFLITOS (4 HORAS)**

COMPREENDER AS CAUSAS E ORIGENS DOS CONFLITOS

IDENTIFICAR AS VANTAGENS E AS DESVANTAGENS DO CONFLITO

ANALISAR OS CONFLITOS EMERGENTES, ESTIMANDO OS SEUS PREJUÍZOS

APLICAR COMPETÊNCIAS DE DIÁLOGO, ESCUTA, E COMUNICAÇÃO NA MEDIACÃO DE CONFLITOS

# **SOFT SKILLS**



CONHECER E COMPREENDER TÉCNICAS PARA CADA TIPO DE CONFLITO

PREVER E PREVENIR A EMERGÊNCIA DE CONFLITOS

ESTIMULAR A REVISÃO DE PARADIGMAS E COMPORTAMENTOS, APROFUNDAR O AUTO CONHECIMENTO, MELHORAR O DESEMPENHO PROFISSIONAL

POTENCIALIZAR OS PROCESSOS DE PERCEÇÃO DOS CLIENTES - INTERNOS E EXTERNOS DE COMUNICAÇÃO, DE NEGOCIAÇÃO, DE LIDERANCA E DE RELACIONAMENTO ÉTICO

### **MOD. V - LIDERANCA E TRABALHO EM EQUIPA (4 HORAS)**

CONHECER OS CONCEITOS SUBJACENTES À LIDERANCA

RECONHECER AS POSSÍVEIS ABORDAGENS SITUACIONAIS EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ANALISAR O PAPEL/TRABALHO DO LÍDER A PARTIR DOS SEUS CONTEXTOS E MODELOS DE ACCÃO

PERCEBER QUAIS SÃO AS FORCAS DE ACCÃO NUM CONTEXTO DE LIDERANCA

RELACIONAR OS CONCEITOS DE EQUIPA E GRUPO

CONHECER TODOS OS ESTÁGIOS DO DESENVOLVIMENTO DE UMA EQUIPA

IDENTIFICAR OS DIVERSOS PRINCÍPIOS PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA EQUIPA EFICAZ

### **MOD. VI - ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE (4 HORAS)**

DESENVOLVER ATITUDES E COMPORTAMENTOS ORIENTADOS AO CLIENTE

EFETUAR UM ATENDIMENTO COM ENFOQUE NO CLIENTE

DESENVOLVER UMA ATITUDE PRÓ-ATIVA NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

ADOTAR UMA ATITUDE PREVENTIVA FACE A PROBLEMAS

OPERACIONILIZAR PRÁTICAS QUE CONTRIBUAM PARA UMA RELACÃO DURADOURA COM O CLIENTE

# SOFT SKILLS