

 **FORMAÇÃO**

UMA INICIATIVA ENTRAJUDA

ENTRAJUDA-FORMA
Programa Formação

| 2010




ENTRAJUDA

APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Índice

Índice	2
Apresentação da Área	3
Testemunhos	4
Programa Formação 2010	5
Cronograma do 1º Semestre	11
Programas do 1º Semestre	12
ATENDIMENTO DE CLIENTES I	12
PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO	13
GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	14
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	15
NUTRIÇÃO E ELABORAÇÃO DE EMENTAS	16
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	17
HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO	18
HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR	19
Regulamento Específico da ENTRAJUDA-FORMA	20
Regulamento Geral da ENTRAJUDA-FORMA	21
Localização das Formações	24
Contactos da ENTRAJUDA – Área da Formação	24

Apresentação da Área

A ENTRAJUDA é uma instituição de solidariedade social cuja missão é “Fortalecer o sector não lucrativo, nomeadamente as instituições de solidariedade social, possibilitando o acesso aos meios e recursos necessários que lhes permita exercer uma acção determinante na inclusão social e no combate à pobreza”.

Inspirado pela actuação do Banco Alimentar Contra a Fome de Lisboa, a ENTRAJUDA apresenta-se como um projecto inovador, intervindo através da criação de uma cadeia de solidariedade, através da qual benfeitores, voluntários, parceiros e instituições unem esforços para melhorar, de forma estruturante e sustentável o funcionamento das instituições de solidariedade.

Estruturada em duas grandes áreas de actividade SABER FAZER E CONHECIMENTO e BENS E SERVIÇOS, a ENTRAJUDA tem em funcionamento desde 2005, a Área da FORMAÇÃO e vem disponibilizando aos colaboradores das IPSS, com particular destaque para os seus dirigentes e quadros superiores, um conjunto de oportunidades de formação, maioritariamente na área da gestão e organização, para as quais tem vindo a registar uma procura crescente por parte das instituições.

O projecto formativo da ENTRAJUDA visa melhorar as competências dos dirigentes e colaboradores das IPSS, de forma a potenciar a eficiência e a eficácia destas na sua intervenção junto dos respectivos públicos. Assim, e até ao momento, o universo de destinatários das acções organizadas pela ENTRAJUDA é constituído pelas IPSS suas associadas.

As áreas de formação são relativamente diversificadas, com particular destaque para os temas associados à gestão e organização, mas incluindo igualmente conteúdos das áreas comportamentais e de áreas técnicas específicas.

A especificidade da ENTRAJUDA decorre da sua forma de intervenção, utilizando recursos disponibilizados por benfeitores, parceiros e voluntários. Desenvolve a actividade formativa sem quaisquer encargos para as instituições beneficiárias, sendo que todos os formadores são voluntários, colaborando a título individual ou enquadrados por entidades parceiras. As instalações em que decorrem as acções são igualmente cedidas por parceiros.

Em 2010 o Programa de Formação desenvolve-se em dois eixos de intervenção:

- FORMAÇÃO REGULAR

Tem por finalidade contribuir de uma forma estruturante para a melhoria das competências de gestão, técnicas e comportamentais das Instituições de Solidariedade Social, promovendo temas de grande utilidade prática para as suas actividades do dia-a-dia. A Formação Regular tem programação anual.

- FORMAÇÃO TEMÁTICA

Tem por finalidade informar e sensibilizar as Instituições de Solidariedade Social para matérias diversas que se relacionam com necessidades específicas. A Formação Temática tem programação pontual.

A divulgação das datas das Acções de Formação da FORMAÇÃO REGULAR terá carácter trimestral e as Instituições poderão inscrever-se dentro dos prazos definidos para o efeito.

Testemunhos



Alexandra Mendes

Licenciada em Psicologia
Directora Técnica
CERCIOEIRAS

“As formações facultadas pela ENTRAJUDA às organizações de âmbito social, quer pela pertinência dos temas abordados quer pela qualidade dos seus formadores, têm constituído um contributo precioso para o desempenho das minhas funções enquanto directora técnica na CERCIOEIRAS, uma cooperativa de solidariedade social com 35 anos de existência vocacionada no atendimento a pessoas com deficiência intelectual e suas famílias. A dotação orçamental das organizações sem fins lucrativos não possibilita a frequência em acções deste âmbito dado o elevado custo económico das mesmas. A ENTRAJUDA ao disponibilizar este tipo de serviço, permite aos técnicos destas organizações dotarem-se de conhecimentos imprescindíveis para o bom desempenho da sua actividade profissional o que consequentemente permite uma melhor qualidade nos serviços prestados aos seus clientes.”

A CERCIOEIRAS é uma Cooperativa de Solidariedade Social e Utilidade Pública que atende cidadãos com deficiência mental, crianças em risco, crianças e jovens com necessidades educativas especiais e pessoas com vulnerabilidade social e deficiência.

“As acções de formação promovidas pela ENTRAJUDA na generalidade superaram as minhas expectativas, além de considerar que representaram sempre uma ferramenta crucial para o desempenho das minhas funções. Quero evidenciar o facto de estas iniciativas serem para nossa instituição uma mais-valia, pois além de terem cariz gratuito e serem ministradas por formadores com competência e conhecimentos, os temas das acções de formação são pertinentes, úteis e elucidativos. Acrescento que o programa de Formação da ENTRAJUDA faz parte integrante do programa de formação da nossa instituição! De todas as acções ministradas, evidencio a acção de formação Higiene e Segurança Alimentar, por ser um tema tão relevante e por considerar que esclareceu com clareza as exigências e obrigadoriedades para o cumprimento das boas práticas. Através desta acção de formação, a nossa associação clarificou os seus procedimentos relativamente à área alimentar. Aguardamos ansiosamente mais oportunidades de formação, pois consideramos cruciais para complementar os nossos objectivos de actuação.”

A Associação Assistência Social Evangélica é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que desenvolve há 24 anos a resposta social Lar de Idosos, na Zona Oriental de Lisboa. O equipamento acolhe 47 Idosos, dos quais 20 estão abrangidos pelo Protocolo de Cooperação com a Segurança Social. Tem como objectivo primordial efectivar a intervenção social na área dos idosos, colmatando as suas necessidades biopsicossociais, desenvolvendo o seu *empowerment* e promovendo a sua vida de qualidade.



Carina Costa

Licenciada em Política Social
Directora Técnica
ASSOCIAÇÃO ASSISTÊNCIA
SOCIAL EVANGÉLICA



Hilário David

Licenciado em Ciências
Farmacêuticas
Director Executivo da APSA

“A participação nas actividades de formação promovidas pela ENTRAJUDA, aliada à minha experiência profissional, foi muito importante porque me permitiu a aquisição de competências ao nível do planeamento e gestão, quer de recursos humanos quer das próprias organizações, contribuindo para a melhoria do meu desempenho profissional e pessoal.”

A APSA – Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger tem por missão promover a integração social, escolar e profissional, dos portadores da Síndrome de Asperger, favorecendo as condições para uma vida mais digna. A Síndrome de Asperger é uma perturbação do desenvolvimento (espectro do autismo), que se manifesta por alterações na interacção social, na comunicação e no comportamento.

“Foi com grande entusiasmo e interesse que pude participar nas acções de formação promovidas pelas ENTRAJUDA, a par da reciclagem de conhecimentos foi possível também aprofundar algumas áreas de conhecimento. Sendo o nosso objectivo primário uma melhoria do desempenho profissional acabamos por conseguir melhorar a qualidade dos serviços prestados neste Centro de Acolhimento Temporário. Estas acções de formação são meritórias pela que a sua continuidade impõe-se perante a mais-valia crucial que é para o trabalho desenvolvido nas instituições. Muitos parabéns pelo trabalho desenvolvido.”

A Fundação Champagnat é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) e Organização Não-Governamental para o Desenvolvimento (ONGD) criada pela Congregação Marista para o apoio a projectos sociais em África e Timor. Em Portugal apoia a Casa da Criança de Tires e o Lar Marista de Ermesinde.



Carla Semedo

Licenciada em
Psicopedagogia
Directora Técnica
FUNDAÇÃO CHAMPAGNAT

- GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

- 1. Destinatários:** Gerentes, dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares.
- 2. Objectivos:** Esta acção de formação têm como objectivo melhorar o fornecimento nos serviços de Alimentação, potenciando a criação de condições para um serviço de qualidade. Noções para a gestão de um serviço de Alimentação, nomeadamente a gestão de Matéria-prima alimentar, pessoal de cozinha e o seu controlo.
- 3. Formador:** Eng.º João Bruno da Costa – TRIVALOR, SGPS, S.A.
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

- HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

- 1. Destinatários:** Gerentes, dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares.
- 2. Objectivos:** Esta acção de formação têm como objectivo dotar os formandos de um conjunto de conhecimentos, na área da HSA, considerados fundamentais no desempenho das suas funções e sensibilizá-los para a importância da implementação de um sistema de Segurança Alimentar baseado nos princípios do HACCP, para além de os dotar de competências práticas ao nível dos processos de limpeza, higiene, armazenagem e manuseamento de géneros alimentícios a fim de optimizarem os seus desempenhos profissionais.
- 3. Formadora:** Eng.ª Ana Calçada
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

- NUTRIÇÃO E ELABORAÇÃO DE EMENTAS

- 1. Destinatários:** Gerentes, dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares.
- 2. Objectivos:** Esta acção de formação têm como objectivo apresentar e desenvolver abordagens de avaliação nutricional, planificação e elaboração de regimes alimentares com a finalidade de promover o suporte nutricional e a segurança alimentar.
- 3. Formadora:** Dr. Lino Mendes – Docente e Coordenador da Licenciatura em Dietética e Nutrição da Escola Superior de Tecnologia e Saúde de Lisboa
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

AREA TRABALHO

- HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Esta acção de formação têm como objectivo conhecer os conceitos básicos relacionados com a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, o Regime Jurídico do Enquadramento da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e proporcionar um modelo conceptual básico que vise a Prevenção e Riscos Profissionais.
- 3. Formadora:** Eng.ª Ana Calçada
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

- GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – utilização e benefícios para as organizações

1. **Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
2. **Objectivos:** Sensibilizar para o recurso e a rentabilização dos Sistemas e Tecnologias de Informação e para a sua importância no desempenho das organizações, melhorando o seu funcionamento e provocando a necessária modernização de estruturas, sistemas e processos de trabalho.
3. **Formador:** Dr. Pedro Ribeiro
4. **Duração:** 7 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

AREA FINANCEIRA

- COMO GERIR UM NEGÓCIO (FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS)

1. **Destinatários:** Técnicos Superiores e Coordenadores Técnicos sem formação na área financeira.
2. **Objectivos:** Compreender e ter a Visão Global de gestão de um negócio, e descobrir as consequências para o sucesso através da tomada de diferentes decisões e acções, medidas usando Dados Financeiros “ao vivo” e criar compreensão sobre a Criação de Valor.
3. **Formador:** SINTESE AZUL
4. **Duração:** 14 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 16 participantes e um máximo de 24

- GERIR O RISCO NAS IPSS

1. **Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
2. **Objectivos:** Proporcionar a aquisição de conhecimentos gerais sobre riscos e seguros. Sensibilizar para os riscos associados às actividades do sector social não lucrativo e para as especificidades dos seguros obrigatórios.
3. **Formador:** APS – Associação Portuguesa de Seguradores
4. **Duração:** 7 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 40

- CONTABILIDADE

1. **Destinatários:** Dirigentes e Técnicos da área da contabilidade.
2. **Objectivos:** Sensibilizar os formandos para a importância da Contabilidade como uma ferramenta de gestão. Relembrar a fiscalidade das entidades sem fins lucrativos.
3. **Formador:** Dr. Manuel Homem de Melo e Dr. José Pedro Farinha, CERB – Contabilidade e Gestão S.A.
4. **Duração:** 7 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

- WORKSHOP: PROGRAMAS DE FINANCIAMENTO DA ACTIVIDADE E DE PROJECTOS

1. **Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
2. **Objectivos:** Aprender as alternativas de financiamento disponíveis para suportar a actividade e projectos. As Instituições preencherão um pequeno questionário prévio, antes da acção, onde a CopiRisco avaliará as necessidades de Financiamento e quais os Programas adequados a essas mesmas necessidades. Serão identificadas as Instituições com potencial para candidatura a um ou vários programas e estabelece-se um plano para uma sessão de esclarecimentos, que poderá ser com todas as Instituições ou em alternativa, uma reunião com cada uma em particular. Uma semana depois, CopiRisco contactará telefonicamente todas as Instituições presentes na 1.ª sessão para aferir das intenções de realização de uma candidatura. Será marcada uma segunda sessão, com horas individuais ou em grupo para lançar as bases da Candidatura e definir próximos passos.
3. **Formador:** Dr. Ricardo Correia, COPIRISCO S.A
4. **Duração:** 2 horas por Instituição
5. **Participantes:** Mínimo de 8 participantes e um máximo de 14.

- ESTRATÉGIAS DE ANGARIAÇÃO DE FUNDOS (*fund raising*)

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Proporcionar aos Formandos a aquisição de algumas competências que lhes permitam angariar recursos financeiros junto de diversos públicos de forma a permitir a sustentabilidade da missão, da organização e dos seus projectos. Capacitar os Formandos de know-how para uma correcta elaboração de propostas de financiamento e rentabilização e maximização dos recursos já existentes, sejam eles materiais ou humanos.
- 3. Formador:** (*ainda a definir*)
- 4. Duração:** (*ainda a definir*)
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

AREA PLANEAMENTO E GESTÃO

- PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores.
- 2. Objectivos:** Possibilitar a aquisição dos principais conceitos e ferramentas do controlo de gestão de apoio à tomada de decisão.
- 3. Formadora:** Dra. Mestre Teresa Paixão
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES I e II

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores.
- 2. Objectivos:** Reconhecer os elementos básicos inerentes ao processo de comunicação nas organizações. No final da acção os formandos deverão ser capazes de definir emissor, receptor e mensagem, identificar pelo menos três contextos de comunicação, enumerar os tipos de fluxos de comunicação nas organizações e descrever pelo menos dois tipos de rede de comunicação nas organizações.
- 3. Formadora:** Dra. Mestre Teresa Paixão
- 4. Duração:** Comunicação nas Organizações I – 7 horas e Comunicação nas Organizações II – 7 horas
As Acções são sequenciais. A frequência da acção II deverá ser condicionada à frequência da acção I.
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- GESTÃO DE VOLUNTÁRIOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Compreender e aprofundar os conceitos e as implicações do voluntariado social, nomeadamente a legislação e a mais-valia de uma correcta integração de voluntários nas Instituições, bem como capacitar os técnicos para a elaboração e gestão de programas de voluntariado.
- 3. Formadora:** Dra. Maria Isabel Jonet, Presidente do Banco Alimentar contra a Fome de Lisboa
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- GESTÃO POR OBJECTIVOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** No final da acção o participante deverá compreender o valor do estabelecimento de uma organização orientada por objectivos. Adicionalmente esta formação ajudará os participantes estabelecerem objectivos para a sua organização e indicadores para acompanharem e avaliarem o cumprimento destes objectivos.
- 3. Formadora:** Eng.ª Karen Frisch - Coordenadora da Área de APOIO A GESTÃO E ORGANIZAÇÃO da ENTRAJUDA
- 4. Duração:** (*ainda a definir*)
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- GESTÃO DE PROJECTOS

1. **Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Quadros Superiores e Técnicos das áreas de planeamento e projectos.
2. **Objectivos:** Dotar os participantes de conhecimentos potenciadores de sucesso individual, de tal forma que, no final da acção, tenham adquirido bases para conceber, planificar e implementar projectos, gerir, avaliar e executar os projectos, aplicar as técnicas orçamentais para um bom desempenho financeiro e organizar e preencher todos os documentos necessários à execução física dos projectos.
3. **Formador:** *(ainda a definir)*
4. **Duração:** *(ainda a definir)*
5. **Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

AREA COMPORTAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

1. **Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
2. **Objectivos:** Compreender o impacto da comunicação no estabelecimento das relações pessoais e profissionais e utilizar uma comunicação assertiva para potenciar o desenvolvimento de relações positivas, facilitadoras do entendimento pessoal e profissional.
3. **Formador:** SINTESE AZUL
4. **Duração:** 7 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS

1. **Destinatários:** Quadros Superiores, Chefias, Chefes de Equipa.
2. **Objectivos:** Saber gerir recursos em tempos de mudança, identificar e compreender o impacto das decisões e acções das equipas nos resultados globais durante diferentes momentos de cooperação e competição. Identificar as vantagens de trabalhar em Equipa. Reconhecer as principais técnicas de motivação no contexto da liderança. Reconhecer e valorizar as competências dos elementos constituintes das equipas de trabalho.
3. **Formador:** SINTESE AZUL
4. **Duração:** 21 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 25

AREA ATENDIMENTO DE BENEFICIÁRIOS

- MUDANÇA DE PARADIGMA: DA ABORDAGEM “UTENTE” PARA A ABORDAGEM “CLIENTE”

1. **Destinatários:** Dirigentes e Directores Técnicos com funções de Gestão ou responsáveis por Serviços
2. **Objectivos:** Sensibilizar para os problemas que se colocam no atendimento ao público a fim de aumentar a eficácia da organização e melhorar a satisfação dos clientes.
3. **Formador:** *(ainda a definir)*
4. **Duração:** 7 horas
5. **Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- ATENDIMENTOS DE CLIENTES I e II

1. **Destinatários:** Chefias, Técnicos e Funcionários com funções de atendimento a clientes.
2. **Objectivos:** Sensibilizar para os problemas que se colocam no atendimento ao público a fim de melhorar a eficácia do atendimento, diminuir os conflitos e melhorar a imagem da organização junto dos clientes.
3. **Formador:** Dr. Luis Cardim
4. **Duração:** Atendimento de Clientes I – 14 horas e Atendimento de Clientes II – 7 horas.
A segunda acção terá lugar 30 a 60 dias após a primeira.

As Acções são sequenciais. A frequência da acção II deverá ser condicionada à frequência da acção I.

5. **Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

AREA RECURSOS HUMANOS

- WORKSHOP: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Esta formação tem como principal finalidade partilhar experiências e conduzir casos práticos vocacionados para reforçar as competências dos formandos na concepção e implementação de sistemas de gestão de desempenho, potenciando a gestão e desenvolvimento de colaboradores.
- 3. Formador:** MERCER
- 4. Duração:** Avaliação de Desempenho – 4 horas e Workshop – 7 horas.
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

- GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Esta formação tem como principal finalidade apresentar a abordagem metodológica associada à Gestão de Recursos Humanos para melhorar as competências e o conhecimento dos formandos em termos da Gestão Estratégica do Capital Humano e suas componentes.
- 3. Formador:** MERCER
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 20

AREA JURÍDICA

- FISCALIDADE

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Enquadrar as opções diariamente colocadas às instituições no conjunto das normas e decisões (judiciais e administrativas) do sistema fiscal português.
- 3. Formador:** VdA – Vieira de Almeida e Associados, Sociedade de Advogados, R.L.
- 4. Duração:** *(ainda a definir)*
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 40

- MECENATO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Dar resposta às opções diariamente colocadas às instituições no que diz respeito aos donativos abrangidos pelos incentivos fiscais previstos no Mecenato Social.
- 3. Formador:** VdA – Vieira de Almeida e Associados, Sociedade de Advogados, R.L.
- 4. Duração:** *(ainda a definir)*
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 40

- DIREITO LABORAL E O CÓDIGO CONTRIBUTIVO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.
- 2. Objectivos:** Dar resposta às questões práticas colocadas pelas Instituições de Solidariedade Social no âmbito das relações laborais.
- 3. Formador:** VdA – Vieira de Almeida e Associados, Sociedade de Advogados, R.L.
- 4. Duração:** *(ainda a definir)*
- 5. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 40

- POLÍTICAS SOCIAIS DE INTERVENÇÃO

- 1. Destinatários:** Directores Técnicos, Chefias e Técnicos.
- 2. Objectivos:** Apresentação das medidas e dos programas nacionais e locais na área da inclusão e do desenvolvimento social.
- 3. Formadoras:** Dra. Rosa Araújo e Dra. Cecília Dionísio
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

- INTERVENÇÃO CENTRADA NA FAMÍLIA: Núcleo de Crianças e Jovens

- 1. Destinatários:** Directores Técnicos, Chefias e Técnicos de Instituições que detenham valências na área da infância e juventude.
- 2. Objectivos:** Reflectir sobre os desafios da intervenção com famílias. Desenvolver competências e conhecer a abordagem centrada na família. Apresentar e desenvolver abordagens de carácter metodológico, vocacionadas para melhorar a capacitação técnica dos formandos visando a melhoria dos métodos de intervenção social com famílias.
- 3. Formadora:** Prof. Doutora Teresa Nunes Marques – Centro Distrital da Segurança Social Lisboa
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Cronograma do 1º Semestre

MÊS DE MAIO

Acção de Formação | ATENDIMENTO A CLIENTES I

Área Temática | Relacionamento Comercial

Data | Dias 11 e 12

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Acção de Formação | PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

Área Temática | Planeamento e Gestão

Data | Dia 20

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | CULTURGEST

MÊS DE JUNHO

Acção de Formação | GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Área Temática | Comportamento e Desenvolvimento de Competências

Data | Dia 16

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | CULTURGEST

Acção de Formação | RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Área Temática | Alimentar

Data | Dia 17

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | CULTURGEST

Acção de Formação | NUTRIÇÃO E ELABORAÇÃO DE EMENTAS

Área Temática | Alimentar

Data | Dias 29 e 30

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

MÊS DE JULHO

Acção de Formação | GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Área Temática | Recursos Humanos

Data | Dia 6

Horário | 14h00-18h00

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Acção de Formação | HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Área Temática | Alimentar

Data | Dia 7

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Acção de Formação | HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

Área Temática | Alimentar

Data | Dia 8

Horário | das 09h30-12h30 e das 14h00-18h00

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Objectivos

Sensibilizar para os problemas que se colocam no atendimento ao público a fim de aumentar a eficácia da organização e diminuir os conflitos com os utentes.

No final da acção os formandos devem ser capazes de Reflectir sobre os problemas de atendimento de clientes, equacionar os problemas de atendimento nas Organizações, identificar os pontos a melhorar no Atendimento de clientes, propor medidas correctivas ao Atendimento de clientes, quando necessário e identificar situações problemáticas e indicar as soluções possíveis.

Destinatários

Chefias, Técnicos e Funcionários com funções de atendimento a clientes.

Formador | Dr. Luis Cardim

Data e Duração | Dias **11 e 12 de Maio** de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Atendimento de Clientes I – 14 horas

Atendimento de Clientes II – 7 horas, a realizar 30 a 60 dias após a primeira.

As Acções são sequenciais. A frequência da acção II deverá ser condicionada à frequência da acção I.

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Programa

- Importância do atendimento de clientes para as organizações;
- O que se espera quando se é atendido;
- Características do Atendimento de Público;
- Diferenças entre o atendimento na indústria e nos serviços;
- Identificar as expectativas de atendedores e atendidos e suas consequências;
- O problema do comportamento no atendimento;
- O atendimento telefónico;
- O que fazer e o que evitar no contacto com os clientes;
- Exercícios práticos de contacto com clientes;
- Factores da Organização que interferem no atendimento;
- Síntese final.

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 5 de Maio (confirmar presença até 7 de Maio de 2010)

Objectivos

Possibilitar a aquisição dos principais conceitos e ferramentas do controlo de gestão de apoio à tomada de decisão. No final da acção os formandos deverão ser capazes de explicar as vantagens do PCG para as organizações, identificar os níveis e as fases de um processo de planeamento, definir objectivos operacionais, metas e indicadores e utilizar os indicadores nas fases de monitorização e avaliação.

Destinatários

Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores.

Formadora | Dra. Mestre Maria Teresa Paixão

Data e Duração | Dia 20 de Maio de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Local | CULTURGEST

Programa

- Definição e factos
- Planeamento e Controlo de Gestão nas Organizações: conceitos chave
- O ciclo de gestão
- Os níveis e as fases de um processo de planeamento e controlo de gestão
- Objectivos estratégicos e operacionais
- Eficácia e eficiência
- Metas e indicadores
- Monitorização e avaliação

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 11 de Maio (**confirmar presença até 14 de Maio de 2010**)

GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

Objectivos

Esta acção de formação têm como objectivo melhorar o fornecimento nos serviços de Alimentação, potenciando a criação de condições para um serviço de qualidade. Noções para a gestão de um serviço de Alimentação, nomeadamente a gestão de Matéria-prima alimentar, pessoal de cozinha e o seu controlo.

Destinatários

Gerentes, dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares.

Formador | Eng.º João Bruno da Costa, TRIVALOR SGPS S.A.

Data e Duração | Dia 16 de Junho de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Local | CULTURGEST

Programa

- Tipologia de Serviços de Alimentação
- Abordagem à cadeia de valor das operações nos serviços de alimentação
- Infra-estruturas, equipamentos e tecnologias
- Planeamento da Actividade
- Equipas de trabalho, funções e atribuições
- Noções de Higiene
- Sistemas de Segurança Alimentar
- Nutrição, alimentação equilibrada e a ementa
- Segurança no trabalho
- Caso Prático
- Gestão de Matéria-prima
- Gestão de Matéria-prima não Alimentar
- Controlo de Custos
- Gestão ambiental
- Gestão da Qualidade de Serviço
- Caso Prático

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 4 de Junho (confirmar presença até 7 de Maio de 2010)

Objectivos

Compreender o impacto da comunicação no estabelecimento das relações pessoais e profissionais e utilizar uma comunicação assertiva para potenciar o desenvolvimento de relações positivas, facilitadoras do entendimento pessoal e profissional. Os Participantes no final do curso deverão ser capazes de compreender os processos de comunicação e o seu impacto nos relacionamentos, conhecer os diferentes tipos de atitudes de comunicação e o seu impacto nos outros, utilizar técnicas de afirmação pessoal e saber lidar com comportamentos que dificultam o estabelecimento de relações de comunicação eficazes.

Destinatários

Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.

Formador | SINTESE AZUL

Data e Duração | Dia 17 de Junho de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Local | CULTURGEST

Programa

- Compreender os processos de comunicação e o seu impacto nos relacionamentos
 - A comunicação como um processo de influência
 - Conhecer as limitações humanas à eficácia comunicacional
- Conhecer os diferentes tipos de atitudes de comunicação e o seu impacto nos outros
 - Conseguir identificar o perfil individual de atitudes de comunicação
 - Saber identificar as características e comportamentos dos diversos tipos de atitudes de comunicação
- Utilizar técnicas de afirmação pessoal
 - A escuta activa
 - Os diversos tipos de perguntas
 - A reformulação
 - A calibragem e a sincronização
 - Saber dizer não de forma afirmativa
- Saber lidar com comportamentos dificultadores do estabelecimento de relações de comunicação eficazes
 - Saber lidar, de forma afirmativa, com atitudes comunicacionais ineficazes
 - Potenciar nos outros, atitudes facilitadoras do entendimento mútuo
 - Desenvolver uma postura construtiva nas relações de trabalho
 - Saber exprimir opiniões e reacções negativas de forma construtiva
 - Potenciar uma atitude afirmativa nos outros para facilitar a “negociação” comunicacional e relacional

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 4 de Junho (**confirmar presença até 8 de Junho de 2010**)

Objectivos

Esta acção de formação têm como objectivo apresentar e desenvolver abordagens de avaliação nutricional, planificação e elaboração de regimes alimentares com a finalidade de promover o suporte nutricional e a segurança alimentar.

No final da acção os Formandos deverão ser capazes de reconhecer a importância da nutrição, identificar os conceitos base na dietética e nutrição, identificar as leis da alimentação e aplicar a diferentes tipo de dieta, caracterizar a dietética e nutrição no ciclo vital, avaliar o estado nutricional, identificar e aplicar a nutrição ao longo do ciclo vital, elaborar planos alimentares específicos, identificar a importância da segurança alimentar e reconhecer o conceito de qualidade alimentar.

Destinatários

Gerentes, dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares.

Formador | Dr. Lino Mendes – Docente e Coordenador da Licenciatura em Dietética e Nutrição da Escola Superior de Tecnologia e Saúde de Lisboa

Data e Duração | Dias 29 e 30 de Junho de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Programa

- A importância da alimentação
- Conceitos base na dietética e nutrição
- Leis da alimentação
- Grupos de alimentos e nutrientes
- Representações gráficas de uma alimentação equilibrada
- A avaliação do estado nutricional
- A nutrição ao longo do ciclo vital
- A dietética de algumas patologias mais frequentes
- Planos alimentares – concepção e análise
- Análise e avaliação de ementas
- A segurança alimentar – prática
- Conceito de qualidade alimentar e sua aplicação
- Aplicação dos conceitos em “Estudos caso”

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 18 de Junho (confirmar presença até 23 de Junho de 2010)

Objectivos

Esta formação tem como principal finalidade apresentar a abordagem metodológica associada à Gestão de Recursos Humanos para melhorar as competências e o conhecimento dos formandos em termos da Gestão Estratégica do Capital Humano e seus componentes. No final da Acção os Formandos deverão ser capazes de compreender a importância da Gestão de Recursos Humanos frente a sua evolução, desafios e novo papel nas organizações, compreender o conceito da Gestão Estratégica do Capital Humano e os seus componentes e envolver os participantes nos desafios relacionados com a motivação e satisfação dos colaboradores.

Destinatários

Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos.

Formador | MERCER

Data e Duração | Dia 6 de Julho de 2010 das **14h00-18h00**

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Programa

- A Evolução da Gestão dos RH
- Desafios para Gestão dos RH
- O novo Papel da Função de RH
- Gestão Estratégica do Capital Humano
- Equipas Altamente Motivadas
- Conclusões

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 25 de Junho (**confirmar presença até 1 de Julho de 2010**)

Objectivos

Esta acção de formação têm como objectivo conhecer os conceitos básicos relacionados com a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, o Regime Jurídico do Enquadramento da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e proporcionar um modelo conceptual básico que vise a Prevenção e Riscos Profissionais

No final da acção os formandos deverão ser capazes de identificar os conceitos básicos de SHST, designadamente os conceitos de perigo, risco, prevenção, protecção, acidente de trabalho, doença profissional e saúde ocupacional, promover comportamentos seguros (boas praticas), fomentar o interesse e a cooperação dos colegas na acção preventiva, utilizar correctamente os equipamentos de trabalho e de protecção e reconhecer o enquadramento legal da SHST de forma generalizada.

Destinatários

Dirigentes, Chefias, Coordenadores, quadros superiores e técnicos

Formadora | Eng.ª Ana Calçada

Data e Duração | Dia 7 de Julho de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Programa

- Enquadramento legal
- Legislação geral e específica
- Deveres do empregador
- Prevenção na Instituição
- Avaliação de riscos
- Auditorias – identificação e medidas correctivas
- PLANO DE PREVENÇÃO/ Cronograma
- Informação e formação dos trabalhadores
- Participação e consulta dos trabalhadores

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 29 de Junho (confirmar presença até 2 de Julho de 2010)

Objectivos

Esta acção de formação têm como objectivo dotar os formandos de um conjunto de conhecimentos, na área da Higiene e Segurança Alimentar, considerados fundamentais no desempenho das suas funções e sensibilizar os formandos para a importância da implementação de um sistema de Segurança Alimentar baseado nos princípios do HACCP, para além de os dotar de competências práticas ao nível dos processos de limpeza, higiene, armazenagem e manuseamento de géneros alimentícios a fim de optimizarem os seus desempenhos profissionais.

Destinatários

Gerentes, dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares.

Formadora | Eng.ª Ana Calçada

Data e Duração | Dia 8 de Julho de 2010 das **09h30-12h30** e das **14h00-18h00**

Local | Escola de Formação Jerónimo Martins

Programa

- Apresentação.
- Conceitos: Alimento seguro; Intoxicações/infecções; Toxinas; Bactérias, Vírus, Parasitas e Priões.
- Pré-requisitos: Instalações: Limpeza/Desinfecção; Higiene Pessoal; Armazenagem; Controlo das Temperaturas; Controlo de pragas.
- Exercício prático: Balanço de Higiene em 25 questões
- Conceitos Básicos do Sistema HACCP
- Implementação do HACCP: Os 7 princípios
- Documentação associada
- Exercício prático: como implementar um sistema de segurança alimentar

Custo | Gratuita

A realização da Acção de Formação será efectuada com um mínimo de 10 participantes e um máximo de 20

Inscrição | Até 29 de Junho (confirmar presença até 2 de Julho de 2010)

Regulamento Específico da ENTRAJUDA-FORMA

- 1 O ano de 2010 contempla a divisão da actividade formativa da ENTRAJUDA em ENTRAJUDA-FORMA Regular e ENTRAJUDA-FORMA Temático.
- 2 A **ENTRAJUDA-FORMA Regular** tem por finalidade contribuir de uma forma estruturante para a melhoria das competências de gestão, técnicas e comportamentais das Instituições de Solidariedade Social, promovendo temas de grande utilidade prática para as suas actividades do dia-a-dia. A Formação Regular tem programação anual. A **ENTRAJUDA-FORMA Temático** tem por finalidade informar e sensibilizar as Instituições de Solidariedade Social para matérias diversas que se relacionam com necessidades específicas. A Formação Temático tem programação pontual.
- 3 A divulgação das datas das Acções de Formação da FORMAÇÃO REGULAR terá carácter trimestral e as Instituições poderão inscrever-se dentro dos prazos definidos para o efeito.
- 4 O Programa de Formação da ENTRAJUDA-FORMA Regular contempla um conjunto de Acções de Formação agrupadas pelo mesmo eixo temático e é aconselhável a frequência de todas as Acções de Formação que integram cada eixo, excepto quando o Formando já participou anteriormente em alguma das acções que fazem parte desse agrupamento.
- 5 São aceites até duas inscrições por Instituição por Acção de Formação.
 - 5.1 As inscrições são admitidas por ordem de chegada até à data definida em cada Acção de Formação, em regra com o limite de **20 Formandos** por Acção de Formação.
- 6 Para a inscrição na ENTRAJUDA-FORMA Regular deve ser prestada a caução referida no Regulamento Geral devendo ser entregue no acto da inscrição, dentro dos prazos estabelecidos, sem a qual não será considerada válida.
- 7 As Fichas de Inscrição devem dar entrada na ENTRAJUDA até **15 dias antes** do início de cada Acção de Formação.
- 8 A confirmação da presença dos Formandos nas Acções de Formação tem que ser efectuada até **7 dias antes** da data de início de cada Acção de Formação.
- 9 A confirmação da realização da Acção de Formação e da aceitação das inscrições é efectuada pela ENTRAJUDA até **5 dias antes** de cada Acção de Formação.
- 10 Só é permitida a participação nas Acções de Formação dos Formandos que confirmem a sua presença e a quem seja formalizada – por e-mail ou por fax – a atribuição da vaga na Acção de Formação.
- 11 A Ficha de Inscrição está disponível no site da ENTRAJUDA em www.entrajuda.pt, podendo igualmente ser solicitada através do e-mail: formacao@entrajuda.pt.
- 12 A assiduidade em sala é confirmada através da assinatura do Formando na Folha de Presença existente para o efeito.
- 13 A pontualidade tem que ser respeitada pelo Formando de acordo com o cronograma definido para cada Acção de Formação, de forma a não perturbar o bom funcionamento da mesma. Assim, existe uma **tolerância máxima de 15 minutos**, no início de cada período, a partir do qual é marcada falta na respectiva Folha de Presença. Nesta situação, o Formando que exceda a tolerância máxima apenas pode regressar à sala no início do período seguinte.
- 14 As instalações e os correspondentes serviços de apoio são disponibilizadas pela Caixa Geral de Depósitos, pelo Grupo Jerónimo Martins, pela Sociedade de Advogados Vieira de Almeida e pela Associação Portuguesa de Seguradores. Os locais de Formação são devidamente comunicados a todos os Formandos.
- 15 Por motivos operacionais ou por indisponibilidade temporária dos Formadores, a ENTRAJUDA reserva-se o direito de efectuar ajustamentos pontuais em termos de horários, locais de formação e cronogramas, os quais são devidamente comunicados a todos os Formandos.

Regulamento Geral da ENTRAJUDA-FORMA

1. OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO

O presente Regulamento aplica-se a todos os Formandos que frequentarem as Acções de Formação promovidas pela ENTRAJUDA – Apoio a Instituições de Solidariedade Social.

1.1 MISSÃO

Permitir às Instituições de Solidariedade Social melhorarem os serviços prestados aos seus beneficiários, dotando-as de um conjunto de instrumentos e recursos de gestão e organização, susceptíveis de aumentar a eficiência dos seus meios e a eficácia dos seus resultados.

1.2 PÚBLICO-ALVO

Dirigentes, chefias e técnicos, ou seja, pessoas incumbidas da gestão das Instituições de Solidariedade Social.

2. ACESSO

São elegíveis as Instituições de Solidariedade Social que cumpram um dos seguintes requisitos:

- 2.1 Estarem inscritas na ENTRAJUDA;
- 2.2 Serem convidadas pela ENTRAJUDA;
- 2.3 Serem aceites pela ENTRAJUDA mediante pedido fundamentado.

3. INSCRIÇÃO

As candidaturas às Acções de Formação ENTRAJUDA obedecem às seguintes regras:

- 3.1 Cumprimento dos prazos fixados para as candidaturas e inscrições, a divulgar com os Programas de Formação;
- 3.2 Preenchimento da Ficha de Inscrição (ou Pré-Inscrição) para efeitos de acesso à frequência das Acções de Formação;
- 3.3 Disponibilização de todos os formulários de candidatura devidamente preenchidos;
- 3.4 Cumprimento de outras regras estabelecidas com a divulgação dos Programas de Formação.

4. PROCESSO DE SELECÇÃO

- 4.1 O processo de selecção dos formandos inicia-se com a recepção das Fichas de Pré-Inscrição por fax, e-mail, online ou carta.
- 4.2 As Fichas de Pré-Inscrição são admitidas por ordem de chegada até à data definida em cada Acção de Formação.
- 4.3 Respeitando a ordem de chegada, são seleccionados os Formandos cujo perfil corresponda aos destinatários das Acções de Formação, dando prioridade aos que têm experiência profissional na área da Acção de Formação.

5. FUNCIONAMENTO

- 5.1 Os Formandos considerados inscritos serão previamente informados pela ENTRAJUDA da aceitação da sua inscrição antes da Acção de Formação em que se inscreveram.
- 5.2 A ENTRAJUDA reserva-se o direito de proceder à alteração de temas, formadores ou local do evento, desde que isso não inviabilize os objectivos da Acção e comprometendo-se nestes casos a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível.

6. DEVERES DO FORMANDO

- 6.1 Ser pontual, cumprindo os horários estabelecidos para cada Acção de Formação;
- 6.2 Ser assíduo, frequentando todas as sessões relativas a uma mesma Acção de Formação;
- 6.3 Assinar a folha de presenças em todas as sessões;
- 6.4 Ser participativo nas sessões das Acções de Formação;
- 6.5 Ter uma conduta cívica;
- 6.6 Zelar pela boa utilização das instalações e dos meios materiais e técnicos colocados à disposição.

7. DIREITOS DO FORMANDO

- 7.1 Ter acesso a Formação gratuita;
- 7.2 Receber os ensinamentos de acordo com os objectivos, programa e calendários estabelecidos para a respectiva Acção de Formação;
- 7.3 Avaliar a qualidade da Acção de Formação e sugerir melhoramentos.

8. CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA

- 8.1 Os participantes terão direito a receber um Certificado de Frequência pela frequência de cada Acção de Formação;
- 8.2 O Certificado de Frequência só será emitido se o Formando frequentar a totalidade da Acção de Formação;
- 8.3 A emissão do Certificado de Formação dependerá do correcto preenchimento da Ficha de Inscrição do Formando.

9. CAUÇÃO

As Acções de Formação são, por regra, gratuitas.

No entanto, sendo limitado o número de vagas e muitos os candidatos, será solicitada, no acto da inscrição, uma caução no valor de 50 € por participante e por Acção de Formação.

Esta caução será devolvida após realização da Acção de Formação ou em caso de pedido por escrito de anulação da inscrição com pelo menos 3 dias úteis antes daquela data.

Em caso de não comparência (parcial ou total) e de não observado o pedido de anulação nas condições descritas, a caução reverterá para a ENTRAJUDA, que emitirá o correspondente recibo.

10. PROTECÇÃO DE DADOS

A ENTRAJUDA cumpre a legislação em vigor respeitante à protecção de dados pessoais.

As informações facultadas por Formandos e Formadores apenas serão usadas para normal funcionamento da actividade de formação, não podendo ser, em caso algum, facultadas a entidades ou pessoas externas.

11. MEIOS DE DIVULGAÇÃO

A ENTRAJUDA privilegiará a divulgação de Programas de Formação no seu site na Internet (www.entrajuda.pt) assim como Regulamentos, Formulários e documentação associada.

12. PROCEDIMENTO RELATIVO A RECLAMAÇÕES

12.1 As reclamações constituem um meio privilegiado para melhorar o nível de serviço da Área de Formação da ENTRAJUDA, quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição de procedimentos mais adequados em situações futuras

12.2 Os Formandos e as Instituições poderão, sempre que o entenderem fazer, apresentar a sua reclamação nos seguintes termos:

- Formalizada por escrito, dirigida ao Coordenador da Área da Formação da ENTRAJUDA, apresentando as razões da reclamação;
- No final de uma acção de formação, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que estará à disposição;
- Após uma acção de formação, no prazo máximo de cinco úteis após a data da ocorrência, através de e-mail, fax ou carta, utilizando para o efeito a Ficha de Reclamação que se encontra disponível no site da ENTRAJUDA na Internet;
- Em qualquer momento, no prazo máximo de cinco dias úteis após a data da ocorrência, relativamente às matérias que se prendem com a aplicação do Regulamento Geral de Formação e do Regulamento Específico, assim, como no que se respeita a outros aspectos operacionais e de relacionamento.

12.3 O tratamento das reclamações é efectuado de acordo com o Procedimento Geral de Tratamento de Reclamações estabelecido pela ENTRAJUDA, disponível no seu site na Internet.

Localização das Formações

As Acções de Formação decorrem nos dias e horários indicados, nos seguintes locais:

- Culturgest

Edifício Sede da Caixa Geral de Depósitos, Rua Arco do Cego, em Lisboa

- Escola de Formação Jerónimo Martins

Rua Projectada à Azinhaga dos Ulmeiros, em Telheiras, em Lisboa (Hipermercado Feira Nova)

- VdA - Vieira de Almeida e Associados, Escritório de Advogados, RL

Av. Duarte Pacheco, 26, em Lisboa

- APS - Associação Portuguesa de Seguradores

Rua Rodrigo da Fonseca, 41, em Lisboa

Contactos da ENTRAJUDA – Área da Formação

Morada: Estação de Alcântara-Terra, Armazém 1,
Av. de Ceuta
1350-353 Lisboa

Telefone:  21 362 04 17 Fax 21 362 23 60

Telemóvel:  96 243 24 83  91 748 48 46

E-mail:  formacao@entrajuda.pt

Site:  www.entrajuda.pt

Contactos: Elsa Velez
Fernanda Barbosa
Mónica Carvalho

Horário:  09:00-13:00 e das 14:30-18:00 - de Segunda a Sexta