

Programa de Formação

ENTRAJUDA-FORMA : 2011



INDICE

INDICE	2
TESTEMUNHOS	3
ENQUADRAMENTO	4
PROGRAMA - LISBOA	5
PROGRAMA - PORTO	15
PROGRAMA TEMÁTICO	19
REGULAMENTOS.....	21
REGULAMENTO GERAL	22
REGULAMENTO ESPECÍFICO 2011	25
LOCALIZAÇÃO DAS FORMAÇÕES	27
CONTACTOS ENTRAJUDA.....	27

TESTEMUNHOS

“O programa anual de formação da ENTRAJUDA constitui uma referência do conjunto de ferramentas e materiais, conhecimentos e experiências, que importa dotar os colaboradores da Fundação Obra Social das Religiosas Dominicanas Irlandesas para as suas práticas do dia-a-dia. O desenvolvimento de acções de formação sobre temas tão importantes como a Avaliação de Desempenho, Políticas Sociais de Intervenção, Higiene e Segurança Alimentar, Higiene e Segurança no Trabalho ou Fiscalidade, têm-se revelado um forte investimento nas Instituições Sem Fins Lucrativos e nos seus quadros, de modo a poderem actualizar as suas competências para fazer face às novas dinâmicas sociais e às novas exigências e padrões de qualidade.

Anualmente, a Fundação Obra Social das Religiosas Dominicanas Irlandesas procura canalizar as suas necessidades de formação interna para o programa de formação da ENTRAJUDA, que tem vindo, ano após ano, ao encontro das necessidades prementes.

Contamos com o plano de formação da ENTRAJUDA como um dos instrumentos mais fortes no quadro da formação dos nossos colaboradores, pois é de louvar a possibilidade de facultar, a instituições sem fins lucrativos como a nossa, o acesso a formação actual, certificada e gratuita.”

Dra. Amélia Borges – Directora Técnica

CENTRO SAGRADA FAMÍLIA DA FUNDAÇÃO OBRA SOCIAL DAS RELIGIOSAS DOMINICANAS IRLANDESAS

“A formação em liderança e gestão de equipas, proporcionada pela ENTRAJUDA, foi um importante marco formativo para mim em 2010 enquanto recém Directora da FEC. Durante três dias, com muitos exercícios práticos e teoria apenas qb, aprendemos a reconhecer o nosso próprio estilo de liderança e a reflectir como o podemos adaptar aos diferentes colaboradores que constituem a nossa equipa com o objectivo de sermos mais eficientes no serviço que queremos prestar.”

Dra. Susana Refega – Directora Executiva

FUNDAÇÃO EVANGELIZAÇÃO E CULTURAS

“Efectuei a formação em Suporte Básico de Vida através da entidade ENTRAJUDA. Considero que a formação permitiu uma fácil compreensão de todo o processo de suporte básico de vida, através da sua vertente teórico-prática e revelou-se totalmente adaptável ao nosso âmbito profissional. Trabalho com crianças e jovens e esta formação é de facto uma ferramenta imprescindível, uma vez que a qualquer momento podemos necessitar de actuar nesse sentido. Saliento ainda a qualidade e precisão dos Formadores na sua transmissão de conhecimentos.”

Dra. Ana Sales - Coordenadora

ASSOCIAÇÃO DE LARES FAMILIARES PARA CRIANÇAS E JOVENS NOVO FUTURO

“Colaborar com a ENTRAJUDA tem sido uma experiência gratificante, não apenas enquanto Formadora, mas igualmente enquanto colaboradora a nível da organização da formação.

De facto, a área de formação, pese embora a sua especificidade de apenas funcionar com base nos contributos dos parceiros e voluntários, atingiu já uma maturidade que permitiu a acreditação da ENTRAJUDA, no ano de 2010.

Ao nível do desenvolvimento das acções em sala, destaco a qualidade do apoio logístico, sempre disponível e eficaz, mas também o elevado grau de interesse e participação dos Formandos, fortemente motivados para a melhoria de funcionamento das instituições de que são parte. Assim, mantenho toda a disponibilidade para a colaboração neste projecto que certamente irá continuar a desenvolver-se de forma sustentada e a prestar um serviço de qualidade às instituições, permitindo a estas, por sua vez, dispor de ferramentas que lhes permitam melhorar a qualidade das suas intervenções no terreno.”

Dra. Teresa Paixão

FORMADORA

ENQUADRAMENTO

O projecto formativo da ENTRAJUDA visa melhorar as competências dos dirigentes e colaboradores das Instituições de Solidariedade Social, de forma a potenciar a eficiência e a eficácia das suas intervenções junto das pessoas e famílias apoiadas.

A formação constitui uma das áreas estratégicas da ENTRAJUDA, sendo seu entendimento que é investindo na qualificação das Instituições que se pode melhorar a qualidade das respostas sociais.

As áreas de formação são relativamente diversificadas, com particular destaque para os temas associados à gestão e organização, mas abrangendo, também, 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. O seu profundo conhecimento do sector e a sua rede de voluntários e parceiros permitem que a oferta formativa seja realizada, em geral, sem custos para as instituições beneficiárias. Os Formadores são voluntários, colaborando a título individual ou enquadrados por entidades parceiras, e as instalações em que decorrem as acções de formação são cedidas a título gratuito por parceiros.

Em 2011 à semelhança do ano anterior, o Programa de Formação irá desenvolver-se em dois eixos de intervenção:

- **ENTRAJUDA-FORMA REGULAR**, que 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. Para além do programa de formação que decorrerá em Lisboa - abrangendo normalmente instituições dos distritos de Lisboa e Setúbal, este ano ENTRAJUDA vai alargar a sua intervenção formativa ao norte do País, com um programa de formação que terá lugar no Porto.

- **ENTRAJUDA-FORMA TEMÁTICA**, que 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. Todas as acções serão atempadamente comunicadas às Instituições.

De seguida apresenta-se o Programa da ENTRAJUDA-FORMA para o ano de 2011. Algumas datas do calendário estão ainda por definir sendo o seu agendamento comunicado às Instituições com a devida antecedência.

Para informações adicionais devem ser consultados os Regulamentos – Geral e Específico - que estabelecem os princípios relativos à Formação.

PROGRAMA - LISBOA



DESENVOLVIMENTO PESSOAL**- TRABALHO EM EQUIPA**

- 1. Destinatários:** Quadros Superiores, Chefias, Chefes de Equipa
- 2. Objectivos:** Perceber a importância do alinhamento organizacional; Identificar a interdependência e a necessidade de coordenação entre equipas; Conhecer o ciclo de vida de uma equipa; Perceber a necessidade de lidar positivamente com a mudança; Perceber como o ambiente gerado tem impacto nos resultados; Caracterizar o desempenho de um líder no desenvolvimento de uma equipa; Reconhecer a necessidade de planeamento e de reunir informação antes de agir.
- 3. Formador:** SINTESE AZUL
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – Escola de Formação Jerónimo Martins
- 6. Data e Horário:** *Data a definir* - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 15 participantes e um máximo de 35

- LIDERANÇA

- 1. Destinatários:** Quadros Superiores, Chefias, Chefes de Equipa
- 2. Objectivos:** Compreender a importância da atitude no papel do líder; Conhecer um modelo operacional de liderança; Compreender e treinar o Diagnóstico; Identificar o seu Estilo de Liderança e áreas de melhoria; Ajudar os participantes a desenvolverem-se como líderes e a fazerem com que os seus colaboradores se desenvolvam individualmente e como equipa.
- 3. Formador:** Dr. João Prata – 5 P's Changing Ways
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Local:** LISBOA – Escola de Formação Jerónimo Martins
- 6. Data e Horário:** **5 e 6 de Julho de 2011** - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL – 1ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** 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; Saber lidar com comportamentos que dificultam o estabelecimento de relações de comunicação eficazes.
- 3. Formador:** Dr. Pedro Antão – Blink Consulting
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – Escola de Formação Jerónimo Martins
- 6. Data e Horário:** **3 de Maio de 2011** - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL – 2ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** 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; Saber lidar com comportamentos que dificultam o estabelecimento de relações de comunicação eficazes.
- 3. Formador:** Dr. Pedro Antão – Blink Consulting
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – Escola de Formação Jerónimo Martins
- 6. Data e Horário:** **28 de Setembro de 2011** - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

ACTIVIDADE FINANCEIRA**- FINANÇAS PESSOAIS E PREVENÇÃO DO ENDIVIDAMENTO**

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Aumentar o desenvolvimento pessoal e conhecimentos práticos de educação financeira dos Formandos e fornecer métodos e técnicas para intervenção no terreno.
- 3. Formador:** Dr. Pedro Queiroga Carrilho
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – *Instalações a definir*
- 6. Data e Horário:** *Data a definir* - 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- OS SEGUROS NAS IPSS – 1ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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:** Dr. José Ferreira Fonseca - APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – Auditório da APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- 6. Data e Horário:** *Data a definir*
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 35

- OS SEGUROS NAS IPSS – 2ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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:** Dr. José Ferreira Fonseca - APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – Auditório da APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- 6. Data e Horário:** **13 de Outubro de 2011** – 09h00-12h30 e 14h00-17h30
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 35

- GESTÃO DE UM NEGÓCIO (FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS)

- 1. Destinatários:** Técnicos Superiores e Coordenadores Técnicos sem formação na área financeira
- 2. Objectivos:** Perceber de maneira clara os termos financeiros/contabilísticos e ferramentas de análise financeira; Melhor entender a necessidade de alinhamento através da comunicação com outros departamentos e níveis; Treinar a tomada de decisões em todas as actividades internas, utilizando ferramentas financeiras adequadas; Encontrar formas de controlar os custos e manter/melhorar os níveis de serviço, de forma a aumentar a rentabilidade/sustentabilidade das actividades.
- 3. Formador:** *A definir*
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Local:** LISBOA – Escola de Formação Jerónimo Martins
- 6. Data e Horário:** *Data a definir* - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 18

- ESTRATÉGIAS DE ANGARIAÇÃO DE FUNDOS (fund raising)

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Proporcionar aos Formandos a aquisição de 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. Formadores:** Dra. Madalena Eloy e Dr. Paulo Marcos – NPV SOCIAL Consultores
- 4. Duração:** *A definir*
- 5. Local:** LISBOA – *Localização a definir*
- 6. Data e Horário:** *Data a definir* - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

CONTABILIDADE E FISCALIDADE

- CONTABILIDADE

- 1. Destinatários:** Técnicos de Contas e/ou Pessoal Administrativo responsável pela contabilidade
- 2. Objectivos:** Proporcionar aos recursos humanos das instituições a possibilidade de adquirirem/aperfeiçoarem conhecimentos, atitudes e competências necessárias ao desempenho das suas funções e consequente melhoria da qualidade na apresentação de contas atempadas aos seus órgãos dirigentes, bem como ao Sector Público.
- 3. Formador:** Dr. José Pedro Farinha - BTOC
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **27 de Maio de 2011** - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- FISCALIDADE e MECENATO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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 & Associados – Sociedade de Advogados
- 4. Duração:** 3 horas
- 5. Local:** LISBOA – Auditório da VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 6. Data e Horário:** *2º Semestre – a definir*
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 35

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Compreender a importância da Gestão de Recursos Humanos tendo em conta a sua evolução, desafios e novo papel nas organizações; Compreender o conceito da gestão estratégica do capital humano e as suas componentes e envolver os participantes nos desafios relacionados com a motivação e satisfação dos colaboradores.
- 3. Formadora:** Dra. Isabel Martins - MERCER
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **20 de Setembro de 2011** - 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Compreender a importância da gestão de desempenho enquanto ferramenta de gestão; Conhecer os factores de avaliação; Compreender e aplicar as regras de operacionalidade de um sistema de avaliação de desempenho; Conhecer e saber aplicar o processo de avaliação de desempenho; Conduzir de forma eficaz e assertiva entrevistas de avaliação; Envolver os participantes nos desafios e nas oportunidades relacionadas com a implementação da avaliação de desempenho.
- 3. Formadora:** Dra. Isabel Martins - MERCER
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – ESCOLA DE FORMAÇÃO JERÓNIMO MARTINS
- 6. Data e Horário:** **18 de Outubro de 2011** - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- RECRUTAMENTO E SELECÇÃO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Promover a capacidade de desenvolver um processo de recrutamento e selecção eficaz; Distinguir os vários tipos de métodos de selecção e promover os mais adequados a cada situação; Seleccionar o candidato com as técnicas adequadas e avaliá-lo em comparação com um mapa de competências e um perfil pré-definido; Promover atitudes eficazes na condução dos métodos de selecção.
- 3. Formador:** Rh Mais
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – *Instalações a definir*
- 6. Data e Horário:** *A definir*
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

GESTÃO

- GESTÃO DE IPSS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Compreender e aprofundar a importância da gestão enquanto factor chave de desempenho das instituições, designadamente as boas práticas de governação; Compreender o contexto em que se desenvolve a Economia Social, o enquadramento de gestão das organizações deste Sector e os novos paradigmas da gestão das instituições; Aprofundar os desafios da gestão que se colocam ao sector social não lucrativo e os factores chaves do desempenho.
- 3. Formadora:** Dra. Maria Margarida Corrêa de Aguiar – Direcção da ENTRAJUDA
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **20 de Junho de 2011** - 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- GESTÃO DE PROJECTOS – 1ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores pertencentes a 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:** Dr. João Virott da Costa, Dr. Pedro Pardal e Dr. Pedro Duarte – BRIGHT Partners
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **30 de Maio de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- GESTÃO DE PROJECTOS – 2ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores pertencentes a 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:** Dr. João Virott da Costa, Dr. Pedro Pardal e Dr. Pedro Duarte – BRIGHT Partners
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – ESCOLA DE FORMAÇÃO JERÓNIMO MARTINS
- 6. Data e Horário:** **14 de Setembro de 2011** - 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- GESTÃO DE VOLUNTÁRIOS – 1ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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. Helena Presas – Coordenadora da Área de Voluntariado da ENTRAJUDA
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – ESCOLA DE FORMAÇÃO JERÓNIMO MARTINS
- 6. Data e Horário:** **7 de Junho de 2011** – 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- GESTÃO DE VOLUNTÁRIOS – 2ª Edição

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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. Helena Presas – Coordenadora da Área de Voluntariado da ENTRAJUDA
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **22 de Junho de 2011** – 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- GESTÃO POR OBJECTIVOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** No final da acção o participante deverá compreender o valor de uma gestão orientada por objectivos. Adicionalmente esta formação ajudará os participantes a estabelecerem objectivos para a sua organização e indicadores para acompanharem e avaliarem o seu cumprimento.
- 3. Formadora:** Eng.ª Karen Frisch - Coordenadora da Área de APOIO A GESTÃO E ORGANIZAÇÃO da ENTRAJUDA
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **11 de Outubro de 2011** – 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** No final da acção os Formandos deverão ser capazes de explicar as vantagens do Planeamento e Controlo de Gestão nas 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.
- 3. Formadora:** Dra. Teresa Paixão
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **21 de Junho de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
 A Acção é composta por 2 módulos sequenciais.
 A frequência desta acção condiciona a frequência da acção de Comunicação nas Organizações.
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

COMUNICAÇÃO**- ATENDIMENTO DE CLIENTES - módulo I e II**

- 1. Destinatários:** Chefias, Técnicos e Funcionários com funções de atendimento a clientes
- 2. Objectivos:** 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.
- 3. Formador:** Dr. Luís Cardim
- 4. Duração:** Atendimento de Clientes I – 14 horas e Atendimento de Clientes II – 7 horas
A Acção é composta por 2 módulos sequenciais.
A frequência do módulo II será condicionada à frequência do módulo I.
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** Atendimento de Clientes I - **30 e 31 de Março de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
Atendimento de Clientes II - Terá lugar 30 a 60 dias após do módulo I em data a definir.
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** No final da acção os Formandos serão capazes de identificar os principais objectivos da comunicação organizacional; Caracterizar os principais públicos internos e externos de uma instituição; reconhecer os principais elementos da imagem institucional e caracterizar os principais instrumentos de comunicação interna e externa.
- 3. Formadora:** Dra. Teresa Paixão
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **26 de Outubro de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
A Acção é composta por 2 módulos sequenciais.
A frequência desta acção será condicionada à frequência da acção Planeamento e Controlo de Gestão.
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- 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:** No final da acção os Formandos devem ser capazes de equacionar os principais problemas (das suas organizações) relacionados com o atendimento; Caracterizar as vantagens do enfoque na satisfação das expectativas dos clientes; Conhecer as expectativas dos seus clientes; Identificar os pontos a melhorar no atendimento de clientes e a forma de o fazer; Promover a cooperação entre pessoas e organizações para servir melhor os clientes; Caracterizar a perspectiva da Qualidade do Serviço e identificar o cliente enquanto consumidor, com direitos e deveres.
- 3. Formador:** Dr. Luís Cardim
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **12 e 13 de Abril de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

JURIDICA
- CÓDIGO CONTRIBUTIVO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Nesta acção serão abordadas, de forma sistematizada e participativa, as principais alterações que irão ocorrer, discutidas as principais áreas de incerteza e fronteira, dado conhecimento das alterações já conhecidas que ainda não entraram em vigor mas que serão uma realidade num futuro próximo e, ainda, de eventuais oportunidades.
- 3. Formador:** VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 4. Duração:** 3 horas
- 5. Local:** LISBOA – Auditório da VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 6. Data e Horário:** **17 de Maio de 2011** – 10h00-13h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 40

- PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Transmitir os conceitos e as principais obrigações, abordar as especificidades no âmbito laboral, videovigilância e as sanções aplicáveis.
- 3. Formador:** VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 4. Duração:** 3 horas
- 5. Local:** LISBOA – Auditório da VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 6. Data e Horário:** **24 de Maio de 2011** – 10h00-13h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 40

- MEDIDAS DE APOIO À ECONOMIA SOCIAL

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Com vista a reforçar a parceria entre Estado e economia social, foi criada, ao abrigo do Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Economia Social (PADES), uma linha de crédito bonificada e garantida, específica para as entidades que integram o sector social, denominada Programa de Apoio à Economia Social (SOCIAL INVESTE). Nesta sessão serão abordadas, de forma sistematizada, as principais modalidades de apoio e o seu enquadramento jurídico, destinatários e requisitos de elegibilidade, discutidas as principais áreas de incerteza, e ainda, eventuais oportunidades.
- 3. Formador:** VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 4. Duração:** 3 horas
- 5. Local:** LISBOA – Auditório da VdA – Vieira de Almeida & Associados – Sociedade de Advogados
- 6. Data e Horário:** **8 de Junho de 2011** – 14h30-17h30
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 40

GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
- SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: uma ferramenta de gestão

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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:** *A definir*
- 4. Duração:** *A definir*
- 5. Local:** LISBOA – *Instalações a definir*
- 6. Data e Horário:** *A definir*
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

GESTÃO ALIMENTAR

- GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

1. **Destinatários:** Dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares
2. **Objectivos:** Melhorar o fornecimento nos serviços de alimentação, potenciando a criação de condições para um serviço de qualidade.
3. **Formador:** Eng.º João Bruno da Costa – TRIVALOR, SGPS, SA
4. **Duração:** 7 horas
5. **Local:** LISBOA – CULTURGEST
6. **Data e Horário:** **1 e 2 de Junho de 2011** – 14h00-18h00
7. **Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

1. **Destinatários:** Dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares
2. **Objectivos:** Dotar os Formandos de um conjunto de conhecimentos , 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 otimizarem os seus desempenhos profissionais.
3. **Formador:** Eng.ª Ana Calçada
4. **Duração:** 7 horas
5. **Local:** LISBOA – CULTURGEST
6. **Data e Horário:** **22 de Setembro de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
7. **Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- NUTRIÇÃO E ELABORAÇÃO DE EMENTAS

1. **Destinatários:** Dirigentes, chefias intermédias e directas de Instituições que detenham as seguintes valências: refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares
2. **Objectivos:** 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. **Formador:** Prof. 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. **Local:** LISBOA – *Instalações a definir*
6. **Data e Horário:** **14 e 15 de Junho de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
7. **Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

INTERVENÇÃO SOCIAL

- POLÍTICAS SOCIAIS DE INTERVENÇÃO

1. **Destinatários:** Directores Técnicos, Chefias e Técnicos
2. **Objectivos:** Descrever medidas e programas nacionais e locais na área da inclusão e do desenvolvimento social; Contribuir para o desenvolvimento de competências organizacionais; Reflectir sobre os desafios da intervenção social no século XXI.
3. **Formador:** Dra. Rosa Araújo e Dra. Cecília Dionísio
4. **Duração:** 4 horas
5. **Local:** LISBOA – CULTURGEST
6. **Data e Horário:** **25 de Outubro de 2011** – 14h00-18h00
7. **Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- 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 vulneráveis. Dar a conhecer os novos modelos de abordagem centrada na família, visando uma capacitação técnica dos Formandos e uma melhoria dos métodos na intervenção social com famílias.
- 3. Formador:** Prof. Doutora Teresa Nunes Marques
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **27 de Outubro de 2011** – 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** 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. Formador:** Eng.ª Ana Calçada
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** LISBOA – CULTURGEST
- 6. Data e Horário:** **12 de Outubro de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

PROGRAMA - PORTO



DESENVOLVIMENTO PESSOAL

- LIDERANÇA

- 1. Destinatários:** Quadros Superiores, Chefias, Chefes de Equipa
- 2. Objectivos:** Compreender a importância da atitude no papel do líder; Conhecer um modelo operacional de liderança; Compreender e treinar o Diagnóstico; Identificar o seu Estilo de Liderança e áreas de melhoria; Ajudar os participantes a desenvolverem-se como líderes e a fazerem com que os seus colaboradores se desenvolvam individualmente e como equipa.
- 3. Formador:** Dr. João Prata – 5 P's Changing Ways
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **19 e 20 de Outubro de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

ACTIVIDADE FINANCEIRA

- OS SEGUROS NAS IPSS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 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:** Dr. José Ferreira Fonseca - APS – Associação Portuguesa de Seguradores
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** *A definir*
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

CONTABILIDADE E FISCALIDADE

- FISCALIDADE e MECENATO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Enquadrar as opções diariamente colocadas às instituições no conjunto das normas e decisões (judiciais e administrativas) do sistema fiscal português.
- 3. Formador:** *A definir*
- 4. Duração:** *A definir*
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** *A definir*
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

GESTÃO

- GESTÃO POR OBJECTIVOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** No final da acção o participante deverá compreender o valor de uma gestão orientada por objectivos. Adicionalmente esta formação ajudará os participantes a estabelecerem objectivos para a sua organização e indicadores para acompanharem e avaliarem o seu cumprimento.
- 3. Formadora:** Eng.ª Karen Frisch - Coordenadora da Área de APOIO A GESTÃO E ORGANIZAÇÃO da ENTRAJUDA
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **25 de Outubro de 2011** – 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** No final da acção os Formandos deverão ser capazes de explicar as vantagens do Planeamento e Controlo de Gestão nas 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.
- 3. Formadora:** Dra. Teresa Paixão
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **12 de Julho de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
A Acção é composta por 2 módulos sequenciais.
A frequência desta acção condiciona a frequência da acção de Comunicação nas Organizações.
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

INTERVENÇÃO SOCIAL

- POLÍTICAS SOCIAIS DE INTERVENÇÃO

- 1. Destinatários:** Directores Técnicos, Chefias e Técnicos
- 2. Objectivos:** Descrever medidas e programas nacionais e locais na área da inclusão e do desenvolvimento social; Contribuir para o desenvolvimento de competências organizacionais; Reflectir sobre os desafios da intervenção social no século XXI.
- 3. Formador:** Dra. Rosa Araújo e Dra. Cecília Dionísio
- 4. Duração:** 4 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **30 de Maio de 2011** – 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

COMUNICAÇÃO

- 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:** No final da acção os Formandos devem ser capazes de equacionar os principais problemas (das suas organizações) relacionados com o atendimento; Caracterizar as vantagens do enfoque na satisfação das expectativas dos clientes; Conhecer as expectativas dos seus clientes; Identificar os pontos a melhorar no atendimento de clientes e a forma de o fazer; Promover a cooperação entre pessoas e organizações para servir melhor os clientes; Caracterizar a perspectiva da Qualidade do Serviço e identificar o cliente enquanto consumidor, com direitos e deveres.
- 3. Formador:** Dr. Luís Cardim
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **8 e 9 de Novembro de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** No final da acção os Formandos serão capazes de identificar os principais objectivos da comunicação organizacional; Caracterizar os principais públicos internos e externos de uma instituição; reconhecer os principais elementos da imagem institucional e caracterizar os principais instrumentos de comunicação interna e externa.
- 3. Formadora:** Dra. Teresa Paixão
- 4. Duração:** 7 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **13 de Julho de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
A Acção é composta por 2 módulos sequenciais.
A frequência desta acção será condicionada à frequência da acção Planeamento e Controlo de Gestão.
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- ATENDIMENTO DE CLIENTES

- 1. Destinatários:** Chefias, Técnicos e Funcionários com funções de atendimento a clientes
- 2. Objectivos:** 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.
- 3. Formador:** Dr. Luís Cardim
- 4. Duração:** 14 horas
- 5. Local:** PORTO – Fundação da Juventude
- 6. Data e Horário:** **13 e 14 de Setembro de 2011** – 09h30-12h30 e 14h00-18h00
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

JURIDICA

- CÓDIGO CONTRIBUTIVO

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Nesta acção serão abordadas, de forma sistematizada e participativa, as principais alterações que irão ocorrer, discutidas as principais áreas de incerteza e fronteira, dado conhecimento das alterações já conhecidas que ainda não entraram em vigor mas que serão uma realidade num futuro próximo e, ainda, de eventuais oportunidades.
- 3. Formador:** A definir
- 4. Duração:** A definir
- 5. Local:** PORTO – A definir
- 6. Data e Horário:** A definir
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Transmitir os conceitos e as principais obrigações, abordar as especificidades no âmbito laboral, videovigilância e as sanções aplicáveis.
- 3. Formador:** A definir
- 4. Duração:** A definir
- 5. Local:** PORTO – A definir
- 6. Data e Horário:** A definir
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

- MEDIDAS DE APOIO À ECONOMIA SOCIAL

- 1. Destinatários:** Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Quadros Superiores
- 2. Objectivos:** Com vista a reforçar a parceria entre Estado e economia social, foi criada, ao abrigo do Programa de Apoio ao Desenvolvimento da Economia Social (PADES), uma linha de crédito bonificada e garantida, específica para as entidades que integram o sector social, denominada Programa de Apoio à Economia Social (SOCIAL INVESTE). Nesta sessão serão abordadas, de forma sistematizada, as principais modalidades de apoio e o seu enquadramento jurídico, destinatários e requisitos de elegibilidade, discutidas as principais áreas de incerteza, e ainda, eventuais oportunidades.
- 3. Formador:** A definir
- 4. Duração:** A definir
- 5. Local:** PORTO – A definir
- 6. Data e Horário:** A definir
- 7. Participantes:** Mínimo de 10 participantes e um máximo de 25

PROGRAMA TEMÁTICO

Em 2011 a ENTRAJUDA vai investir em programas estruturados de formação orientados para a qualidade e certificação das instituições em diversos domínios.

Investir na qualidade é o caminho para assegurar o bom desempenho das instituições, a sua sustentabilidade e reputação. A introdução de sistemas de qualidade possibilita o desenvolvimento e a melhoria de cada organização, para além de permitir uma harmonização transversal de regras de funcionamento do sector.

- **PROGRAMA DE QUALIDADE- RESPOSTAS SOCIAIS**

O Sistema de Qualificação das Respostas Sociais (SQRS) foi desenvolvido pelo Instituto da Segurança Social, I.P. com o objectivo de garantir aos cidadãos o acesso a serviços e equipamentos de qualidade. Visa promover a eficiência, a melhoria contínua, o cumprimento da legislação, a identificação e manutenção da infraestrutura necessária à prestação dos serviços e o desenvolvimento de estrutura humana e competências para garantia de um serviço de qualidade.

O **PROGRAMA DE QUALIDADE- RESPOSTAS SOCIAIS** lançado pela ENTRAJUDA é um programa de formação teórico-prático de 40 horas, a decorrer em 10 sessões e onde, no final, os participantes deverão ser capazes de implementar nas suas instituições os principais processos exigidos para a obtenção da Certificação da Qualidade das Respostas Sociais.

Também em 2011, será lançado o Programa **“DAR A VOLTA”** através do qual a ENTRAJUDA vai levar às Instituições temas, ferramentas de gestão e ideias simples e fáceis que melhorem o desempenho da sua missão. A 1ª Edição do Programa **“DAR A VOLTA”** terá lugar nas seguintes capitais de distrito: Lisboa, Portalegre, Porto, Faro e Viseu. Pretende-se obter uma cobertura nacional, fazendo chegar o Programa a todas as Capitais de Distrito, o que acontecerá em próximas Edições. O Programa **“Dar a Volta”** assentará em dois eixos principais - o trabalho com famílias e a gestão dos recursos das instituições de solidariedade social.

O eixo **“Dar a Volta à Vida”** visa auxiliar as instituições que trabalham ou apoiam famílias vulneráveis e pobres, apresentando soluções práticas e efectivas que possam ser usadas para provocar mudanças positivas nas famílias. É intenção da ENTRAJUDA abordar os seguintes temas:

- Intervenção com Famílias: reflectir para agir – como olhar e compreender as famílias vulneráveis, adoptando uma perspectiva que inclua as suas potencialidades.
- Microcrédito: potencial de mudança – como transformar um produto financeiro num instrumento de autonomia financeira e realização pessoal e familiar.
- Comunicação Eficaz: saber ouvir, saber aconselhar – como a escuta activa e o discernimento das reais preocupações pode aliviar a tensão em famílias em crise pontual.

O eixo **“Dar a Volta à Casa”** visa dar a conhecer às instituições recursos que sejam uma mais-valia para a gestão das suas organizações. O **“Dar a Volta à Casa”** será composto pelos temas:

- Gerir Voluntários: uma mais-valia – como captar e reter recursos humanos voluntários.
- Gerir Compras: uma maior economia – como gerar economias nos preços e condições de fornecimento de serviços e produtos.

A Formação Temática tem programação pontual. Todas as acções de formação serão atempadamente comunicadas às Instituições.

REGULAMENTOS

REGULAMENTO GERAL

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 Receber os ensinamentos de acordo com os objectivos, programa e calendários estabelecidos para a respectiva Acção de Formação;
- 7.2 Receber a documentação necessária ao acompanhamento das Acções 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

- 9.1 As Acções de Formação são, por regra, gratuitas.
- 9.2 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.
- 9.3 Em alguns casos, poderá ser solicitado o pagamento de uma taxa de inscrição que será devidamente indicada na brochura de divulgação da acção ou no site da ENTRAJUDA.
- 9.4 O pagamento poderá ser efectuado por cheque ou em numerário, antes da realização da acção, sendo que a confirmação da inscrição só é efectuada após esse pagamento.

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.

REGULAMENTO ESPECÍFICO 2011

- 1 O ano de 2011 contempla, à semelhança do ano transacto, a divisão da actividade formativa da ENTRAJUDA em ENTRAJUDA-FORMA Regular e ENTRAJUDA-FORMA Temática.
- 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 Temática** 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 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 Sempre que houver lugar ao pagamento de taxa de inscrição a mesma será indicada na brochura de divulgação da Acção de Formação e/ou no site da ENTRAJUDA, sendo dispensada a prestação de caução. A taxa de inscrição deverá ser paga até ao limite do prazo de confirmação da inscrição (ver ponto 9), sem a qual não será considerada válida.
- 8 As Fichas de Inscrição devem dar entrada na ENTRAJUDA até **15 dias antes** do início de cada Acção de Formação.
- 9 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.
- 10 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.
- 11 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.
- 12 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.

- 13 A assiduidade em sala é confirmada através da assinatura do Formando na Folha de Presença existente para o efeito.
- 14 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.
- 15 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.
- 16 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.

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, Piso 1 | 1000-300 Lisboa
Coordenadas GPS *Latitude: 38.741047*
Longitude: -9.142583

- ESCOLA DE FORMAÇÃO JERÓNIMO MARTINS

Rua Projectada à Azinhaga dos Ulmeiros (PINGO DOCE Telheiras) | 1600-776 Lisboa
Coordenadas GPS *Latitude: 38.753749*
Longitude: - 9.157791

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

Av. Duarte Pacheco, 26 | 1070-110 Lisboa
Coordenadas GPS *Latitude: 38.769945*
Longitude: -9.172297

- APS – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SEGURADORES

Rua Rodrigo da Fonseca, 41 | 1250-190 Lisboa
Coordenadas GPS *Latitude: 38.725078*
Longitude: -9.160624

- FUNDAÇÃO DA JUVENTUDE

Rua das Flores, 69 (próxima da Estação de S. Bento) | 4050-265 Porto
Coordenadas GPS *Latitude: 38.722383*
Longitude: -9.152641

CONTACTOS ENTRAJUDA

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 | Vitória Lampreia

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