

# PROGRAMA

# ENTRAJUDA-FORMA

# 2018



# PORTO

**ENTRAJUDA**  
APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

**FORMAÇÃO**  
UMA INICIATIVA ENTRAJUDA

**OGERT**  
ENTIDADE FORMADORA  
**ERTIFICADA**

[Página intencionalmente deixada em branco]

# Índice

## ÍNDICE

### ENQUADRAMENTO 2018

TESTEMUNHOS .....	7
RESUMO DA OFERTA   PORTO .....	11
FORMAÇÃO REGULAR PORTO .....	13
<i>ÁREA DE GESTÃO</i> .....	15
<i>ÁREA COMPORTAMENTAL</i> .....	19
<i>ÁREA DE APOIOS SOCIAIS</i> .....	25
<i>ÁREA DE TÉCNICAS DE APOIO</i> .....	26
<i>ÁREA JURÍDICA</i> .....	32
FORMAÇÃO MODULAR PORTO.....	33
<i>ÁREA DE GESTÃO</i> .....	35
<i>GESTÃO COMPORTAMENTAL</i> .....	41
<i>ÁREA DE APOIOS SOCIAIS</i> .....	42
<i>ÁREA JURÍDICA</i> .....	43
REGULAMENTOS .....	45
<i>ENTRAJUDA-FORMA   REGULAMENTO GERAL</i> .....	47
<i>ENTRAJUDA-FORMA   REGULAMENTO ESPECÍFICO 2018</i> .....	50
INFORMAÇÕES ADICIONAIS.....	53
<i>LOCAIS DE REALIZAÇÃO DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO</i> .....	55
<i>CONTACTOS DA ÁREA DE FORMAÇÃO</i> .....	57

[Página intencionalmente deixada em branco]

## Enquadramento 2018

O programa ENTRAJUDA-FORMA é o resultado do conhecimento e da experiência de todos quantos ao longo destes anos têm participado e beneficiado da formação oferecida pela ENTRAJUDA.

A aprendizagem e a disponibilização de instrumentos que apoiam as instituições no planeamento e gestão das suas organizações orientaram as nossas opções.

O programa ENTRAJUDA-FORMA 2018 disponibiliza uma oferta formativa diversificada para Lisboa e Porto, apresentando novos conteúdos formativos, aprofundando outros já existentes e excluindo outros. A oferta formativa apresenta-se distribuída em dois eixos principais: Formação Modular e Formação Regular, sendo que os temas ministrados estão agora organizados em cinco áreas: Área de Gestão, Área Comportamental, Área de Apoios Sociais, Área de Técnicas de Apoio e Área Jurídica. A Área de Gestão decompõe-se em cinco sub-áreas: Controlo de Gestão, Comunicação e Marketing, Gestão Financeira, Gestão de Pessoas e Planeamento e Projectos.

Em 2018, a apresentação por parte das instituições do seu próprio Plano de Formação deixa, temporariamente, de ser um critério de selecção para a frequência das acções de formação. A Área de Formação tem em curso uma avaliação da eficácia deste instrumento enquanto critério de selecção.

Recomendamos, no entanto, que as instituições utilizem este importante instrumento de gestão, designadamente no que se refere ao planeamento e avaliação e gestão de competências, de modo a solucionar, simultaneamente, as necessidades das instituições e dos seus colaboradores.

No nosso *website*, no Apoio ao Formando na página da Formação, mantém-se disponível, para as instituições que o desejarem, o download de um modelo simplificado de Plano de Formação.

Mantém-se o processo de colocação da formação, designadamente no que se refere à divulgação das Acções de Formação, com alguns ajustamentos nos prazos para a realização de inscrições e selecção de candidaturas, conforme as regras constantes do Regulamento Geral e do Regulamento Específico da ENTRAJUDA-FORMA cuja leitura aconselhamos.

Área de Formação, Fevereiro 2018

[Página intencionalmente deixada em branco]

## Testemunhos



*“Vejo na qualidade e diversidade das iniciativas de formação da ENTRAJUDA, uma enorme oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional. São momentos em que somos desafiados a parar, questionar e reflectir sobre temas centrais na gestão das organizações sociais, com o apoio de profissionais com elevada experiência e conhecimento, e onde a partilha de experiências e perspectivas nos enriquece e ilumina.*

*A participação nestas acções de formação tem contribuído para adquirir e fortalecer competências que considero chave no meu dia-a-dia, nomeadamente na gestão e liderança de pessoas.”*

### **Marta Figueiredo**

Associação Cozinha Solidária e Refeições com Alma | Directora Executiva

*“Desde há anos que tenho frequentado acções de formação da Entrajuda, assim como muitos elementos das várias equipas com quem trabalho. Estas formações têm sido uma “mais-valia” pela oportunidade de desenvolvimento em várias áreas, com especialistas e a custo reduzido. Têm sido também uma óptima oportunidade para o encontro e troca de experiências com elementos de outras instituições, com quem partilhamos o empenho pela “construção de um mundo melhor”. Num sector e num mundo em permanente mudança e complexificação, é essencial esta “formação/actualização contínuas” que a Entrajuda proporciona. É por isso de vos agradecer este esforço, a contínua actualização dos conteúdos, e o contínuo esforço em manter os custos baixos e acessíveis às instituições. Bem-haja por isso, seguimos unidos na missão!”*



### **P. Filipe Martins**

Coordenador da Área Social dos Jesuítas em Portugal

[Página intencionalmente deixada em branco]



[Página intencionalmente deixada em branco]

# Resumo da Oferta | Porto

## FORMAÇÃO REGULAR PORTO.....13

### ÁREA DE GESTÃO

#### Controlo de Gestão

GESTÃO DA QUALIDADE .....	15
---------------------------	----

#### Comunicação e Marketing

COMUNICAÇÃO: O CORAÇÃO DA LIDERANÇA .....	16
---	----

#### Gestão Financeira

FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS .....	17
-------------------------------------	----

#### Planeamento e Projectos

GESTÃO DE REDES E PARCERIAS .....	18
-----------------------------------	----

### ÁREA COMPORTAMENTAL

LIDERANÇA.....	19
----------------	----

COACHING E FEEDBACK NA LIDERANÇA .....	20
--	----

EFICÁCIA PESSOAL (Gestão do Tempo).....	21
---	----

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	22
----------------------------------	----

TRABALHO EM EQUIPA .....	23
--------------------------	----

GESTÃO DE CONFLITOS.....	24
--------------------------	----

### ÁREA DE APOIOS SOCIAIS

INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS VULNERÁVEIS.....	25
---	----

### ÁREA DE TÉCNICAS DE APOIO

HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR.....	26
------------------------------------	----

GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO .....	27
---	----

PLANEAMENTO DE EMENTAS E CAPITAÇÕES .....	28
---	----

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA: Reduza os custos de energia .....	29
--	----

GESTÃO DE LAVANDARIAS .....	30
-----------------------------	----

HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO.....	31
--------------------------------------	----

### ÁREA JURÍDICA

NOVO REGULAMENTO DA PROTECÇÃO DE DADOS: Obrigações e Riscos .....	32
---	----

## FORMAÇÃO MODULAR PORTO..... 33

### ÁREA DE GESTÃO

#### Comunicação e Marketing

MARKETING SOCIAL E FUNDRAISING.....	35
-------------------------------------	----

GESTÃO DE IMAGEM/MARCA.....	36
-----------------------------	----

#### Gestão de Pessoas

GESTÃO DE VOLUNTÁRIOS.....	38
----------------------------	----

#### Planeamento e Projectos

PLANEAMENTO ESTRATÉGICO .....	39
-------------------------------	----

GESTÃO DE PROJECTOS.....	40
--------------------------	----

### GESTÃO COMPORTAMENTAL

MOTIVAÇÃO E ASSERTIVIDADE.....	41
--------------------------------	----

### ÁREA DE APOIOS SOCIAIS

GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS/ATENDIMENTO.....	42
--	----

### ÁREA JURÍDICA

LEGISLAÇÃO LABORAL E CÓDIGO CONTRIBUTIVO .....	43
--	----

FISCALIDADE E MECENATO .....	44
------------------------------	----

[Página intencionalmente deixada em branco]

# FORMAÇÃO

# REGULAR

**[Página intencionalmente deixada em branco]**

**GESTÃO DA QUALIDADE****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Dotar, complementar e/ou aprofundar as competências técnicas dos participantes que de uma forma autónoma ou sob orientação pretendam melhorar a sua capacidade de gestão.

**A quem se destina**

Dirigentes executivos, responsáveis pela gestão de Instituições de Solidariedade Social.

**1 DIA • 7 HORAS****Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante****FORMADOR****FRANCISCO MELO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO (APCER)****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Descrever os conceitos e os princípios de gestão da qualidade.
- Descrever os factores que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
- Identificar riscos/oportunidades e saber planear acções para os mitigar.
- Identificar e definir os processos do SGQ.
- Identificar as metodologias de medição e monitorização utilizadas num SGQ.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Sistemas de Gestão da Qualidade /Sistemas da qualidade e referenciais associados
  - Conceito de Gestão da Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade.
  - Outros conceitos relevantes no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.
  - Referenciais existentes de gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade.
- Contexto da organização e estratégia
  - Factores internos e externos que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
  - Potenciais influências do contexto, na missão, visão, estratégia e âmbito do sistema de gestão.
- Identificação de riscos / oportunidades e planeamento de acções para os mitigar
  - Riscos e oportunidades, que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
  - Planeamento de acções para mitigar os riscos e oportunidades.
- Identificação de processos e definição dos processos do SGQ
  - Como identificar processos.
  - Os processos e o seu valor acrescentado.
- Metodologias de medição e monitorização - objectivos, indicadores e metas
  - Objectivos do SGQ em função da estratégia definida.
  - Metodologia de controlo de objectivos, indicadores e metas.
- Focalização no Cliente
  - Planos individuais de clientes.
  - Aspectos a considerar na elaboração e monitorização dos planos individuais dos clientes.
- Competências, níveis de responsabilidade e autoridade vs tarefas
  - Requisitos mínimos para o desempenho da função.
  - Levantamento das necessidades de formação.
  - Avaliação da eficácia da formação.
  - Identificação dos níveis de responsabilidade e autoridade, em função da descentralização definida e desejada pela entidade.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**COMUNICAÇÃO: O CORAÇÃO DA LIDERANÇA****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Desenvolver e reforçar competências de comunicação da equipa no contacto com clientes e colaboradores, que permitam fortalecer o papel destes profissionais enquanto representantes máximos da qualidade de serviço nas instituições onde desenvolvem a sua actividade.

**A quem se destina**

Dirigentes, Chefias e Quadros Médios e Superiores que pretendam reforçar as competências de comunicação das suas equipas.

**1 DIA • 6 HORAS****Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante****FORMADOR****DUARTE VINTÉM – MERCER | JASON ASSOCIATES****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Compreender os processos de comunicação e o seu impacto na gestão da relação com colegas, colaboradores e clientes.
- Entender a importância da transformação de informação em conhecimento.
- Perceber as inter-relações de uma organização e o seu impacto junto das equipas e das pessoas.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- A importância do conhecimento do “todo” para entender o impacto das acções/decisões tomadas.
- A importância da simplificação de processos na obtenção de resultados superiores.
- A importância de questionar o contexto para a identificação de oportunidades de melhoria.
- A interdependência e coordenação de pessoas e de equipas.
- A importância do planeamento para se alcançarem os objectivos.
- O impacto do ambiente gerado nos resultados.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências. Exercícios práticos individuais e em grupo.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios, Trabalhos de Grupo.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**FINANÇAS PARA NÃO FINANCEIROS****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Dar uma visão global de gestão de uma organização e descobrir as consequências para o sucesso através da tomada de diferentes decisões e acções.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social sem formação base na área financeira e que queiram adquirir ou melhorar os seus conhecimentos.

**2 DIAS • 14 HORAS****Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante****FORMADOR****SÉRGIO PÓVOAS****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Compreender os conceitos financeiros fundamentais.
- Analisar e interpretar as Demonstrações Financeiras.
- Avaliar o impacto das decisões quotidianas sobre os resultados globais da organização.
- Tomar conhecimento dos principais instrumentos de gestão financeira e controlo de gestão.
- Compreender e relacionar melhor os riscos em que a organização pode incorrer.
- Melhor entenderem a necessidade de alinhamento através da comunicação com outros departamentos e níveis hierárquicos.
- Aplicar na altura da tomada de decisões, as ferramentas financeiras que lhes são ensinadas.
- Encontrar formas de controlar os custos e manter os níveis de serviço para aumentar a rentabilidade/sustentabilidade da organização.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Conhecer a Contabilidade Financeira:
  - O sistema contabilístico em vigor em Portugal.
  - As obrigações contabilísticas das organizações.
  - Os objectivos da informação financeira.
  - Os principais conceitos.
  - As demonstrações financeiras (Balanço, Demonstração de Resultados, Demonstração dos Fluxos de Caixa).
- Explorar a Análise Financeira:
  - As tarefas, objectivos e limites da função financeira.
  - A preparação das Demonstrações Financeiras para a análise Financeira e o Método dos Rácios.
  - A solidez financeira e o Equilíbrio Financeiro.
  - A eficiência e a rendibilidade.
- Conhecer o processo de construção orçamental:
  - O planeamento orçamental.
  - Os indicadores de gestão.
  - A análise dos desvios.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**GESTÃO DE REDES E PARCERIAS****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Dotar os técnicos e dirigentes das IPSS com instrumentos para abordarem com sucesso os requisitos e desafios das parcerias e redes colaborativas ao nível da intervenção interpares, local e nacional envolvendo entidades públicas e privadas

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**1 DIA • 6 HORAS****Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante****FORMADOR****JOSÉ LEIRIÃO****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar e compreender os novos paradigmas, novas relações, novas obrigações e novos clientes/parceiros.
- Descrever a complexidade da intervenção social no que respeita às suas finalidades, funções e valores.
- Conhecer a pirâmide dos relacionamentos e estabelecer estratégias para criar boas relações ao longo do tempo.
- Conhecer a pirâmide da sustentabilidade e os desafios de organização do sector social.
- Conhecer os benefícios da gestão social em rede e do ciclo da parceria.
- Conhecer os vários tipos de negociação, manter e avaliar os vários tipos de parcerias.
- Conhecer a força das redes como ferramenta de apoio à gestão e ao desenvolvimento.
- Conhecer casos paradigmáticos de intervenção local e gestão de parcerias.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Tendências da intervenção social e serviço de proximidade.
- Redes, organizações-mosaico e parcerias.
- Parcerias como estratégia de trabalho colaborativo.
- Características e exigências das parcerias e redes.
- Desafios estratégicos no planeamento, gestão e avaliação de parcerias.
- Intervenção local e gestão de parcerias.
- Organização e Administração.
- Reflexão e análise estratégica.
- Análise do contexto.
- Colaboração e trabalho em rede.
- O conceito de Govint.
- Casos práticos: o Programa ROTASS.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**LIDERANÇA****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Auxiliar na compreensão e treino das acções que cada participante deverá adoptar para reforçar as suas competências enquanto Líder, influenciando positivamente os seus colaboradores na prossecução dos objectivos da equipa.

**A quem se destina**

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que pretendam desenvolver os seus conhecimentos e capacidades práticas de liderança.

**1 DIA • 7 HORAS****Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante****FORMADORA****VITÓRIA MONTEIRO – 5 P's Changing Ways****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Compreender o impacto da sua atitude pessoal na equipa e estabelecer estratégias para a auto-liderança.
- Identificar as competências associadas à liderança eficaz.
- Conhecer os estádios de desenvolvimento dos indivíduos e das equipas e desenvolver competências de diagnóstico para a identificação dos mesmos.
- Trabalhar sobre um modelo de liderança situacional como resposta aos diferentes estádios de desenvolvimento.
- Identificar o seu estilo de liderança primário, níveis de adequação e flexibilidade, promovendo o auto desenvolvimento.
- Estabelecer parcerias para o desempenho com a equipa.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- As 10 qualidades do Líder eficaz.
- A importância da auto-liderança: o papel da atitude do líder.
- Definição de liderança.
- Questionário: Análise do Líder.
- As 3 competências da liderança: diagnóstico, flexibilidade e parceria para o desempenho.
- Identificação do nível de desenvolvimento da equipa.
- Modelo PERFORM – como estamos.
- Flexibilidade.
- Parceria para o desempenho.
- Apresentação dos dados da Análise do Líder e auto-análise dos dados.
- Encerramento e avaliação da sessão.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Sessão expositiva intercalada com interacções verbais (método interrogativo) e componente prática. Apresentação em PowerPoint suportada por textos e alguns filmes.

Utilização de MEMORY CARD com a síntese dos temas abordados.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Video-Projector, Computador Portátil, Sistema de som, Flipchart, Apresentação em formato digital, MEMORY CARD, Vídeos.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AValiação INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AValiação DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## Descrição

Treinar as competências nucleares do coaching e do feedback, preparando dirigentes e chefias para incorporarem práticas de coaching no aconselhamento e desenvolvimento dos seus colaboradores.

## A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que pretendam desenvolver os seus conhecimentos e capacidades práticas de liderança.



1 DIA • 7 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

## FORMADORA

VITÓRIA MONTEIRO – 5 P's Changing Ways

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Adoptar um modelo de coaching com aplicabilidade diária.
- Identificar as acções a adoptar em cada etapa do modelo, adaptando-o às necessidades comportamentais e comunicacionais de cada colaborador.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Abertura e partilha dos objectivos da sessão.
- Compreender o impacto da sua atitude pessoal nos colaboradores e na equipa.
- Conhecer um modelo de coaching, com 3 etapas de aplicação diária.
- Identificar as competências associadas e acções a adoptar em cada fase do modelo de coaching.
- Trabalhar os critérios associados aos objectivos SMART.
- Identificar estratégias de condução das interacções (reunião de estabelecimento de objectivos, reunião de feedback e reunião final).
- Treinar um modelo de feedback baseado na comunicação assertiva.
- Desenvolver a aplicação de feedback de manutenção e/ou alteração de comportamentos de forma eficaz.
- Encerramento da sessão.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Método expositivo, interrogativo e activo.

Apresentação em PowerPoint suportada por textos e alguns filmes. Utilização de MEMORY CARD com a síntese dos temas abordados.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Video-Projector, Computador Portátil, Sistema de som, Apresentação em formato digital, Flipchart, MEMORY CARD, Exercícios, Vídeos.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## Descrição

Reflectir através de um conjunto de pistas e de actividades pedagógicas e experienciais sobre a importância de melhor utilizar o tempo. Identificar práticas de eficácia pessoal e saber como utilizá-las.

## A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que pretendam otimizar as suas capacidades e aptidões pessoais e assim contribuir para a melhoria da sua eficácia e da sua organização.



1 DIA • 7 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

## FORMADOR

ERIC VANDAME

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar as características individuais face à gestão que faz do tempo.
- Saber definir estrategicamente prioridades.
- Desenvolver e aplicar uma planificação realista e adequada.
- Conseguir otimizar a relação com o meio envolvente através da utilização de ferramentas potenciadoras de uma gestão de tempo mais eficaz.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Abertura e partilha dos objectivos da sessão.
- O papel da crença e da atitude pessoal na capacidade para gerar eficácia.
- Avaliação do tempo dedicado às várias tarefas.
- Planeamento: o factor-chave.
- Organização do ambiente de trabalho.
- Como lidar com o excesso de informação?
- A rejeição de tarefas.
- A delegação de trabalho.
- Encerramento da sessão.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Método expositivo, interrogativo e activo.

Utilização de uma metodologia teórico-prática com momentos de exposição e sistematização de conceitos, intercalados com exercícios práticos e simulações.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Video-Projector, Computador Portátil, Sistema de som, Apresentação em formato digital, Flipchart, Vídeos.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

Descrição

O impacto da comunicação no estabelecimento das relações pessoais e profissionais.  
A comunicação assertiva como instrumento que permita potenciar o desenvolvimento de relações positivas, facilitadoras do entendimento pessoal e profissional.

A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que pretendam desenvolver as suas competências relacionais.



1 DIA • 7 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

FORMADOR

DUARTE VINTÉM – MERCER | JASON ASSOCIATES

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- 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 dificultadores do estabelecimento de relações de comunicação eficazes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

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

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

MODELO DE ENSINO

Presencial

METODOLOGIA

Metodologia expositiva, interrogativa e activa.

Recurso a dinâmicas de grupo, visualização de filmes e trabalhos de grupo para prática e consolidação das atitudes de comunicação.

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Video-Projector, Computador Portátil, Sistema de som, Apresentação em formato digital, Flipchart, Vídeos, Manual.

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Descrição**

Conhecer as características e os aspectos fulcrais para o sucesso do trabalho em equipa. Identificar e compreender a importância dos diferentes papéis numa equipa e o impacto nos resultados globais e específicos.

**A quem se destina**

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que trabalhem em equipa.



**1 DIA • 7 HORAS**

**Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante**

**FORMADOR****FLOW PORTUGAL****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- 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.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Módulo I - Início da actividade (2h):

- Explicação do conceito de actividade experiencial.
- Introdução à actividade e às regras e desenvolvimento da actividade.

Módulo II - O Alinhamento Organizacional (1h):

- O ambiente actual das Organizações.
- Impacto da Visão, Missão e Valores Organizacionais no desempenho da Organização e das equipas.
- Factores Organizacionais que facilitam ou dificultam o trabalho em equipa.
- As potencialidades do alinhamento Organizacional.
- A importância da definição de objectivos.
- Novas exigências que se colocam às Organizações.

Módulo III - Coordenação entre equipas e o ciclo de vida das equipas (2h):

- As fases de evolução: do grupo à equipa.
- Relação entre equipas e os benefícios da relação na obtenção de resultados.
- Responder às dificuldades inerentes a cada uma das fases.

Módulo IV - O ambiente em mudança e os impactos nos resultados (2h):

- Compreender os fenómenos de competição e cooperação e adoptar estratégias construtivas, realistas e leais para superação de situações de conflito.
- Expressar opiniões e reacções de forma construtiva.
- Criar novas estratégias de forma a atingir resultados eficazmente.
- Compreender a importância do equilíbrio entre competição e cooperação no seio das equipas.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

Actividade experiencial. Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências. Reflexões estruturadas em grupo.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Sistema de som, Flipchart, Material de participação (de construções e de resultados), Placard de pontuação de equipas.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

Descrição

Lidar adequadamente com situações de conflito, criando um clima de confiança, e conseguir soluções com vantagens para as partes e para a Organização constitui um desafio para qualquer gestor.

A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que sejam gestores de equipas e pretendam solucionar ou evitar situações conflituosas.

Taxa de Inscrição: a definir

FORMADOR

A DEFINIR

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Desenvolver competências profissionais e pessoais inerentes à gestão construtiva de conflitos.
- Compreender e integrar o conflito através de um paradigma mais positivo que contribua para a minimização de conflitos no contexto organizacional.
- Saber evitar a escalada do conflito que surge regularmente em meios de trabalho.
- Identificar vantagens e desvantagens das diferentes abordagens ao conflito, bem como formas de lidar com os vários estilos comunicacionais.
- Adoptar uma atitude mais consciente e técnicas de comunicação e negociação que facilitem a gestão de conflitos em contexto organizacional.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)

- Abertura e acolhimento.
- O paradigma do conflito.
- A escalada do conflito e as emoções associadas.
- As abordagens ao conflito e os estilos comunicacionais.
- A importância de adoptar uma atitude proactiva e consciente.
- Os passos do processo de resolução do conflito Win-Win.
- Encerramento da sessão.

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

MODELO DE ENSINO

Presencial

METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Utilização de uma metodologia teórico-prática com momentos de exposição e sistematização de conceitos, intercalados com exercícios práticos e simulações.

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Video-Projector, Computador Portátil, Sistema de som, Apresentação em formato digital, Flipchart, Vídeos.

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
Avaliação da SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria

## Descrição

Reflectir sobre os desafios da intervenção com famílias vulneráveis. Dar a conhecer aos novos modelos de abordagem centrada na família, visando uma capacitação técnica dos formandos e uma melhoria dos métodos na intervenção social com famílias.

## A quem se destina

Dirigentes, Quadros Superiores, Directores Técnicos e Técnicos Superiores

## Requisitos

Trabalhar com famílias, crianças e jovens em situação de vulnerabilidade



½ DIA • 4 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

## FORMADORA

TERESA NUNES MARQUES

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Reflectir sobre os desafios da intervenção com famílias vulneráveis que tenham a seu cargo crianças e jovens.
- Reflectir sobre a eficácia e eficiência na Intervenção com Famílias em situação de grande vulnerabilidade, procurando entender as causas e consequências dos modelos de intervenção habitualmente utilizados.
- Conhecer o modelo de abordagem centrada na família (Modelo ACF), visando uma capacitação técnica dos formandos e uma melhoria dos métodos na intervenção social com famílias vulneráveis.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Apresentação.
- Trabalho com Famílias: o conceito de Família.
- Conceito de “Família” – Exercício prático.
- Modelo teórico subjacente ao trabalho com famílias.
- Diferentes abordagens no trabalho com famílias, o Modelo ACF (Abordagem Centrada na Família).
- Debate.
- A prática do Modelo ACF (Abordagem Centrada na Família).
- Exercício de grupo.
- Encerramento.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo. Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## Descrição

Transmitir noções e boas práticas de higiene e segurança alimentar em serviços de alimentação. Introdução aos princípios do HACCP e a avaliação de perigos e controlo dos pontos críticos no processo alimentar. Abordar diversas questões ligadas à Qualidade Alimentar em produtos alimentares, processos de higienização e limpeza.

## A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores com responsabilidades em matéria da segurança alimentar. Outros profissionais com interesse no desenvolvimento de competências específicas nesta área.

## Requisitos

Os participantes deverão trabalhar em instituições que possuam as seguintes valências: Refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares de Idosos



1 DIA • 7 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

## FORMADORA

SARA FERNANDES – VIVA MAIS

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar as normas e procedimentos de higiene no manuseamento e manipulação dos alimentos – nomeadamente, na preparação, confecção/processamento, conservação e distribuição.
- Reconhecer a importância da limpeza e desinfecção dos alimentos, utensílios/equipamentos e instalações, de acordo com as normas de higiene e segurança alimentar.
- Reconhecer a importância da aplicação de procedimentos de um sistema preventivo de segurança alimentar.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Introdução à Segurança Alimentar.
- Higiene Pessoal.
- Recepção e Armazenagem de Matérias-Primas.
- Preparação de Alimentos.
- Confecção de Alimentos.
- Distribuição e Transporte de Alimentos.
- Regeneração de Refeições Refrigeradas.
- Higienização de Equipamentos e Utensílios.
- Sistema de HACCP.
- Pré-requisitos operacionais.
- Registos do sistema e documentação.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências. Reflexões estruturadas em grupo.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## GESTÃO DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

ENTRAJUDA-FORMA Regular

### Descrição

Apresentar e desenvolver abordagens de carácter metodológico, vocacionadas para capacitar as chefias das IPSS's, para gerir 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.

### A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores com responsabilidades em matéria da segurança alimentar. Outros profissionais com interesse no desenvolvimento de competências específicas nesta área.

### Requisitos

Os participantes deverão trabalhar em instituições que possuam as seguintes valências: Refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares de Idosos



1 DIA • 7 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

### FORMADOR

JOÃO BRUNO DA COSTA - BIOSOG, S.A.

### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Apresentar e discutir conceitos, ferramentas e metodologias necessárias para a gestão de serviços de alimentação.
- Actualizar os conhecimentos voltados para a área de segurança alimentar e gestão da qualidade.
- Actualizar os conhecimentos relacionados com a segurança alimentar com ênfase no HACCP.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 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.
- Gestão de matéria-prima.
- Gestão de matéria-prima não alimentar.
- Controlo de custos.
- Gestão ambiental.
- Gestão da qualidade de serviço.
- Abordagem a casos práticos.

### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

### MODELO DE ENSINO

Presencial

### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências. Reflexões estruturadas em grupo.

### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios.

### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

Descrição

Dotar os formandos de conhecimentos válidos sobre alimentação. Princípios base para a realização de uma alimentação saudável nos diferentes públicos-alvo.

A quem se destina

Chefias e dirigentes de Instituições que detenham as valências de refeitório, serviços de alimentação e/ou residências seniores e que não tenham formação de base na área das ciências da nutrição ou dietética e nutrição.

Requisitos

Os participantes deverão trabalhar em instituições que possuam as seguintes valências: Refeitório, SAD, Famílias e/ou Lares de Idosos



2 DIAS • 14 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

FORMADORA

VERA LEBRES – INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar as leis da alimentação e aplicar a diferentes tipos de planos alimentares.
- Caracterizar a dietética e nutrição no ciclo vital e avaliar o risco e estado nutricional.
- Elaborar planos alimentares específicos e reconhecer o conceito de qualidade alimentar.
- Caracterizar os diferentes tipos de ementas, identificar os factores condicionantes do seu planeamento.
- Saber como implementar uma grelha de avaliação de ementas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Reconhecer a importância da alimentação e nutrição
- Identificar os conceitos base na nutrição e dietética
- A importância de avaliar o risco nutricional – princípios base
- Identificar as leis da alimentação e aplicar a diferentes tipos de planos alimentares
- Identificar e aplicar a nutrição ao longo do ciclo vital
- Caracterizar os diferentes tipos de ementas e capitações
- Identificar os factores condicionantes do planeamento de ementas e de capitações
- Elaborar e analisar ementas para diferentes utentes
- Implementar uma grelha adaptada para avaliação de ementas
- Identificar a importância da segurança dos alimentos
- Reconhecer o conceito de qualidade alimentar.

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

MODELO DE ENSINO

Presencial

METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências. Reflexões estruturadas em grupo.

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios, Material de Apoio.

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA: Reduza os custos de energia

ENTRAJUDA-FORMA Regular

### Descrição

Promover uma cultura de eficiência energética nas instituições através de uma utilização racional da energia.

### A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social que pretendam reduzir custos de estrutura.



1 DIA • 6 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

### FORMADOR

FILIPE NÚNCIO - WATTSAVE

### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Reconhecer a eficiência energética como factor de poupança.
- Saber como são calculadas as tarifas de electricidade.
- Saber ler uma factura.
- Identificar novos produtos e serviços na área da eficiência energética e das energias renováveis, que podem melhorar o desempenho energético e financeiro das suas organizações.
- Alterar comportamentos e hábitos.
- Conhecer os regulamentos e regras mais importantes do relacionamento comercial.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Energia (unidades, tipos, consumos, útil, final, etc.).
- Potências de equipamentos e consumos por tipo de equipamentos (W, Wh, kWh, etc.).
- Indicadores de eficiência energética (consumo por tarefa).
- Responsável pela gestão energética de cada instituição e que funções e tarefas deve desempenhar:
  - o Análise de facturas.
  - o Implementação e seguimento de indicadores.
  - o Projectos de melhoria continua.
  - o Formação e motivação das equipas.
- Parceria com consultor de eficiência energética.

### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

### MODELO DE ENSINO

Presencial

### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios.

### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## GESTÃO DE LAVANDARIAS

ENTRAJUDA-FORMA Regular

### Descrição

Contribuir para a melhoria do funcionamento das Lavandarias das instituições participantes e ajudar na otimização de recursos e métodos.

### A quem se destina

Encarregados sector, Encarregados Serviços Gerais, Responsáveis em geral.

### Requisitos

Os participantes deverão trabalhar em instituições que possuam ou partilhem Lavandarias.

1/2 DIA • 3 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

## FORMADOR

MARTA LUCAS E JOÃO BRUNO DA COSTA | BIOSOG, S.A.

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Reconhecer noções e técnicas da gestão de serviços de lavandaria.
- Melhorar o fornecimento nos serviços de lavandaria.
- Potenciar a criação de condições de um serviço de qualidade.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- A lavagem da roupa - princípios básicos.
- Planeamento do serviço
  - o Pessoas
  - o Espaço
  - o Equipamento
- Os processos de lavagem
- A tecnologia dos têxteis
- As nódoas
- A água
- Os produtos de lavagem

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Descrição**

Sensibilizar os participantes para a importância da Segurança, Higiene e Saúde no local de trabalho, transmitindo-lhes os conceitos e os princípios básicos.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.



**1 DIA • 7 HORAS**

**Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante**

**FORMADORA**

**DANIELA LIMA**

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Implementar medidas organizativas e de prevenção na organização.
- Garantir a melhoria das condições de trabalho.
- Baixar a sinistralidade laboral.
- Diminuir o absentismo.
- Incrementar a produtividade.
- Melhorar a qualidade.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Introdução.
- Evolução histórica em Portugal da Segurança no Trabalho.
- Código do Trabalho – Aprovação e Revisão.
- Regime Jurídico da Promoção da Segurança e saúde no trabalho.
- Exercícios Práticos.
- Avaliação.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo. Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

## NOVO REGULAMENTO DA PROTECÇÃO DE DADOS: Obrigações e Riscos

ENTRAJUDA-FORMA Regular

### Descrição

Transmitir os conceitos, principais obrigações e sanções aplicáveis no âmbito do tratamento de dados pessoais, incluindo as especificidades associadas ao sector de actividade das IPSS (em particular, no âmbito laboral e videovigilância).

### A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

1/2 DIA • 3 HORAS

Taxa de Inscrição: 20 EUR por participante

### FORMADOR

VdA - VIERA DE ALMEIDA E ASSOCIADOS – SOCIEDADE DE ADVOGADOS, R.L.

### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Analisar o enquadramento legal da protecção de dados.
- Saber como tratar os ficheiros de dados pessoais.
- Saber como actuar quando se produzem comunicações de dados de carácter pessoal.
- Conhecer as sanções por incumprimento.
- Determinar as melhores formas de garantir a segurança e confidencialidade do tratamento de dados.
- Dar resposta a questões práticas colocadas pelas normas em vigor.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Introdução: as questões de dados pessoais e privacidade são importantes?
- Principais conceitos e operações de tratamento.
- Tratamentos específicos:
  - o Gestão de utentes e associados.
  - o Gestão de voluntários.
  - o Videovigilância.
  - o Cookies.
  - o Websites e Facebook.
- Como estar em cumprimento? (e se eu já estou a incumprir?)
- Novidades e boas práticas.

### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

### MODELO DE ENSINO

Presencial

### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.  
Pedagogia activa centrada nos participantes e nas suas experiências.

### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital.

### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

# FORMAÇÃO

# MODULAR

[Página intencionalmente deixada em branco]

## MARKETING SOCIAL E FUNDRAISING

## ENTRAJUDA-FORMA Modular

**Descrição**

Fornecer uma visão geral sobre as acções, metodologias e ferramentas utilizadas em Marketing Social e Angariação de Recursos, com recurso a exemplos e casos reais.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Taxa de Inscrição: a definir**

Redução de 50% na 2ª inscrição

**FORMADOR****A DESIGNAR****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Caracterizar a envolvente e principais tendências da indústria/sector do ponto de vista estratégico e competitivo.
- Analisar as vantagens competitivas das estratégias de posicionamento e de segmentos/nichos de mercado mais favoráveis.
- Identificar, quantificar e segmentar as fontes de financiamento e de despesa relevantes.
- Identificar, escolher e implementar uma acção pontual/estratégia global de angariação de recursos alinhada com a estratégia, objectivos e necessidades da organização, com os segmentos de mercado a actuar e com os recursos disponíveis.
- Elaborar um Plano de Marketing/Plano de Acção que suporte uma acção pontual/estratégia global de angariação de recursos (macro), devidamente sustentada e passível de ser implementada.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)**

- Marketing e IPSS.
- A Envolvente e a Organização.
- O Plano de Marketing/Plano de Acção e Plano de Comunicação que suporte uma acção pontual/estratégia global de angariação de recursos.
- Os 12 Mandamentos e as 8 Virtudes.
- Boas Práticas no 3º Sector.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO PELO FORMADOR:** Realizada através de um trabalho final em suporte informático à escolha, apresentado e discutido em sala.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

## GESTÃO DE IMAGEM/MARCA

## ENTRAJUDA-FORMA Modular

## Descrição

Sensibilizar e formar para a Gestão de Imagem da Instituição, permitindo-lhe dar-se a conhecer e potenciar a sua actividade.

## A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.



2 DIAS • 2 x 7 HORAS (14 HORAS)

Taxa de Inscrição: 40 EUR por participante

Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADOR

JOSÉ CERDEIRA

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar os diferentes públicos externos.
- Conhecer as diferentes formas de comunicar com o público externo.
- Conhecer os diferentes suportes de comunicação externa.
- Saber o que é uma marca.
- Saber como se cria uma marca.
- Planear a comunicação externa da organização.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Porque temos que comunicar.
- Branding – fundamentos.
- Exemplos e casos.
- Prática - como levar à prática estes fundamentos.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO PELO FORMADOR: Realizada através de um trabalho final em suporte informático à escolha, apresentado e discutido em sala.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

ENTRAJUDA-FORMA Modular

### Descrição

Dotar os participantes dos conhecimentos relativos às políticas de gestão do capital humano nas Organizações. Dotar os participantes dos conhecimentos, competências e práticas necessárias ao desenho e operacionalização de um Sistema de Avaliação de Desempenho.

### A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores exercendo uma das seguintes funções: Gestores e profissionais de Recursos Humanos, chefias com responsabilidade na liderança e gestão de pessoas.

**Taxa de Inscrição: a definir**  
Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADOR

### A DESIGNAR

#### Gestão de Recursos Humanos

##### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Entender as principais áreas de gestão de recursos humanos e a sua função na organização.
- Conhecer os processos chave envolvidos na gestão de recursos humanos.

##### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)

- Função dos recursos humanos.
- Gestão estratégica de pessoas.
- Estrutura organizacional e funcional.
- Políticas e modelos de gestão de recursos humanos.

##### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

##### MODELO DE ENSINO

Presencial

##### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

##### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios, Trabalhos de Grupo.

#### Avaliação de Desempenho

##### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar as vantagens, limites e modos de funcionamento dos principais Sistemas de Avaliação de Desempenho.
- Utilizar os Sistemas de Avaliação de Desempenho para alinhar os comportamentos dos colaboradores com a missão e valores da organização.
- Potenciar a utilização dos Sistemas de Avaliação de Desempenho para desenvolver e motivar os colaboradores.

##### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)

- Enquadramento dos Sistemas de Avaliação de Desempenho.
- Factores de avaliação (objectivos e competências).
- Como avaliar competências.
- Gestão por objectivos.
- Plano de desenvolvimento.
- Processo de avaliação.
- Avaliação global.
- Entrevista de avaliação.

##### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO PELO FORMADOR:** Realizada através de um trabalho final em suporte informático à escolha, apresentado e discutido em sala.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo bem como a apresentação do trabalho.

## GESTÃO DE VOLUNTÁRIOS

## ENTRAJUDA-FORMA Modular

## Descrição

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. Construir ferramentas de gestão de voluntários.

## A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

## Requisitos

Os participantes deverão ter: experiência de voluntariado. experiência em gestão de voluntários e/ou recursos humanos e conhecimento da realidade do terceiro sector.



2 DIAS • 2 x 7 HORAS (14 HORAS)

**Taxa de Inscrição: 40 EUR por participante**

Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADORA

HELENA PRESAS

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Reconhecer o valor do voluntariado para a organização.
- Enumerar as diferentes motivações do voluntário.
- Reconhecer e distinguir o processo do voluntário ao longo do percurso na Instituição.
- Saber elaborar um plano de voluntariado.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Conceitos fundamentais sobre voluntariado e a sua evolução.
- O valor do voluntariado para a Instituição.
- Tipos de motivação dos voluntários.
- Processo transformador que o voluntariado pode operar.
- O processo do voluntário ao longo do percurso na Instituição.
- As fases do processo da Instituição relativamente aos voluntários.
- Níveis de decisão, responsabilidades e funções da gestão de topo e intermédia do voluntariado.
- As 5 áreas de uma boa gestão de voluntários.
- Instrumentos e ferramentas de gestão de voluntariado.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO DO FORMADOR:** Realizada através de um trabalho final em suporte informático à escolha, apresentado e discutido em sala.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo bem como a apresentação do trabalho.

## PLANEAMENTO ESTRATÉGICO

## ENTRAJUDA-FORMA Modular

## Descrição

O Planeamento da actividade e os principais conceitos e ferramentas de controlo de gestão para apoio à tomada de decisão. Sensibilizar para a necessidade do pensamento estratégico e da avaliação de riscos.

## A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social com responsabilidades na área de gestão.



4 DIAS • 4 x 7 HORAS (28 HORAS)

**Taxa de Inscrição: 80 EUR por participante**

Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADOR

PEDRO CASTELLO-BRANCO

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Explicar as vantagens do planeamento e controlo de gestão para as suas organizações.
- Identificar os níveis e as fases de um processo de planeamento.
- Definir objectivos estratégicos, objectivos operacionais, metas e indicadores.
- Utilizar os indicadores nas fases de monitorização e avaliação.
- Desenvolver uma estratégia efectiva.
- Pensar de forma estratégica.
- Avaliar os riscos e ter uma perspectiva integrada no domínio da estratégia.
- Conhecer cada um dos mecanismos de controlo.
- Saber interpretar um BSC - Balanced Scorecard.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- O que é uma organização?
- A importância do Organograma.
- O que são: A Missão, A Visão e os Valores.
- Como fazer uma análise SWOT.
- O que é a Gestão Estratégica.
- O Planeamento e os Objectivos Estratégicos.
- O Planeamento e os Objectivos Operacionais.
- O Controlo.
- Monitorização do processo.
- A avaliação, quantitativa e qualitativa.
- Consequências da avaliação.
- Estratégia competitiva.
- Avaliação dos riscos.
- Flexibilidade estratégica.
- Liderança por resultados e competências de gestão.
- Avaliação global e avaliação intercalar.
- Motivação, aprendizagem e empowerment.
- Mecanismos de controlo.
- BSC - Balanced Scorecard.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

## GESTÃO DE PROJECTOS

## ENTRAJUDA-FORMA Modular

## Descrição

Dar a conhecer aos participantes como utilizar os instrumentos de gestão de projetos e alguns dos conceitos fundamentais para uma gestão de projetos com sucesso.

## A quem se destina

Dirigentes e Quadros médios/superiores com funções actuais de gestão de projectos, pessoas que pontualmente tenha a responsabilidade de conceber e/ou gerir um projecto, membros de equipas de projectos.



2 DIAS • 2 x 7 HORAS (14 HORAS)

Taxa de Inscrição: 40 EUR por participante

Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADOR

MIGUEL CARVALHO E MELO | BRIGHT ACADEMY

## OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Reconhecer a Gestão de Projectos na sua perspectiva actual e em toda a sua abrangência.
- Olhar para um projecto numa perspectiva global, tendo em conta todo o seu ciclo de vida.
- Utilizar o PMCanvas como técnica facilitadora para concepção e comunicação de um projecto.
- Criar uma WBS e respectivo dicionário.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

## MODELO DE ENSINO

Presencial

## METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

## RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Projectos e gestão de projectos.
- Standards em gestão de projectos.
- Metodologia da gestão de projectos.
- Definição de um projecto:
- Definição do âmbito de um projecto:
- Trabalho de grupo: Criação da WBS de um projecto.

## CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

AVALIAÇÃO DO CONHECIMENTO PELO FORMADOR: Realizada através de um trabalho final em suporte informático à escolha, apresentado e discutido em sala.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

**Descrição**

Desenvolver competências adequadas para gerir a motivação e lidar com a desmotivação. Potenciar um relacionamento profissional de qualidade através de uma comunicação de excelência.

**A quem se destina**

Dirigentes e Quadros médios/superiores que pretendam trabalhar competências de comunicação, motivação e assertividade por forma a potenciar um relacionamento interpessoal de sucesso.

**Taxa de Inscrição: (a definir)**

Redução de 50% na 2ª inscrição

**FORMADOR****A DESIGNAR****Motivação****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Conhecer as definições e principais teorias da motivação.
- Identificar factores influenciadores da motivação em grupos de trabalho.
- Desenvolver e aplicar competências auto e hétero-motivacionais.
- Consolidar competências de liderança de grupos de trabalho.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)**

- Principais definições de motivação.
- Ciclo Motivacional e Teorias da motivação.
- Factores influenciadores da motivação.
- Motivação extrínseca vs. motivação intrínseca.
- Treino de estratégias motivacionais e competências de liderança.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

**Assertividade****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Consolidar competências de comunicação que facilitem a dinâmica interpessoal e a cooperação.
- Aprender a criar sintonia com o outro.
- Desenvolver estratégias de prevenção e gestão de conflitos, assentes numa abordagem assertiva.
- Desenvolver competências pessoais no âmbito do relacionamento e desenvolvimento pessoal.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)**

- Definição de comunicação interpessoal.
- Processos vs. Pessoas na comunicação interpessoal.
- Fisiologia na comunicação interpessoal.
- Atitudes comunicacionais.
- Meta-Comunicação.
- Estilos de comunicação interpessoal.
- O processo de assertividade.
- A assertividade na negociação.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios, Trabalhos de Grupo.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo

**Descrição**

Compreender a importância de um atendimento de excelência, procurando aumentar os índices de satisfação, tendo sempre o foco no cliente.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Taxa de Inscrição: a definir**  
Redução de 50% na 2ª inscrição

**FORMADOR**

**A DEFINIR**

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM (a confirmar)**

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- 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.
- Identificar situações problemáticas e indicar as soluções possíveis

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de actualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**METODOLOGIA (a confirmar)**

Predominantemente interactiva, com uso de PowerPoint, distribuição de casos para discussão e grelhas para avaliação. Exposições pontuais e exercícios práticos. Os auxiliares áudio visuais ajudarão a compreensão e a memorização dos temas abordados.

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (a confirmar)**

- 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.

**CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

## Descrição

Analisar o Código do Trabalho, as consequências e suas implicações para Instituições Particulares de Solidariedade Social e Entidades sem Fins Lucrativos.

## A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.



3 ½ DIAS • 3 x 3 HORAS (9 HORAS)

**Taxa de Inscrição: 40 EUR por participante**

Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADOR

VDA-VIEIRA DE ALMEIDA E ASSOCIADOS, SOCIEDADE DE ADVOGADOS, R.L.

### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Dar resposta às questões práticas colocadas pelas Instituições de Solidariedade Social no âmbito das relações laborais.
- Identificar os diferentes tipos de contratos de trabalho e saber quando aplicar cada um deles em função de diferentes realidades.
- Entender as especificidades das diferentes modalidades de cessação do contrato de trabalho.
- Conhecer as principais características da retribuição e os aspectos essenciais para realizar o processamento salarial.
- Perceber todas as implicações do Código Contributivo da Segurança Social para as Entidades sem Fins Lucrativos.
- Entender as especificidades do regime aplicável às Entidades sem Fins Lucrativos.
- Saber adequar as diferentes taxas aos tipos de contrato de trabalho.
- Saber calcular a base de incidência no regime geral dos trabalhadores por conta de outrem.

### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

### MODELO DE ENSINO

Presencial

### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Contrato de Trabalho / Contrato de Prestação de Serviços.
- Contratos de Trabalho a Termo.
- Férias, Feriados e Faltas.
- Tempo de Trabalho.
- Cessação do Contrato de Trabalho.
- Compensação nos Despedimentos.
- Medidas de Incentivo à Contratação.
- Especificidades do regime aplicável às Entidades sem Fins Lucrativos.
- Adequação da taxa contributiva ao tipo de contrato de trabalho.
- Regime contributivo dos trabalhadores independentes.
- Base de incidência no regime geral dos trabalhadores por conta de outrem.

### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.  
**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

## Descrição

Dotar os participantes do raciocínio fiscal necessário à identificação e resolução de problemas concretos e ao estudo do impacte fiscal da tomada de decisões operacionais e estratégicas.

## A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.



2 ½ DIAS • 2 x 3 HORAS (6 HORAS)

**Taxa de Inscrição: 40 EUR por participante**

Redução de 50% na 2ª inscrição

## FORMADOR

VDA-VIEIRA DE ALMEIDA E ASSOCIADOS, SOCIEDADE DE ADVOGADOS, R.L.

### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, os participantes estarão aptos a:

- Identificar os tipos de entidades que compõem o terceiro sector com relevância para efeitos fiscais.
- Identificar as principais regras dos vários impostos do sistema fiscal português relevantes para as suas organizações e isenções de que beneficiam.
- Entender o enquadramento legal e aplicação do regime fiscal do mecenato.
- Identificar as diversas formas de patrocínios e apoios.
- Dar resposta a questões práticas colocadas pelas normas em vigor.

### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

### MODELO DE ENSINO

Presencial

### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e activo.

### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projector, Apresentação em formato digital, Exercícios Práticos.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Os vários impostos do sistema fiscal português.
- Documentos de Transporte.
- Benefícios para os mecenas.
- Conceito de Donativo.
- Estatuto de Benefícios Fiscais, IRS e IRC.
- O que são donativos para efeitos fiscais.
- Quais os gastos fiscalmente dedutíveis para os mecenas?
- Qual o valor dos Donativos em Espécie?
- Que obrigações cumprir?
- Que obrigações têm as Entidades sem Fins Lucrativos de cumprir?
- Diplomas relevantes.
- Tratamento Fiscal dos donativos: IRC, IRS, obrigações acessórias e IVA.

### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO INICIAL:** Através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

**Nota:** É obrigatória a frequência de todas as sessões de formação que constituem o módulo.

# REGULAMENTOS

[Página intencionalmente deixada em branco]

# ENTRAJUDA-FORMA | Regulamento Geral

## 1. OBJECTIVO

O presente Regulamento pretende enquadrar, de forma geral e sintética, as regras de funcionamento pelas quais se rege a actividade formativa da ENTRAJUDA - Associação para o Apoio a Instituições de Solidariedade Social e aplica-se a todos os formandos que frequentem as Acções de Formação do Programa ENTRAJUDA-FORMA.

## 2. PÚBLICO-ALVO

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

## 3. ACESSO

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

- 3.1 Estarem inscritas na ENTRAJUDA.
- 3.2 Serem convidadas pela ENTRAJUDA.
- 3.3 Serem aceites pela ENTRAJUDA mediante pedido fundamentado.

## 4. INSCRIÇÃO E CONDIÇÕES DE ACESSO

- 4.1 A inscrição deve ser efectuada no *website* da ENTRAJUDA mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição disponibilizada.
- 4.2 Devem ser cumpridos os prazos e demais regras estabelecidas com a divulgação das Acções de Formação e com o estipulado no Regulamento Específico do ENTRAJUDA-FORMA.
- 4.3 A inscrição só é considerada definitiva após validação do cumprimento dos requisitos definidos para a sua frequência.
- 4.4 Caso existam inscrições supranumerárias, informam-se as pessoas inscritas da impossibilidade de frequentar a acção, tentando-se, sempre que possível, apresentar soluções para cada caso concreto.

## 5. PROCESSO DE SELECÇÃO

- 5.1 O processo de selecção inicia-se com a recepção das Fichas de Inscrição.
- 5.2 As Fichas de Inscrição são admitidas por ordem de chegada até à data limite definida na divulgação de cada Acção de Formação.
- 5.3 A aceitação da inscrição está dependente da informação solicitada à Instituição e da sua verificação e avaliação.
- 5.4 Respeitando a ordem de chegada, a aceitação da inscrição terá em consideração o seguinte:
  - O perfil do candidato relativamente ao exigido na divulgação da Acção de Formação.
  - O histórico de frequência de Acções de Formação junto da ENTRAJUDA por parte da Instituição.
- 5.5 A frequência de uma Acção de Formação por um mesmo formando, só será permitida uma vez. As excepções serão analisadas caso a caso.
- 5.6 Os candidatos serão previamente informados pela ENTRAJUDA da aceitação da sua inscrição antes da data das Acções de Formação em que se inscreveram, de acordo com o estipulado no Regulamento Específico do ENTRAJUDA-FORMA.

## **6. FUNCIONAMENTO**

- 6.1 Durante as acções de formação, a ENTRAJUDA destaca um elemento de apoio que assegura o atendimento necessário e responde a qualquer solicitação ao nível logístico e administrativo.
- 6.2 A ENTRAJUDA reserva-se o direito de proceder à alteração de temas, datas, formadores ou local do evento, comprometendo-se nestes casos a comunicar as alterações ocorridas com a antecedência possível.
- 6.3 Caso o número de participantes inscritos na acção seja considerado insuficiente em termos pedagógicos, a ENTRAJUDA reserva-se o direito de adiar ou anular a mesma, informando, desse facto o candidato.

## **7. DEVERES DO FORMANDO**

- 7.1 Ser pontual, cumprindo os horários estabelecidos para cada Acção de Formação, quer em relação à hora de início quer em relação à hora de termo.
- 7.2 Ser assíduo, frequentando todas as sessões relativas a uma mesma Acção de Formação.
- 7.3 Assinar a folha de presenças em todas as sessões.
- 7.4 Ser participativo nas sessões de formação.
- 7.5 Ter uma conduta cívica.
- 7.6 Zelar pela boa utilização das instalações e dos meios materiais e técnicos colocados à disposição.

## **8. DIREITOS DO FORMANDO**

- 8.1 Receber os ensinamentos de acordo com os objectivos, programas e calendários estabelecidos nos Programas de Formação e Acções de Formação.
- 8.2 Receber a documentação necessária ao acompanhamento das Acções de Formação.
- 8.3 Avaliar a qualidade da formação e sugerir melhoramentos.

## **9. CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA**

- 9.1 Os participantes terão direito a receber um Certificado de Frequência pela frequência de Acções de Formação.
- 9.2 O acesso ao Certificado de Frequência implica a frequência pelo Formando da totalidade da formação, bem como do aproveitamento quando este modelo pedagógico for adoptado.
- 9.3 A emissão do Certificado de Formação dependerá do correcto preenchimento da Ficha de Inscrição.

## **10. REGIME DE PAGAMENTOS E POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES**

- 10.1 As Acções de Formação são gratuitas, sendo os respectivos custos suportados pelas entidades parceiras que participam em regime de pró-bono. No entanto, sendo limitado o número de vagas e muitos os candidatos, poderá ser solicitada no acto de inscrição o pagamento de uma taxa de inscrição.
- 10.2 O montante da taxa de inscrição está devidamente indicado na documentação de divulgação das Acções de Formação. A taxa de inscrição deve ser paga até ao limite do prazo de confirmação da inscrição sem a qual não será considerada válida.
- 10.3 O pagamento deverá ser efectuado através de referência multibanco, transferência bancária ou em numerário.

- 10.4 O cancelamento da inscrição pode ser efectuado até 3 dias antes da data de início da Acção de Formação, sendo o formando, neste caso, reembolsado da totalidade do montante pago.

## **11. 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.

## **12. MEIOS DE DIVULGAÇÃO**

A ENTRAJUDA privilegiará a divulgação de Programas de Formação no seu *website* na Internet ([www.entrajuda.pt](http://www.entrajuda.pt)) assim como Regulamentos, Formulários e documentação associada.

## **13. PROCEDIMENTO RELATIVO A RECLAMAÇÕES**

- 13.1 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
- 13.2 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 dias úteis após a data da ocorrência, através de e-mail 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.
- 13.3 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.

ENTRAJUDA, Área de Formação, Janeiro de 2018.

# ENTRAJUDA-FORMA | Regulamento Específico 2018

## 1. OBJECTO

- 1.1. Em 2018, a oferta formativa mantém-se dividida em ENTRAJUDA-FORMA Modular e ENTRAJUDA-FORMA Regular:
  - a) A ENTRAJUDA-FORMA Modular está organizada em “blocos formativos” que integram, para uma determinada área, mais do que um tema. Pretende-se que o formando percorra um itinerário constituído por vários temas, podendo ainda ter associada uma metodologia pedagógica que combina a formação em sala com formação aplicada através da elaboração de projectos ou trabalhos que são apreciados e validados em sala. O objectivo é aumentar o grau de aprendizagem e consolidação prática da formação transmitida.
  - b) A ENTRAJUDA-FORMA Regular está organizada em acções de formação temáticas em sala. O objectivo é contribuir para a melhoria das competências de gestão, técnicas e comportamentais das instituições, promovendo temas de utilidade prática para as suas actividades do dia-a-dia.
- 1.2. A oferta formativa do Programa ENTRAJUDA-FORMA 2018 está organizada em cinco áreas: Área de Gestão, Área Comportamental, Área de Apoios Sociais, Área de Técnicas de Apoio e Área Jurídica. A Área de Gestão decompõe-se em cinco sub-áreas: Controlo de Gestão, Comunicação e Marketing, Gestão Financeira, Gestão de Pessoas e Planeamento e Projectos.
- 1.3. No Programa de Formação ENTRAJUDA-FORMA, em determinados casos, devidamente assinalados, é obrigatória a frequência de todas as Acções de Formação que integram o bloco temático, excepto quando o formando já participou anteriormente em alguma das acções que fazem parte desse agrupamento.

## 2. INSCRIÇÕES E CONDIÇÕES DE ACESSO

- 2.1. Para cada Acção de Formação é levada a cabo uma divulgação específica, onde é dada informação sobre as datas, os destinatários, o programa da Acção de Formação, a taxa de inscrição e a forma de aceder à Acção de Formação.
- 2.2. As inscrições abrem, em regra, seis (6) semanas antes da data da sua realização e o processo de inscrição mantém-se aberto durante as duas (2) semanas subsequentes. Findo este prazo inicia-se o processo de selecção das candidaturas válidas.
- 2.3. Poderão ser aceites até duas inscrições por Instituição por Acção de Formação. Os critérios de selecção são os que constam do Regulamento Geral.
- 2.4. A Ficha de Inscrição encontra-se disponível no *website* da ENTRAJUDA em [www.entrajuda.pt](http://www.entrajuda.pt)
- 2.5. Só são aceites inscrições submetidas por via electrónica.

## 3. COMUNICAÇÃO

- 3.1. A ENTRAJUDA confirmará, por e-mail ou telefone, a realização da Acção de Formação e a aceitação da inscrição até 7 dias antes da data da sua realização.

- 3.2. Até 3 dias após a confirmação da atribuição da vaga pela ENTRAJUDA, conforme descrito no número anterior, a instituição deverá confirmar a presença do formando inscrito e realizar o pagamento da respectiva taxa de inscrição.
- 3.3. Só é permitida a participação nas Acções de Formação dos formandos que tenham confirmado a sua presença de acordo com o estipulado no número anterior.
- 3.4. O cancelamento da inscrição pela instituição poderá ser efectuado até 5 dias antes da data de início da Acção de Formação.

#### **4. TAXA DE INSCRIÇÃO**

- 4.1. A frequência do Programa de Formação ENTRAJUDA-FORMA pressupõe o pagamento de uma taxa de inscrição. O montante a pagar estará indicado na documentação de divulgação.
- 4.2. Tendo em vista incentivar a participação das Instituições no Eixo Modular, que proporciona aos participantes uma visão mais alargada de conhecimentos por área de gestão, e também para promover um melhor aproveitamento por parte das Instituições do investimento efectuado na formação, foi criada uma taxa de inscrição mais favorável, com redução de 50% para o segundo formando de uma instituição inscrito na mesma Acção de Formação.
- 4.3. O pagamento poderá ser feito através de referência multibanco, transferência bancária ou em numerário.

#### **5. CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO**

O Certificado de Participação é atribuído a quem frequentar a totalidade da Acção de Formação e cumprir as regras e sistemas de avaliação estabelecidos para cada Acção de Formação.

#### **6. ASSIDUIDADE**

- 6.1. A assiduidade em sala é confirmada através da assinatura do formando na Folha de Presença existente para o efeito, no início de cada período e pressupõe a sua permanência durante a Acção de Formação.
- 6.2. A pontualidade tem que ser respeitada, cumprindo os horários estabelecidos para cada Acção de Formação.

#### **7. CALENDARIZAÇÃO E HORÁRIOS**

- 7.1. Por regra, as sessões têm o seu início às 09h30 e terminam às 18h00. O intervalo para almoço é das 12h30 às 14h00. Qualquer alteração será previamente informada.
- 7.2. As sessões realizam-se em instalações da ENTRAJUDA ou nas instalações de parceiros da ENTRAJUDA.
- 7.3. Em termos de calendarização, o Programa ENTRAJUDA-FORMA 2018 ocorrerá entre os meses de Março e Dezembro de 2018.

ENTRAJUDA, Área de Formação, Janeiro de 2018.

[Página intencionalmente deixada em branco]

# INFORMAÇÕES ADICIONAIS

[Página intencionalmente deixada em branco]

## Locais de realização das Acções de Formação

### LISBOA

---

#### Instalações da ENTRAJUDA:

- **ENTRAJUDA Sala Multiusos do Espaço “Alcântara Vale+”**

Bairro da Quinta do Cabrinha, Av. de Ceuta, Loja 4C | 1300-906 Lisboa

#### Instalações de Parceiros:

- **Escola de Formação Jerónimo Martins**

PINGO DOCE de Telheiras | R. Projectada à Azinhaga dos Ulmeiros | 1600-776 Lisboa

- **APS – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE SEGURADORES**

R. Rodrigo da Fonseca, 41 | 1250-190 Lisboa

- **VDA - VIEIRA DE ALMEIDA E ASSOCIADOS, ESCRITÓRIO DE ADVOGADOS, RL**

Rua Dom Luís I, n.º 28 | 1200-151 Lisboa

### PORTO

---

#### Instalações de Parceiros:

- **FUNDAÇÃO MANUEL ANTÓNIO DA MOTA**

Praça do Bom Sucesso, 74 a 90 (piso 1) | 4150-146 Porto

- **ESPAÇO Atmosfera m Porto**

Rua Júlio Dinis, 160 - 6º Piso | 4050-318 Porto

- **VDA - VIEIRA DE ALMEIDA E ASSOCIADOS, ESCRITÓRIO DE ADVOGADOS, RL**

Av. da Boavista, 3433 | 4100-138 Porto

[Página intencionalmente deixada em branco]

## Contactos da Área de Formação

### MORADAS

---

Sede: Estação de Alcântara -Terra, Armazém 1 • Av. de Ceuta • 1350-125 Lisboa

Escritório Lisboa: Bairro da Quinta do Cabrinha • Av. de Ceuta, Loja 10 G • 1300-906 Lisboa

Telefone: 213 600 500 • 213 620 417

Escritório Porto: Rua João das Regras, 305 • 4000-293 Porto

Telefone: 221 127 933

Nº móvel 916 313 732

E-mail: [formacao@entrajuda.pt](mailto:formacao@entrajuda.pt)

Website: [www.entrajuda.pt](http://www.entrajuda.pt)

### CONTACTOS

---

Coordenação da Área: Pedro Azeredo Perdigão

Equipa Técnica: Elsa Velez | Vera Silva

Horário: 09h00-13h00 e 14h30-18h00 | Segunda a Sexta

[Página intencionalmente deixada em branco]