



INSCRIÇÕES  
ABERTAS

# PROGRAMA ENTRAJUDA-FORMA

---

OFERTA FORMATIVA  
MESES JAN-MAR 2022

PROGRAMA

*[PÁGINA DEIXADA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO]*

## ENQUADRAMENTO

A exemplo de anos anteriores, em 2022 a ENTRAJUDA vai continuar a disponibilizar uma oferta formativa completa e diversificada.

A aposta mantém-se no apoio à capacitação de gestão das instituições de solidariedade social, através da diversificação da oferta de conteúdos e produtos que sabemos ter impacto significativo na eficácia e eficiência das Instituições, sendo o seu efeito estruturante e duradouro.

Como habitualmente, as áreas de formação são relativamente variadas, com particular destaque para os temas associados à gestão e organização, mas abrangendo também conteúdos das áreas comportamentais e de áreas técnicas específicas.

O Programa ENTRAJUDA-FORMA continuará a ter um carácter anual.

No entanto, em 2022, passaremos a apresentar trimestralmente a oferta formativa, disponibilizando no imediato as datas das ações de formação do trimestre em causa. Esta alteração permitirá uma melhor programação e agendamento.

Mantém-se o processo de colocação da formação, designadamente no que se refere à divulgação de cada ação e aos prazos para realização de inscrições e seleção de candidaturas, nos termos dos regulamentos disponíveis.

Área de Formação, janeiro 2022

*[PÁGINA DEIXADA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO]*

## ÍNDICE GERAL DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO (JAN-MAR 2022)

ENQUADRAMENTO.....	3
ÍNDICE GERAL DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO (FEV-ABR 2022) .....	5
FORMAÇÃO REGULAR .....	7
ÁREA DE GESTÃO .....	9
COMUNICAÇÃO DE CRISE .....	9
COMO GERIR A IMAGEM NAS IPSS.....	10
ATENDIMENTO E GESTÃO RECLAMAÇÕES NAS IPSS.....	11
COMUNICAÇÃO INTERNA NAS IPSS.....	12
COMUNICAÇÃO: O CORAÇÃO DA LIDERANÇA .....	13
HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO .....	14
ÁREA COMPORTAMENTAL .....	15
GESTÃO DO TEMPO (EFICÁCIA PESSOAL) .....	15
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL .....	16
ÁREA TÉCNICA DE APOIO.....	17
ATENDIMENTO SOCIAL E POBREZA ENERGÉTICA.....	17
GESTÃO DE COMPRAS PARA INSTITUIÇÕES SOCIAIS.....	18
ENTRAJUDA-FORMA Regular .....	18
FORMAÇÃO MODULAR.....	19
ÁREA DE GESTÃO .....	21
MARKETING E COMUNICAÇÃO NAS IPSS .....	21
GESTÃO INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS.....	22

*[PÁGINA DEIXADA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO]*

# FORMAÇÃO

---

## REGULAR

*[PÁGINA DEIXADA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO]*

**COMUNICAÇÃO DE CRISE**

**ENTRAJUDA-FORMA Regular**

**Descrição**

Esta ação explica como se deve fazer a gestão da comunicação de crise e com o recurso a exemplos práticos, criar condições para que qualquer situação de comunicação de crise possa ser minimizada e os danos colaterais que normalmente se verificam possam ser esbatidos numa forma global.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Datas: Ed1: 16 e 17 Fev 22; Ed2: 09 e 10 Mar 22**

**Taxa de Inscrição:**

**Horário: 09h30-13h00 (7 horas no total)**

**20 EUR por participante**

**Local: Online via Plataforma Zoom**

**FORMADOR**

ANTÓNIO CARDOSO

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Avaliar a crescente importância das relações com os Media e das redes sociais na estratégia de comunicação em todas as IPSS
- Explicitar alguns aspetos relevantes no funcionamento dos Media que são úteis na gestão de situações de crise.
- Explicar todos os mecanismos de gestão de Comunicação de Crise nas redes sociais, quais os principais instrumentos utilizados e avaliar os impactos na reputação das organizações deste tipo de fenómeno.
- Praticar através de exemplos práticos como fazer a gestão da comunicação nestas situações

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Imagem, Posicionamento e Identidade Corporativa nas IPSS
- As relações com os Media
- A importância crescente da comunicação digital e das redes sociais
- Comunicação de crise
  - o Caracterização das situações de crise: Identificação, enfrentamento, resolução e pós-crise
  - o Fase aguda, crónica e de recuperação
  - o Principais estratégias de gestão da comunicação em crise: comunicação mínima, descrição controlada e transparência
- Avaliação da Imagem Reputacional pós-crise
  - o Avaliação e controle dos danos provocados pela situação de crise
  - o Planos de comunicação e monitorização da recuperação dos danos provocados

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/aperfeiçoamento

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação.

**MODELO DE ENSINO**

À distância – Sessões Síncronas

**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.

**METODOLOGIA**

O método de ensino é teórico prático (TP), com o objetivo de apresentar os conceitos fundamentais e relacioná-los com situações concretas nas IPSS

**COMO GERIR A IMAGEM NAS IPSS****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

O sucesso das organizações públicas e privadas depende muito do grau de confiança, da imagem e do posicionamento que os diferentes públicos têm delas e do seu funcionamento. O objetivo central deste curso é perceber como se audita uma IPSS sob a ótica da Imagem no sentido de corrigir os desvios detetados tentando que os principais objetivos estratégicos em termos de identidade corporativa, imagem e reputação externa se mantenham inalterados.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Datas:** Ed1: 31 Jan e 02 Fev 2022 **Horário:** 14h30-16h30 (4 horas no total)

**Ed2:** 10 e 11 Fev 22 **Horário:** 10h00-12h00 (4 horas no total)

**Ed3:** 03 e 04 Mar 22 **Horário:** 10h00-12h00 (4 horas no total)

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

**Local:** *Online* via Plataforma Zoom

**FORMADOR**

ANTÓNIO CARDOSO

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Identificar e inventariar todos os recursos técnicos e imateriais
- Avaliar os processos funcionais e culturais das IPSS
- Detetar pontos fortes e fracos que influenciem a sua imagem
- Recolher os principais pontos de vista internos, ver qual a imagem no mercado e na opinião pública
- Detetar as oportunidades de melhoria da sua imagem atual

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Auditoria de Imagem
- Auto - imagem (análise da situação da Instituição, avaliação da cultura corporativa, estratégias de recursos humanos e clima interno)
- Imagem Intencional
- Análise da identidade visual corporativa e avaliação da comunicação da empresa
- Imagem Pública
- Análise do meio envolvente
- Análise dos meios de comunicação social e redes sociais

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/aperfeiçoamento

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação.

**MODELO DE ENSINO**

À distância – Sessões Síncronas

**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.

**METODOLOGIA**

O método de ensino é teórico-prático (TP), com o objetivo de apresentar os conceitos fundamentais e relacioná-los com situações concretas, adaptadas à realidade das IPSS

**ATENDIMENTO E GESTÃO RECLAMAÇÕES NAS IPSS****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Esta ação explica a importância do atendimento e da gestão das reclamações no aumento da eficácia das IPSS e do seu relacionamento com todos os intervenientes tornando esta relação sustentável e de longa duração.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Datas: Ed1: 23 e 24 Feb 2022 - Horário: 10h00-12h00 (4 horas no total)****Taxa de Inscrição:****Datas: Ed2: 16 e 18 Mar 2022 - Horário: 14h30-16h30 (4 horas no total)****20 EUR por participante****Local: Online via Plataforma Zoom****FORMADOR**

ANTÓNIO CARDOSO

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Identificar os fatores mais importantes numa relação positiva com todos os intervenientes
- Desenvolver metodologias de abordagem na relação com todos os parceiros
- Perceber a relevância da gestão eficaz das reclamações tornando-as num ponto forte a favor da instituição

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Atendimento e Gestão das Reclamações

- Importância e sua utilização a favor da Instituição
- Riscos no desinvestimento neste sector

A qualidade no atendimento

- A construção de uma imagem de qualidade
- Regras e técnicas de funcionamento
- A importância das novas TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação)

Gestão das reclamações

- Inventariação, análise e resolução
- A reclamação e melhoria dos serviços
- A gestão de reclamações como ponto forte a explorar
- Exercícios práticos

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/aperfeiçoamento

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação.

**MODELO DE ENSINO**

À distância – Sessões Síncronas

**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.

**METODOLOGIA**

O método de ensino é teórico-prático (TP), com o objetivo de apresentar os conceitos fundamentais e relacioná-los com situações concretas, adaptadas à realidade das IPSS

**COMUNICAÇÃO INTERNA NAS IPSS**

**ENTRAJUDA-FORMA Regular**

**Descrição**

A Comunicação Interna é responsável por uma parte significativa da motivação e qualidade dos serviços prestados pelas organizações para além da redução dos níveis de absentismo e aumento da produtividade. Este curso pretende explicar como se otimiza a gestão da Comunicação Interna em prol do desenvolvimento das organizações. Este curso tem ainda como aplicação prática a criação e implementação de um Plano de Comunicação Interna, assim como a execução de auditorias de Comunicação Interna nas IPSS.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Datas: Ed1: 25 e 28 Feb 22 - Horário: 09h30-11h30 (4 horas no total)**

**Taxa de Inscrição:**

**Datas: Ed2: 21 e 23 Mar 22 - Horário: 14h30-16h30 (4 horas no total)**

**20 EUR por participante**

**Local: *Online* via Plataforma Zoom**

**FORMADOR**

ANTÓNIO CARDOSO

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

- No final desta ação, os participantes estarão aptos a: Explicar o que é a Comunicação Interna e qual a sua importância para o aumento da produtividade e melhoria na qualidade da prestação dos seus serviços.
- Apresentar as principais técnicas utilizadas na gestão regular da Comunicação Interna quer quais as medidas mais adequadas em situações de crise.
- Perceber a utilização de técnicas de comunicação interna em termos de circulação de documentos (análise documental e de fluxos) e como se pode avançar para processos de reengenharia de circulação. Explicar como se constrói e monitoriza um plano de comunicação interna

**METODOLOGIA**

O Método de ensino é teórico-prático(TP), com o objetivo apresentar os conceitos fundamentais e relacioná-los com situações concretas, adaptadas à realidade das IPSS. Serão também solicitados aos participantes a resolução de casos adaptadas à realidade da IPSS

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

À distância – Sessões Síncrona

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Comunicação Interna
  - o O que é, para que serve
  - o Principais técnicas utilizadas
- Auditoria de Comunicação Interna
  - o Como fazer e quais os seus objetivos
  - o Análise documental e de fluxos
- Planos de Comunicação Interna
  - o Principais regras e técnicas a seguir

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação.

**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 atividade.

**A quem se destina**

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

**Data: 03 Mar 2022****Taxa de Inscrição:****Horário: 10h00-18h00 (7 horas no total)****30 EUR por participante****Local: A definir****FORMADOR**

PEDRO ANTÃO

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta ação, 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 ações/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 objetivos.
- O impacto do ambiente gerado nos resultados.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/aperfeiçoamento

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

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

**MODELO DE ENSINO**

Presencial

**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.

**METODOLOGIA**

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

#### Descrição

Sensibilizar os participantes para a importância da SHTS no local de trabalho, transmitindo-lhes os conceitos básicos fundamentais que lhes permitam a implementação de medidas organizativas e de prevenção na instituição suficientes para garantir a melhoria das condições de trabalho.

#### A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da Economia Social

Data: 17 e 24 Mar 2022

Horário: 14h30-17h00 (5 horas no total)

Taxa de Inscrição:

20 EUR por participante

Local: *Online* via Plataforma Zoom

#### FORMADORA

DANIELA LIMA

#### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Colaborar na definição da política geral da organização relativa à prevenção de riscos e planear e implementar o correspondente sistema de gestão.
- Desenvolver processos de avaliação de riscos profissionais.
- Conceber, programar e desenvolver medidas de prevenção e de proteção.
- Assegurar a organização da documentação necessária à gestão da prevenção na organização.
- Promover a informação e a formação dos trabalhadores e demais intervenientes nos locais de trabalho.

#### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

#### MODELO DE ENSINO

À distância

#### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo.

#### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Plataforma Zoom, Computador com acesso à Internet, Microfone e Câmara, Apresentação e Manuais.

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Conceitos Básicos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.
- Introdução à prevenção de riscos profissionais.
- Quadro legal em matéria de prevenção de riscos profissionais.
- Riscos Gerais e a sua prevenção.
- Riscos relacionados com as condições de Segurança.
- Riscos relacionados com o meio ambiente de trabalho.
- Sistemas elementares de controlo de riscos.
- Proteção coletiva e individual.
- Elementos básicos de gestão da prevenção de riscos profissionais.
- Gestão da prevenção de riscos profissionais na instituição.
- Os recursos humanos e materiais para o desenvolvimento das atividades de prevenção.
- Organismos públicos relacionados com a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.
- Riscos específicos e a sua prevenção.
- Apresentação do Desafio (trabalho para levar para casa).
- Diagnóstico da instituição em termos de riscos (os formandos deverão enviar à formadora com 3 dias de antecedência o trabalho que elaboraram para depois ser apresentado e discutido na sala de aula).
- Discussão na aula com apresentação de medidas de prevenção e proteção adequadas aos riscos identificados pelos formandos tendo em conta o que aprenderam.

#### 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.

## ÁREA COMPORTAMENTAL

### GESTÃO DO TEMPO (EFICÁCIA PESSOAL)

ENTRAJUDA-FORMA Regular

#### Descrição

Refletir através de um conjunto de pistas e de atividades 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.

**Datas: Ed1: 22 Mar 22; Ed2: 24 Mar 22**

**Horário: 09h30-17h30 (7 horas no total)**

**Taxa de Inscrição:**

**30 EUR por participante**

**Local: A definir**

#### FORMADOR

ERIC VANDAME

#### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, 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 objetivos da sessão.
- O papel da crença e da atitude pessoal na capacidade para gerar eficácia.
- Avaliação do tempo dedicado às várias tarefas.
- Planeamento: o fator-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 atualização/aperfeiçoamento

#### MODELO DE ENSINO

Presencial

#### METODOLOGIA

Método expositivo, interrogativo e ativo.

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

#### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Videoprojector, 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.

## ÁREA COMPORTAMENTAL

### RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

ENTRAJUDA-FORMA Regular

#### 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.

Data: 29 Mar 22

Horário: 10h00-18h00 (7 horas no total)

Taxa de Inscrição:

30 EUR por participante

Local: A definir

#### FORMADOR

PEDRO ANTÃO

#### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, 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 ativa 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 reações negativas de forma construtiva.
  - o Potenciar uma atitude afirmativa nos outros para facilitar a “negociação” comunicacional e relacional.

#### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

#### MODELO DE ENSINO

Presencial

#### METODOLOGIA

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

#### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Videoprojector, 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.

## ÁREA TÉCNICA DE APOIO

### ATENDIMENTO SOCIAL E POBREZA ENERGÉTICA

ENTRAJUDA-FORMA Regular

#### Descrição

Abordar as questões associadas às situações de pobreza energética das famílias apoiadas pelas instituições.

#### A quem se destina

Técnicos, Colaboradores e Voluntários que fazem atendimento social

Data: 14 e 15 de Mar 22

Taxa de Inscrição:

Horário: 14h30-17h00 (5 horas no total)

20 EUR por participante

Local: *Online* via Plataforma ZOOM

#### FORMADOR

MANUEL CAMARA PESTANA

#### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Reconhecer situações de Pobreza Energética;
- Aplicar a linguagem e os fundamentos da energia;
- Integrar a questão da Pobreza Energética no atendimento social;
- Capacitar para o atendimento e acompanhamento social sobre as questões relacionadas com a Pobreza Energética;
- Contribuir para diminuir as situações de Pobreza Energética das pessoas apoiadas pelas instituições.

#### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

#### MODELO DE ENSINO

À distância

#### Metodologia

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo.

#### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Plataforma Zoom, Computador com acesso à Internet, Microfone e Câmara, Apresentação e Manuais.

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Pobreza Energética;
- Conceitos básicos de Energia;
- Mercado Energético;
- Fatura de Energia;
- Interrupção do fornecimento;
- Como reduzir gastos com a Energia;
- Direitos e deveres dos consumidores;
- Processo “Atendimento Social”;
- “ENERGÉTICO” - Ferramenta de apoio ao atendimento social relacionado com a Pobreza Energética.

#### 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 participantes com conhecimentos que lhe permitam otimizar os processos de compras, minimizando custos, racionalizando sistemas e procedimentos e obtendo os máximos proveitos de longo prazo para a instituição.

#### A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social com responsabilidade na seleção de fornecedores e /ou intervenção no processo de aquisições de bens e serviços externos.

**Data:** 30 de Março de 2022

**Horário:** 09h30-13h00 (3,5 horas no total)

**Taxa de Inscrição:**

**20 EUR por participante**

**Local:** *Online* via Plataforma ZOOM

#### FORMADOR

HOTELSHOP

#### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Conhecer os principais objetivos e funções da gestão de compras;
- Identificar as falhas organizacionais;
- Conhecer os principais tipos de fornecedores;
- Saber como identificar e selecionar os fornecedores;
- Saber onde poderão melhorar no processo comercial e nas técnicas de negociação;
- Reconhecer a importância da ficha de produto.

#### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

#### MODELO DE ENSINO

À distância

#### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo.

#### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Plataforma Zoom, Computador com acesso à Internet, Microfone e Câmara, Apresentação e Manuais.

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Apresentação e enquadramento do tema
- Onde falhamos mais
- Onde podemos melhorar
- Que parceiros escolher
  - Principais fornecedores
  - Centrais de compras
- Perguntas e respostas

#### 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 FINAL:** Através de resposta a um teste de conhecimento.

**FORMAÇÃO**

---

**MODULAR**

*[PÁGINA DEIXADA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO]*

**MARKETING E COMUNICAÇÃO NAS IPSS**

**ENTRAJUDA-FORMA Modular**

**Descrição**

Proporcionar uma visão geral sobre a importância estratégica que o Marketing e a Comunicação têm no sucesso de qualquer IPSS, no aumento da sua produtividade e na melhoria contínua dos seus serviços e também na criação de uma imagem forte e positiva junto dos seus principais públicos-alvo.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

**Datas:** Ed1: 28 e 31 Jan, 03, 07 e 09 Fev 22

**Horário:** 10h00-13h00

**Datas:** Ed2: 03, 04, 07, 09 e 10 Mar 22

**Horário:** 14h30-17h30

**Datas:** Ed3: 16, 18, 21, 23 e 25 Mar 22

**Horário:** 10h00-13h00

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

**Local:** *Online* via Plataforma ZOOM

**FORMADOR**

ANTÓNIO CARDOSO

**OBJECTIVOS PEDAGÓGICOS ESPECÍFICOS**

- Explicar em linhas gerais o que é o Marketing e a Comunicação, a sua importância estratégica para o sucesso da Instituição e de que maneira podem ajudar à melhoria contínua das IPSS
- Avaliar a crescente importância das relações com os Media e das redes sociais na estratégia de comunicação em todas as IPSS

**APLICAÇÕES PRÁTICAS:**

- Monitorizar e avaliar a implementação das políticas de marketing e comunicação na sua organização.
- Criar um plano de marketing e comunicação e definir quais as ferramentas a utilizar em cada IPSS
- Monitorizar e avaliar os resultados do plano de marketing e comunicação

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo. Pedagogia ativa centrada nos participantes e nas suas experiências

**MODELO DE ENSINO**

À distância – Sessões Síncronas

**LOCAL FORMAÇÃO**

Formação online

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

- Importância estratégica do Marketing e Comunicação nas IPSS
  - o Marketing e Comunicação como instrumentos de Gestão
  - o Tipos de Comunicação
- Imagem e Posicionamento
  - o Auto-imagem, imagem intencional e imagem pública
- Mix de Comunicação
  - o Relações com os media
  - o Importância crescente do Marketing e comunicação digital
  - o Redes sociais
  - o Comunicação de crise
- Plano de Marketing e Comunicação
  - o Criação de um plano de Marketing e Comunicação
  - o Monitorização e avaliação dos resultados dos Planos de Marketing e Comunicação

**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.

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/aperfeiçoamento

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação/Manual e exercícios.

**GESTÃO INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS ENTRAJUDA-FORMA Modular**

<b>Descrição</b>	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.
<b>A quem se destina</b>	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.

**Data: 14, 15, 21 e 22 de Fev 22**  
**09h30-13h00**

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

**Local: Online via Plataforma ZOOM**

**FORMADOR**

PEDRO CASTELLO BRANCO

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

- No final desta ação, 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**

- 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 atualização/aperfeiçoamento

**MODELO DE ENSINO**

Online

**METODOLOGIA**

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo.

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

- No final desta ação, 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**

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

**RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Plataforma Zoom, Computador com acesso à Internet, Microfone e Câmara, Apresentação e Manuais.

**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 FINAL:** Através de resposta a um teste de conhecimento.