

PLANO DE FORMAÇÃO 2024



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA

“Os recursos humanos são o ativo mais precioso de qualquer organização e a sua qualidade é determinante para o sucesso das políticas públicas.” *Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro*

1. Enquadramento

A Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade NOVA de Lisboa (NOVA FCT), promove a formação contínua dos seus trabalhadores como aposta no desenvolvimento das suas competências e na crescente qualidade do seu desempenho.

A aposta no desenvolvimento de competências sólidas que reforcem o capital humano da Faculdade, traduz-se na dinamização da inovação e da criação de valor para um desempenho mais eficiente, mais eficaz e mais sustentável, capacitando as pessoas para os constantes desafios de adaptação à mudança.

A Divisão de Recursos Humanos tem vindo a desenvolver uma estratégia de resposta a este objetivo, focando a sua atuação em três eixos:

- Promoção de uma gestão do desempenho dos trabalhadores eficaz, através do ajustamento e conciliação das funções com as competências pessoais e profissionais;
- Promoção da qualificação dos seus trabalhadores numa perspetiva sustentável de valorização pessoal e profissional;
- Promoção da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar.

A elaboração do Plano de Formação 2024, tem por base dois regimes jurídicos, cumprindo o disposto no Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro, que define o regime da formação profissional na Administração Pública, assim como o disposto no artigo 131º do Código do Trabalho.

A análise organizacional da formação é realizada com base em necessidades identificadas através do Sistema de Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), do Regulamento de Avaliação do Desempenho de Trabalhadores

Não Docentes e Não Investigadores em Regime de Contrato de Trabalho e dos Titulares dos Cargos de Direção Intermédia ao abrigo do Código do Trabalho da Universidade NOVA de Lisboa (Regulamento n.º 694/2020) e num Diagnóstico de Necessidades de Formação (DNF) que permite identificar as áreas técnicas e comportamentais que carecem de atualização ou reciclagem de conhecimentos e/ou desenvolvimento de competências, com o objetivo de alinhar as necessidades da organização com as expectativas e as motivações dos trabalhadores e das coordenações dos serviços.

Mediante a análise realizada, é disponibilizado aos trabalhadores um conjunto de ações de formação que irão possibilitar não só a sua aplicabilidade no seu trabalho diário como, também, o desenvolvimento pessoal perante novos desafios e tarefas.

2. Enquadramento Legal

A formação profissional é um processo global e permanente de aquisição e desenvolvimento das competências exigidas para o exercício de uma atividade profissional ou para a melhoria do desempenho, permitindo o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores.

O Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro, “*Define o regime da formação profissional na Administração Pública*”, vem atualizar, desenvolver e aperfeiçoar o regime da formação profissional nas administrações públicas, criando condições para tornar mais efetivos o direito e o dever de formação profissional dos trabalhadores em funções públicas. O diploma tem como âmbito de aplicação o estabelecido no artigo 1.º da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho. A Lei n.º 82/2019, de 2 setembro, que altera a LTFP, estabelece a responsabilidade da entidade patronal pela formação obrigatória dos trabalhadores em funções públicas e determina que “os trabalhadores têm o direito de frequentar ações de formação e aperfeiçoamento para o seu desenvolvimento profissional, incluindo as necessárias à renovação dos títulos profissionais obrigatórios para o desempenho das funções integradas no conteúdo funcional das respetivas carreiras”.

A Formação Profissional é também regulamentada no Código do Trabalho, Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, na redação atual, estabelecendo como objetivos no artigo 130.º:

- a) Proporcionar qualificação inicial a jovem que ingresse no mercado de trabalho sem essa qualificação;
- b) Assegurar a formação contínua dos trabalhadores da empresa;
- c) Promover a qualificação ou reconversão profissional de trabalhador em risco de desemprego;
- d) Promover a reabilitação profissional de trabalhador com deficiência, em particular daquele cuja incapacidade resulta de acidente de trabalho;
- e) Promover a integração sócio-profissional de trabalhador pertencente a grupo com particulares dificuldades de inserção.

No contexto descrito, a NOVA FCT pretende reforçar o papel da formação como instrumento estratégico de gestão e proporcionar formação profissional, designadamente:

- Elaborando um Diagnóstico de Necessidades de Formação, priorizando as necessidades que estão alinhadas com os objetivos estratégicos da instituição;
- Promovendo ações de formação a todos os trabalhadores, em situação de igualdade de oportunidades de acesso;
- Desenvolvendo competências de inovação nas pessoas, uma vez que são elas, trabalhadores e dirigentes, as peças-chave da capacidade adaptativa deste organismo, através de atitudes proativas nas soluções para novos desafios;
- Concebendo e executando um Plano de Formação, com base nas necessidades identificadas, nas prioridades, nas estratégias e políticas de gestão e desenvolvimento;
- Dinamizando uma cultura de valorização e disseminação do conhecimento, ao nível da formação formal e também das aprendizagens contextos informais, não formais e as que decorrem da iniciativa dos trabalhadores.

De acordo com os artigos 6.º a 9.º do Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro, a formação profissional pode assumir as modalidades de formação inicial, formação contínua e de formação para a valorização profissional. Nos termos do artigo 10.º deste diploma legal são definidas três tipologias de formação profissional, as quais podem utilizar-se isolada ou complementarmente:

a) Cursos de formação de curta duração (até 30h), média duração (superior a 30 horas e até 60 horas) e longa duração (superior a 60 horas); Formação Inicial, Formação Contínua, Formação para a valorização profissional;

b) Seminários, encontros, jornadas, palestras, conferências e outras ações de carácter similar que não pressuponham a sua conclusão com aproveitamento;

c) Estágios, oficinas de formação, comunidades de prática, mentoria, tutoria pedagógica e outras modalidades centradas nas práticas profissionais e no apoio à continuidade e transferência da aprendizagem.

O Código do Trabalho, no âmbito da formação contínua, define como deveres do empregador a promoção do desenvolvimento e a adequação da qualificação do trabalhador, tendo em vista:

- Melhorar a sua empregabilidade e aumentar a produtividade e a competitividade da empresa;
- Assegurar a cada trabalhador o direito individual à formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante ações desenvolvidas na empresa ou a concessão de tempo para frequência de formação por iniciativa do trabalhador (autoformação);
- Organizar planos de formação anuais ou plurianuais.

3. Caracterização do Plano de Formação

O presente Plano de Formação é estruturado por áreas de formação, cursos/ações, privilegiando as ações de formação que visam responder às necessidades dos trabalhadores, e adequando a formação dos trabalhadores não docentes e não investigadores às funções desempenhadas, com vista à melhoria dos serviços.

No que respeita à tipologia de formação, o Plano privilegia a Formação Contínua, considerando-se que os trabalhadores já são detentores das capacidades indispensáveis ao exercício das suas funções e cujas necessidades se prendem com atualizações, valorização e desenvolvimento de capacidades já existentes.

O regime de formação previsto será, preferencialmente, o regime presencial, privilegiando o envolvimento dos trabalhadores e o desenvolvimento da cultura organizacional.

4. Diagnóstico de Necessidades de Formação (DNF)

O Diagnóstico de Necessidades de Formação (DNF) consiste na deteção de carências referentes a conhecimentos, capacidades e comportamentos, com o objetivo de elaboração de um Plano de Formação. Trata-se de um processo de recolha e análise de informação para determinar a diferença entre o que é esperado de um trabalhador na execução da sua atividade profissional e aquilo que, na realidade, este pode oferecer face aos seus conhecimentos, competências e desempenho.

A Divisão de Recursos Humanos realizou, recolheu informação através de um questionário de diagnóstico de necessidades formativas, entre o dia 15 e 22 de dezembro de 2023, que teve por objetivo identificar as necessidades de formação dos colaboradores não docentes e não investigadores, com vista à elaboração do Plano Anual de Formação para 2024.

Da análise do DNF efetuado, estando subjacente o objetivo de mitigar as carências formativas identificadas pelos trabalhadores, foram identificadas as seguintes áreas de formação como as mais relevantes para o desenvolvimento de competências e conhecimentos, e consequentemente as que se prevê traduzirem um maior ajustamento aos respetivos postos de trabalho:



5. Parcerias

O Plano de Formação privilegiará ações à medida, que vão de encontro às necessidades específicas dos trabalhadores, preferencialmente nas instalações da NOVA FCT, ministradas por formadores certificados ou por formadores internos, especialistas nas áreas a desenvolver.

A prioridade na escolha de fornecedores/ entidades formadoras parceiras incide, sempre que possível, em ações de formação que não envolvam custos diretos para a NOVA FCT, dando-se preferência às entidades formadoras promotoras formação gratuita e/ou financiada, nomeadamente o **CECOA**, um centro de excelência em formação, que desenvolve formação à medida para diversas organizações

Serão ainda contabilizadas na execução do Plano de Formação as horas de frequência de workshops, *webinars* ou conferências realizadas através das diversas plataformas digitais, assim como ações de formação internas que permitam desenvolver competências ao nível dos diversos sistemas informáticos em utilização na NOVA FCT.

6. Público-Alvo

O público-alvo considerado para o presente Plano de Formação abrange os trabalhadores não-docentes e não-investigadores da NOVA FCT nomeadamente dirigentes intermédios, especialistas e técnicos de informática, técnicos superiores, assistentes técnicos e assistentes operacionais.

De acordo com a Portaria n.º 782/2009, de 23 de julho, “*Regula o quadro Nacional de Qualificações e define os descritores para a caracterização dos níveis de qualificação nacionais*”, este processo será desenvolvido para os níveis de qualificação de 1 a 8 abrangendo assim todos os níveis habilitacionais e de formação existentes.

7. Ações de Formação Internas 2024

Área da Formação	Designação da Formação	Entidade Formadora
Assuntos Jurídicos	Legislação Laboral*	CECOA
Línguas	Língua Inglesa - Comunicação Administrativa	CECOA
	Língua Inglesa – Atendimento	CECOA
	Língua Inglesa - Relações Laborais – Desenvolvimento	CECOA
Inovação e Empreendedorismo	Utilização de Vídeo-conferência em Contexto Universitário	NOVA FCT
	Criação de Vídeos em Contexto Educativo	NOVA FCT
	Moodle para a Gestão Universitária	NOVA FCT
	Gestão de Conteúdos Digitais	CECOA
	Sistema de Gestão Documental da NOVA – Gesdoc*	NOVA FCT
Conciliação Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Gestão do Tempo e Organização do Trabalho	CECOA
	Jornada de Carreira	NOVA FCT
Desenvolvimento Pessoal	Inteligência Emocional	CECOA
	Liderança, Gestão e Motivação de Equipas	CECOA
	Gestão do Stress e Gestão de Conflitos	CECOA
	Comunicação - Public Speaking	NOVA FCT
	Feedback e Gestão de Conflitos	NOVA FCT
Saúde e Segurança no Trabalho	Primeiros Socorros - Laboratórios	Bombeiros V. da Trafaria
	Primeiros Socorros - Áreas Administrativas	Bombeiros V. da Trafaria
	Sustentabilidade*	NOVA FCT

- Programa a disponibilizar oportunamente.

INSCRIÇÕES

- Poderá indicar as suas preferências de formação até ao limite máximo de 3 ações de formação para o presente ano.
- As preferências/propostas deverão ser submetidas através de formulário online disponível em:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwkQSwNaHzSo0EkW8tLLRf4gZjOsSOdk1LlfhlmuTJAg96QA/viewform?usp=sharing>
- Após validação da DRH da sua(s) proposta(s) de formação, receberá indicação para efetuar a respetiva inscrição via GESDOC.
- **NOTA:** as inscrições nas formações ministradas pelo CECO, para além da inscrição através do formulário online, deverão também fazer-se acompanhar da respetiva ficha de inscrição, com todos os campos devidamente preenchidos, a qual deverá ser remetida para o seguinte endereço de e-mail: drh.formacao@fct.unl.pt

PLANO DE FORMAÇÃO 2024



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

PRIMEIROS SOCORROS

DURAÇÃO	12 horas
REGIME	Presencial
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	9h00 às 13h00
CRONOGRAMA	17, 19 e 24 de setembro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	Dotar os formandos de competências técnicas na avaliação, ativação de meios de emergência e técnicas que permitem uma primeira intervenção eficaz e técnica de Suporte Básico de Vida Adulto em contexto profissional (áreas administrativas).
AVALIAÇÃO	N.A.
CERTIFICAÇÃO	Certificado de formação
FORMADOR(A)	Bombeiros Voluntários da Trafaria

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM);
- Abordagem à vítima;
- Emergências médicas;
- Emergências de trauma;
- Suporte básico de vida;
- Posição lateral de segurança;
- Obstrução da via aérea.

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

PRIMEIROS SOCORROS - LABORATÓRIOS

DURAÇÃO	12 horas
REGIME	Presencial
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	9h00 às 13h00
CRONOGRAMA	2, 4 e 8 de outubro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	Dotar os formandos de competências técnicas na avaliação, ativação de meios de emergência e técnicas que permitem uma primeira intervenção eficaz e técnica de Suporte Básico de Vida Adulto em contexto profissional (laboratórios).
AVALIAÇÃO	N.A.
CERTIFICAÇÃO	Certificado de formação
FORMADOR(A)	Bombeiros Voluntários da Trafaria

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM);
- Abordagem à vítima;
- Emergências médicas;
- Emergências de trauma;
- Suporte básico de vida;
- Posição lateral de segurança;
- Obstrução da via aérea.

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

MOODLE PARA A GESTÃO UNIVERSITÁRIA

DURAÇÃO	10 horas
REGIME	Híbrido
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	14h00 às 16h00
CRONOGRAMA	11, 18 e 25 de setembro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	Capacitar os participantes a utilizar a plataforma Moodle como uma ferramenta de gestão na universidade, visando facilitar a administração académica e promover a inovação pedagógica.
AVALIAÇÃO	Avaliação quantitativa
CERTIFICAÇÃO	Certificado de qualificações
FORMADOR(A)	Ademário Tavares

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Introdução ao Moodle e Navegação Básica

- Apresentação do Moodle como plataforma de gestão de aprendizagem;
- Familiarização com a interface do Moodle;
- Navegação básica: como encontrar cursos, recursos e atividades;
- Configuração do perfil de usuário;
- Estruturação do curso: seções, tópicos e recursos;
- Adição de materiais didáticos: textos, arquivos, links e multimídia.

Gestão de Cursos no Moodle

- Organização da estrutura do curso: hierarquia de seções e organização dos tópicos;
- Configuração de atividades: fóruns, questionários, tarefas e wikis;
- Configuração de recursos adicionais: páginas, pastas e etiquetas para facilitar a navegação;
- Personalização do ambiente do curso: blocos úteis para a gestão académica;

- Integração de ferramentas externas: incorporação de vídeos, aplicativos e redes sociais no curso;
- Teste e revisão da usabilidade do curso: garantindo a acessibilidade e a experiência do usuário.

Acompanhamento de Alunos

- Configuração de ferramentas de avaliação: questionários e tarefas;
- Acompanhamento do desempenho dos alunos: relatórios e registos de participação;
- Comunicação e interação: fóruns de discussão e mensagens;
- Administração do curso: permissões de acesso e gestão de participantes;
- Avaliação final aplicada pelo Moodle de com presença local (presencial) e síncrona.

Atividades Online

- Realização de tarefas práticas no Moodle, conforme orientação do formador;
- Participação em fóruns de discussão sobre temas relacionados à gestão universitária;
- Acesso a recursos complementares, como tutoriais em vídeo e documentos de suporte.

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

UTILIZAÇÃO DE VÍDEO-CONFERÊNCIA EM CONTEXTO UNIVERSITÁRIO

DURAÇÃO	25 horas
REGIME	Híbrido
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	14h30 às 17h00
CRONOGRAMA	26 e 28 de novembro; 3, 5, 10, 12, 17 e 19 de dezembro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar os formandos de conhecimentos na área de vídeo-conferência e seus contextos de utilização;• Desenvolver competências básicas de participação numa sessão de vídeo-conferência;• Conhecer diferentes ferramentas de vídeo-conferência e lógicas de utilização.
AVALIAÇÃO	Qualitativa
CERTIFICAÇÃO	Certificado de qualificações
FORMADOR(A)	João Chamiço

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Introdução à Vídeo-conferência

- O que é a vídeo-conferência;
- Porquê utilizar a vídeo-conferência;
- Contextos de utilização na NOVA FCT;
- Conferências, Provas Académicas, Aulas, Reuniões de Projeto;
- Apoio de vídeo-conferência na NOVA FCT;
- Softwares.

A plataforma Zoom na NOVA FCT

- Contas Zoom e as suas configurações;
- Apresentação: aplicação e página web;
- Participar e agendar sessões;

- Partilha de conteúdos;
- Gravação de sessões;
- Armazenamento e disponibilização;
- Gestão de uma sessão;
- Transmissão para Youtube;
- Utilização de salas Simultâneas;
- Tradução e legendagem.

Outras plataformas de vídeo-conferência

- Plataformas;
- Análise comparativa;
- A plataforma Microsoft Teams;
- A plataforma *Google Meet*.

Utilização de equipamentos para vídeo-conferência

- Equipamentos de vídeo-conferência;
- Equipamentos audiovisual para vídeo-conferência.

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

CRIAÇÃO DE VÍDEOS EM CONTEXTO EDUCATIVO

DURAÇÃO	25 horas
REGIME	Híbrido
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	14h30 às 17h00
CRONOGRAMA	1, 3, 8, 10, 15, 17 e 22 de outubro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar os formandos na utilização de ferramentas de criação e edição de vídeo, com o objetivo de reforçar os conhecimentos audiovisuais para utilização em diferentes contextos educativos consoante as necessidades digitais do quotidiano;• Desenvolver competências de captação, edição de vídeos e outros conteúdos audiovisuais.
AVALIAÇÃO	Avaliação qualitativa
CERTIFICAÇÃO	Certificado de qualificações
FORMADOR(A)	João Chamiço

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Introdução aos conceitos e utilização de vídeos

- Imagem parada e em movimento
- Vídeo como recurso de comunicação
- Vídeo como recurso educativo

Objetivos de utilização e planeamento

- Pesquisa e escolha de recursos
- Guião e storyboard
- Organização de ficheiros
- Equipamento

Captação de vídeo e outros conteúdos audiovisuais

- Preparação de equipamento (áudio, vídeo e iluminação)
- Softwares de captação

- Captação de áudio
- Captação de vídeo
- Captação de tela de computador

Montagem e edição de vídeo

- Escolha de conteúdos a utilizar
- Criação de projeto e disposição de conteúdos para edição básica
- Primeira edição de vídeo
- Inserção de conteúdos de texto
- Transição e efeitos
- Exportação de vídeo final

Utilização e publicação de conteúdos

- Configurações para diferentes contextos
- Disponibilização de conteúdos
- Online vs Offline

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

COMUNICAÇÃO – PUBLIC SPEAKING

DURAÇÃO	16 horas
REGIME	Presencial
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	14h00 às 18h00
CRONOGRAMA	19, 20, 26 e 27 de setembro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	<ul style="list-style-type: none">• Praticar técnicas de confiança e explorar a gestão de conflitos, seguindo o modelo de Programação Neurolinguística e aplicando conceitos de <i>body language</i> (linguagem corporal).• Aplicar competências de desenvolvimento pessoal em diversos contextos (profissional e não profissional).
AValiação	Com avaliação
CERTIFICAÇÃO	Certificado de qualificações
FORMADOR(A)	Professora Teresa Santos Silva

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Adquirir e praticar técnicas de confiança e controlo da ansiedade;
- Perceber o impacto da comunicação verbal e linguagem corporal;
- Captar os passos básicos da preparação de uma apresentação oral;
- Descobrir as diferentes formas narrativas e como as usar;
- Apresentar, dar e receber feedback.

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

FEEDBACK E GESTÃO DE CONFLITOS

DURAÇÃO	8 horas
REGIME	Presencial
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	14h00 às 18h00
CRONOGRAMA	17 e 18 de outubro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	<ul style="list-style-type: none">• Abordar a gestão de conflitos através de uma visão holística de autoconhecimento recorrendo à análise de perspectivas;• Desbloqueamento interno de situações de conflito;• Adquirir novos hábitos de comunicação.
AVALIAÇÃO	Com avaliação
CERTIFICAÇÃO	Certificado de qualificações
FORMADOR(A)	Professora Teresa Santos Silva, Sara Amaro

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Aplicar a técnica de posições perceptivas para gestão de conflitos;
- Explorar o conflito na relação com o outro e na relação com o próprio;
- Avaliar o impacto de tipos de feedback e de comunicação;
- Lidar com o “erro” como oportunidade de crescimento.

PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO 2024 | NOVA FCT

JORNADA DE CARREIRA

DURAÇÃO	8 horas
REGIME	Presencial
LOCAL	Instalações da NOVA FCT
HORÁRIO	14h00 às 18h00
CRONOGRAMA	14 e 15 de novembro
DESTINATÁRIOS	Pessoal docente e não docente
PRÉ-REQUISITOS	N.A.
OBJETIVOS GERAIS	<ul style="list-style-type: none">• Recorrer a diferentes técnicas de Programação neurolinguística para proceder a uma auto-reflexão sobre a carreira profissional e como a projetar no futuro;• Ultrapassar obstáculos e limitações ao desenvolvimento de carreira.
AVALIAÇÃO	Com avaliação
CERTIFICAÇÃO	Certificado de qualificações
FORMADOR(A)	Professora Teresa Santos Silva, Sara Amaro

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Definir objetivos de carreira;
- Identificar obstáculos e recursos para os gerir;
- Ultrapassar crenças limitadoras.

GESTÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS

(UFCD 9220 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

- Gerir os diferentes conteúdos digitais como produtos de marketing e ponto de contacto para com os clientes e empresas parceiras.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Marketing viral

- Conceitos e princípios

Plataformas de conteúdos digitais

- Anúncio digitais
- *Adwords*
- Blogues
- Fóruns
- *Banners*
- Motores de busca/redes sociais

Conteúdos para a Web

- *Web copywriting*
- Meios
- Formatos
- Enquadramento
- Particularidades

Marca e os conteúdos digitais

- Identidade e personalidade da marca
- Segmentação do conteúdo adaptado ao target

Informação digital

- Conteúdo offline vs online
- Estrutura de conteúdos
- Informação relevante para o consumidor

SEO

- Conteúdos para os motores de busca
- *Gamification* e *storytelling*
- *User Generated content*
- Incentivar os consumidores a criar conteúdo
- Buzz marketing e marketing viral



GESTÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS

(UFCD 9220 do Catálogo Nacional de Qualificações)

Gestão dos blogues

- Títulos das entradas enquanto title tag no header
- Link automático para a página principal em todas as páginas
- Arquivos e etiquetas
- Catalogar as diferentes secções
- Entradas do blog de acordo com o tema e assunto
- Indexação pelos motores de busca
- Importância do um texto âncora
- Seleção das fontes

Estratégias e tendências

DURAÇÃO TOTAL

25 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos e estudo de casos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e formador.

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

Gestão de stress e gestão de conflitos (UFCD 4651 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

Desenvolver mecanismos de identificação de potenciais causas de stress no local de trabalho.

Identificar e avaliar o grau de vulnerabilidade ao stress.

Elaborar um plano individual de mudança para uma melhor gestão do stress.

Desenvolver mecanismos de resposta flexíveis e criativos face a situações difíceis.

Identificar meios de atuação assertiva perante situações de conflito, assim como potenciar nos outros comportamentos construtivos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Gestão de *stress*
 - *Stress* -conceito e modelo explicativo
 - Causas e fatores primários de *stress* no trabalho
 - Sintomas de *stress* - relação entre desempenho e *stress*
 - Avaliação individual do grau de *stress*
 - Fases do *stress*
 - Formas individuais de lidar com o *stress*
 - Fatores de risco
 - Procrastinação
 - Tomada de decisões
 - Estilo de vida
 - Como Implementar a mudança
 - Análise da situação
 - Gestão do tempo
 - Assertividade
 - Técnicas de relaxamento e meditação
- Gestão de conflitos
 - Relações interpessoais e o conflito

Gestão de stress e gestão de conflitos **(UFCD 4651 do Catálogo Nacional de Qualificações)**

- Diferentes tipos de conflitos
- Fontes e rastilhos de conflito
- Conflito enquanto processo
- Estilos pessoais de gestão de conflitos
- Conflito como oportunidade
- Guia para a navegação em situações de conflito: estratégias e técnicas para potenciar uma atitude cooperativa nos outros

DURAÇÃO TOTAL

25 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos e estudo de casos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e formador.

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

Gestão do tempo e organização do trabalho (UFCD 0382 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da atividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de ação pessoal.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Gestão do tempo
 - Auto-avaliação na gestão do tempo
 - Tempo como recurso
 - Leis e princípios de gestão de tempo
 - Identificação de características pessoais
 - Análise de desperdiçadores de tempo
 - Planeamento na gestão do tempo
 - Determinar metas e objectivos
 - Elaboração de planos detalhados, diários e semanais
 - Utilização de check-lists
 - Definição e gestão de prioridades
 - Técnicas de gestão do tempo
 - Organização do dia de trabalho
 - Agrupamento de tarefas
 - Controlo das interrupções e dos telefonemas
 - Utilização da agenda como recurso estratégico
 - Optimização das novas tecnologias
- Organização do trabalho
 - Trabalho em equipa
 - Organização e condução de reuniões

Gestão do tempo e organização do trabalho (UFCD 0382 do Catálogo Nacional de Qualificações)

- Produção de resultados através de reuniões
- Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial
- Plano de ação pessoal

DURAÇÃO TOTAL

25 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos e estudo de casos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e formador.

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

(UFCD 9208 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

- Reconhecer o assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes.
- Criar uma experiência positiva no cliente.
- Identificar o ciclo experiencial do cliente.
- Reconhecer a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal.
- Reconhecer a importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Estilos de relacionamento interpessoal

- Passivo
- Agressivo
- Manipulador
- Assertivo

Inteligência emocional

- Funcionamento da inteligência emocional
- Importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal
- Competências emocionais
- Desenvolvimento das competências emocionais
- O assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes
- Experiência positiva no cliente
- Ciclo experiencial do cliente
- Importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas

Características de um assistente

- Perfil de um assistente
- Missão do serviço ao cliente

Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar

- A mais-valia da inteligência emocional na habilidade de comunicar Desenvolvimento de competências emocionais nas relações com os outros
- Desenvolvimento de competências de escuta na relação com os outros

Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

(UFCD 9208 do Catálogo Nacional de Qualificações)

O reforço da capacidade de dinamização de grupos

- Estratégias de motivação de grupos
- Competências emocionais e gestão de conflitos em grupos (de trabalho / de formação)

DURAÇÃO TOTAL

25 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos de exposição de produtos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e o formador.

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação, de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.



Liderança, gestão e motivação de equipas (UFCD 9761 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

Analisar a estrutura, clima e cultura organizacionais, identificar os fatores críticos de sucesso das equipas e valorizar o papel de cada elemento na organização.

Aplicar técnicas de relacionamento interpessoal, liderança e motivação de equipas.

Aplicar técnicas de organização, gestão e avaliação de equipas de trabalho.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Papel das pessoas nas organizações
 - Conceito de organização, estrutura, clima e cultura organizacionais
 - Aptidões individuais e sua caracterização e influência no trabalho
 - Conceito de satisfação/motivação no trabalho
- Problemática da liderança
 - A Liderança Inspiradora
 - Liderar pelo exemplo
 - O papel das emoções na liderança
 - Os diferentes estilos de líder
 - Estilo pessoal de liderança
 - Técnicas de comunicação – assertividade, empatia e eficácia
- Estilos de liderança adaptados às equipas
 - Dinâmicas e tipos de equipas
 - Diagnóstico de necessidades de evolução individuais e da equipa
 - Motivação de equipas – técnicas e comportamento
 - Avaliação de equipas
- Conflito e estratégias mais adequadas para a sua gestão
 - Tipos de conflito
 - Gestão do conflito – métodos e técnicas em contexto de equipa

Liderança, gestão e motivação de equipas **(UFCD 9761 do Catálogo Nacional de Qualificações)**

- Lidar com o stress
 - Situações indutoras de stress
 - Autoconhecimento e respostas perante o stress
 - Técnicas de controlo do stress

DURAÇÃO TOTAL

25 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos e estudo de casos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e formador.

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

Língua inglesa - atendimento **(UFCD 0354 do Catálogo Nacional de Qualificações)**

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

Aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no processo de atendimento.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, nas vertentes orais e escritas
- Expressões idiomáticas

DURAÇÃO TOTAL

50 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos e estudo de casos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e formador.

AValiação

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 2 e 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

Língua inglesa - comunicação administrativa (UFCD 0658 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em inglês.
Redigir documentação de carácter administrativo na língua inglesa.
Aplicar o vocabulário de atendimento na língua inglesa.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Comunicação escrita em língua inglesa
 - Tradução e retroversão
 - Documentação administrativa
- Comunicação telefónica
 - Identificação de interlocutor
 - Estabelecer diálogos
- Vocabulário de atendimento
 - Saudação/Apresentação
 - Estabelecer diálogos
 - Simulação de situações diversas de atendimento
- Estrutura orgânica da empresa
 - Cargos
 - Funções
 - Departamentos

DURAÇÃO TOTAL

50 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios práticos e estudo de casos, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e formador.

Língua inglesa - comunicação administrativa **(UFCD 0658 do Catálogo Nacional de Qualificações)**

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.

Língua inglesa - relações laborais - desenvolvimento (UFCD 5444 do Catálogo Nacional de Qualificações)

OBJETIVOS – PROGRAMA – CERTIFICAÇÃO

OBJETIVOS

Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de negociação coletiva, direito do trabalho e comunicação institucional.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Vocabulário específico às relações laborais em língua inglesa
- Aquisição de estruturas gramaticais
- Leitura e compreensão de textos
- Exercícios escritos e orais
- *Role-playing* e simulações orientadas para contextos profissionais
- Jogos pedagógicos para desenvolvimento da oralidade

DURAÇÃO TOTAL

50 Horas

METODOLOGIA

A metodologia da formação é predominantemente ativa e participativa e assenta na realização de exercícios, análise de situações concretas trazidas pelos participantes, assim como na troca de experiências entre os participantes e o formador.

AVALIAÇÃO

No decurso da ação de formação os participantes serão avaliados de forma contínua, com base em parâmetros pré-definidos numa grelha de avaliação e cuja avaliação final será expressa nos resultados de Com aproveitamento ou Sem aproveitamento, em função do formando ter ou não atingido os objetivos da formação.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, com aproveitamento, no caso do alcance dos objetivos definidos e da participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

Esta UFCD - Unidade de Formação Modular Certificada está integrada no Catálogo Nacional de Qualificações e faz parte de um percurso de qualificação de nível 4, pelo que a certificação nesta UFCD, contribui para uma qualificação profissional daquele nível.