



plano de formação 2022



formação
profissional
certificada





comportamento organizacional

plano de formação
2022

formação
profissional
certificada

GESTÃO DE CONFLITOS

UFCD	1531 - Gestão de Conflitos	Refª 02/2022
DURAÇÃO	25 Horas	
NÍVEL	IV	
CRONOGRAMA	10 outubro, 12 outubro e 17 outubro (9h-12.30h e das 14h – 18h) 19 de outubro (9h-12.30h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 9º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Gerir Conflitos	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – Efeitos positivos e negativos dos conflitos
UE2 – Causas dos conflitos
UE3 – Causas de tensões
UE4 – Comunicação assertiva
UE5 – Modos de lidar com conflitos
UE6 – Competências de análise e diagnóstico de situações
UE7 – Componentes da gestão emocional
UE8 – Quadro de competência emocional
UE9 – Caracterização, conceito e tipologia da negociação
UE10 – O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
UE11 – Gestão construtiva de desacordos

GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

UFCD	0382 - Gestão do tempo e organização do trabalho	Refª 03/2022
DURAÇÃO	25 Horas	
NÍVEL	IV	
CRONOGRAMA	11 outubro, 13 outubro e 18 outubro (9h-12.30h e das 14h – 18h) 19 de outubro (14h-17h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 9º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - 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.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – 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 objetivos - 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 - Otimização das novas tecnologias
UE2 – Organização do trabalho » Trabalho em equipa - Organização e condução de reuniões - Produção de resultados através de reuniões - Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial » Plano de ação pessoal

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

UFCD	9208 – Inteligência Emocional	Refª 06/2022
DURAÇÃO	25 Horas	
NÍVEL	IV	
CRONOGRAMA	24 outubro, 26 outubro e 31 outubro (9h-12.30h e das 14h – 18h) 03 novembro (9h-12h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 9º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - 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.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – Estilos de relacionamento interpessoal - Passivo - Agressivo - Manipulador - Assertivo
UE2 – 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
UE3 – Características de um assistente - Perfil de um assistente - Missão do serviço ao cliente

UE4 – 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

UE5 – Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros**UE6 – 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)



línguas estrangeiras

plano de formação
2022

formação
profissional
certificada

LÍNGUA INGLESA - ATENDIMENTO

UFCD	0354 – Língua inglesa – atendimento	Refª 08/2022
DURAÇÃO	50 Horas	
NÍVEL	II	
CRONOGRAMA	12 setembro, 14 setembro, 19 setembro, 21 setembro, 26 setembro e 28 setembro (9h-12.30h e das 14h – 18h); 3 outubro (9h-12.30h e das 14h – 15-30h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 6º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no processo de atendimento.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – Língua Inglesa » Linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, nas vertentes orais e escritas » Expressões idiomáticas



segurança e saúde no trabalho

plano de formação 2022

formação
profissional
certificada

AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

UFCD	0349 – Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	Refª 10/2022
DURAÇÃO	25 Horas	
NÍVEL	II	
CRONOGRAMA	07 novembro, 09 novembro, 14 novembro (9h-12.30h e das 14h – 18h) 16 novembro (9h-12h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 6º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Identificar os principais problemas ambientais. - Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente. - Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho. - Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho. - Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor. - Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas. - Reconhecer a sinalização de segurança e saúde - Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – Ambiente » Principais problemas ambientais da atualidade » Resíduos - Definição - Produção de resíduos » Gestão de resíduos - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos - Estratégias de atuação - Boas práticas para o meio ambiente
UE2 – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho » Conceitos Básicos Relacionados com a SHST » Enquadramento Legislativo Nacional da SHST » Acidentes de Trabalho » Doenças Profissionais » Principais Riscos Profissionais » Sinalização de Segurança e Saúde » Equipamentos de Proteção Coletiva e de Proteção Individual



tecnologias de informação e comunicação

plano de formação 2022



formação
profissional
certificada



FOLHA DE CÁLCULO

UFCD	0778 – Folha de cálculo	Refª 11/2022
DURAÇÃO	50 Horas	
NÍVEL	II	
CRONOGRAMA	21, 23, 28 e 30 novembro (9h-12.30h e das 14h – 18h); 5 e 7 dezembro (9h-12.30h e das 14h – 18h); 12 dezembro (9h-12.30h e das 14h – 16h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 6º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Construir, editar e imprimir folhas de cálculo. - Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – Folha de cálculo » Folha de cálculo – conceitos gerais » Ficheiros e folhas de cálculo » Células » Formatação de linhas e colunas » Fórmulas » Impressão de folhas de cálculo » Funções » Gráficos » Desenho » Listas de ordenação e filtros de dados



comunicação digital

plano de formação
2022

formação
profissional
certificada

GESTÃO DE CONTEÚDOS DIGITAIS

UFCD	9220 – Gestão de conteúdos digitais	Refª 13/2022
DURAÇÃO	25 Horas	
NÍVEL	IV	
CRONOGRAMA	08, 10 e 15 novembro (9h-12.30h e das 14h - 18h); 16 novembro (14h – 17h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 9º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Gerir os diferentes conteúdos digitais como produtos de marketing e ponto de contacto para com os clientes e empresas parceiras.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo
UE1 – Marketing viral » Conceitos e princípios
UE2 – Plataformas de conteúdos digitais » Anúncio digitais » Adwords » Blogues » Fóruns » Banners » Motores de busca/redes sociais
UE3 – Conteúdos para a Web » Web copywriting » Meios » Formatos » Enquadramento » Particularidades
UE4 – Marca e os conteúdos digitais » Identidade e personalidade da marca » Segmentação do conteúdo adaptado ao target

UE5 – Informação digital

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

UE6 – SEO

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

UE7 – 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

UE8 – Estratégias e tendências

GESTÃO DA RELAÇÃO COM O PÚBLICO

UFCD	9838 – Gestão da relação com o público	Refª 15/2022
DURAÇÃO	25 Horas	
NÍVEL	IV	
CRONOGRAMA	25 outubro, 27 outubro e 02 novembro (9h-12.30h e das 14h – 18h) 03 novembro (14h-17h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 9º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Reconhecer o papel da componente humana na relação com os públicos de uma instituição. - Aplicar técnicas de atendimento na gestão da relação com os públicos.	

ESTRUTURA CURRICULAR**Unidades de Estudo****UE1 – Gestão da relação com o público**

- » Atendimento ao público
- » Papel da componente humana
 - Estilos de comportamento
 - Escuta ativa e assertividade na relação interpessoal
- » Atendimento como fator de qualidade na imagem institucional
 - Contactos presenciais, telefónicos, escritos e nas redes sociais
- » Acolhimento: cumprimentos e apresentações
- » Gestão de reclamações
- » A postura e apresentação pessoal



gestão de recursos humanos

plano de formação 2022

formação
profissional
certificada

GESTÃO INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS

UFCD	5438 – Gestão integrada de recursos humanos	Refª 21/2022
DURAÇÃO	50 Horas	
NÍVEL	IV	
CRONOGRAMA	14, 21 e 28 outubro (9h-12.30h e das 14h – 18h) ; 04, 11, 18 de novembro (9h-12.30h e das 14h – 18h) e 25 de novembro (9h-12.30h e das 14h – 15.30h)	
PÚBLICO-ALVO	Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais, Especialistas e Técnicos de Informática.	
REQUISITOS DE ENTRADA	Habilitações Escolares Mínimas - 9º Ano	
OBJETIVOS GERAIS	No final da formação, o formando deverá ser capaz de: - Caracterizar modelos de gestão de recursos humanos. - Identificar ferramentas genéricas da gestão de recursos humanos. - Utilizar instrumentos de gestão de recursos humanos.	

ESTRUTURA CURRICULAR

Unidades de Estudo

UE1 – Gestão integrada de Recursos Humanos

- » Fundamentos da gestão de recursos humanos
- » Principais modelos e estratégias de gestão de recursos humanos (GRH)
- » Integração de recursos humanos
 - Análise e descrição de funções e planeamento de recursos
 - Recrutamento, seleção e contratação
- » Manutenção e desenvolvimento de recursos humanos
 - Formação e desenvolvimento
 - Gestão de carreiras
 - Desenvolvimento, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento
- » Avaliação e controlo de resultados
 - Avaliação de desempenho
 - Sistemas de recompensas
- » Práticas de gestão de recursos humanos
- » Fundamentos de legislação laboral