

O NOSSO CATÁLOGO DE  
**FORMAÇÃO**



**2026**

# AGENDA

## Próximas Formações

<b>JUNHO</b>	<b>Desenvolver competências pessoais e criativas</b>	9H - 18H
18, 23 e 30		Aveiro

<b>JULHO</b>	<b>Atuar em situações de emergência em segurança e saúde no trabalho</b>	9H - 18H
2, 7 e 9		Aveiro

<b>JULHO</b>	<b>Analisar a satisfação do cliente</b>	9H - 18H
8, 9 e 10		Aveiro

<b>SETEMBRO</b>	<b>Analisar a satisfação do cliente</b>	9H - 18H
16, 22 e 24		Aveiro

<b>SETEMBRO</b>	<b>Utilizar ferramentas e aplicações informáticas na ótica do utilizador</b>	9H - 18H
9, 10 e 11		Aveiro

[\*\*INSCREVE-TE AQUI!\*\*](#)

# ATUAR EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Aplicar o código de conduta profissional.
- Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima.
- Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima.
- Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).
- Efetuar técnicas de socorrismo em situação de acidente e trauma.

# DESENVOLVER COMPETÊNCIAS PESSOAIS E CRIATIVAS

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Analisar competências pessoais e identitárias.
- Estabelecer objetivos pessoais, profissionais e sociais.
- Recolher informação e estruturar o plano de ação pessoal.
- Avaliar as competências mobilizadas.
- Reconhecer a importância do autoconhecimento para o processo de melhoria e aprendizagem ao longo da vida.
- Identificar características, emoções e competências pessoais.
- Realizar uma autorreflexão sobre as necessidades e lacunas ao nível das competências.
- Aplicar ferramentas de estimulação da criatividade, sensibilidade e curiosidade.

# IMPLEMENTAR PRÁTICAS DE GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Definir objetivos para o trabalho individual e das equipas.
- Definir tempos de operação.
- Identificar formas de otimizar métodos de trabalho.
- Avaliar o desempenho do setor produtivo – trabalho individual e das equipas.
- Calcular produtividades.
- Identificar causas para falhas e retrabalho.
- Identificar causas para a subcarga e sobrecarga de trabalho.
- Identificar causas para os desperdícios.
- Implementar os 5 S.

# UTILIZAR FERRAMENTAS E APLICAÇÕES INFORMÁTICAS NA ÓTICA DO UTILIZADOR

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Criar, editar e formatar diversos tipos de documentos de texto.
- Formatar, pré-visualizar e imprimir documentos.
- Criar, editar e formatar folhas de cálculo.
- Introduzir, alterar e ordenar dados.
- Utilizar fórmulas e filtrar dados
- Aplicar fórmulas, referências e funções.
- Configurar ficheiros de folha de cálculo para impressão.
- Gravar e executar macros.
- Proteger determinadas células e folhas de cálculo
- Utilizar as plataformas eletrónicas de apoio à gestão.

# GERIR PESSOAS

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Liderar equipas e comunicar de forma clara os requisitos da qualidade aos colaboradores e gestores de recursos humanos.
- Analisar e tomar decisões alinhadas com as normas e requisitos da qualidade com foco na melhoria dos processos de recursos humanos.
- Implementar e acompanhar planos de ação para integrar os requisitos da qualidade nos processos de recursos humanos.
- Identificar problemas e identificar soluções relativamente à qualidade na gestão de recursos humanos.

# GERIR RECLAMAÇÕES E CONFLITOS COM CLIENTES E FORNECEDORES

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Acolher o cliente/fornecedor presencialmente, online e por telefone.
- Diagnosticar o motivo da insatisfação e averiguar as suas necessidades.
- Comunicar de acordo com a tipologia de clientes e fornecedores.
- Aplicar regulamentos e normas de gestão de reclamações.
- Identificar e gerir conflitos.
- Conciliar interesses entre as partes.
- Promover o comprometimento das partes.

# IMPLEMENTAR AS NORMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO NA ÁREA DA QUALIDADE

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho
- Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.
- Aplicar medidas de prevenção de incêndios.
- Utilizar o extintor.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Reportar a situação de emergência.
- Definir indicadores de qualidade.
- Analisar os indicadores de qualidade na avaliação e controlo de riscos.

# COLABORAR E TRABALHAR EM EQUIPA

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
50 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais.
- Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades.
- Formular ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais.
- Trocar conhecimentos e experiências.
- Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão.
- Analisar problemas e tomar decisões.
- Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online.
- Reconhecer sinais de burnout próprio e/ou dos colegas.

# AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO - CONCEITOS BÁSICOS

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- 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.

# ANALISAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Aplicar técnicas de recolha e tratamento de reclamações e ocorrências.
- Identificar padrões e tendências nos dados de satisfação do cliente.
- Aplicar técnicas para avaliação da satisfação do cliente.
- Analisar os resultados da avaliação da satisfação do cliente.
- Analisar reclamações e feedback do cliente.
- Aplicar técnicas de gestão e tratamento de reclamações.
- Comunicar e reportar dados sobre a satisfação dos clientes.

# COMUNICAR E INTERAGIR EM CONTEXTO PROFISSIONAL

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
50 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Identificar as expectativas do interlocutor.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interação orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação.

# COMUNICAR EM LÍNGUA PORTUGUESA NO SETOR DOS SERVIÇOS ÀS EMPRESAS

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
50 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Aplicar as técnicas de coesão textual.
- Identificar a intenção comunicativa do interlocutor.
- Realizar inferências.
- Adequar o código oral e escrito à sua finalidade, ao assunto e ao destinatário
- Utilizar recursos verbais e não verbais nos discursos orais.
- Utilizar estratégias de escuta.
- Interpretar o sentido de mensagens orais em contexto formal e profissional.

# INTERAGIR EM INGLÊS NO SETOR DOS SERVIÇOS ÀS EMPRESAS

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
50 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Informar o interlocutor através de uma exposição clara.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Responder a perguntas diretas.
- Iniciar, manter e terminar conversas.

# MONITORIZAR PROCESSOS RELACIONADOS COM COMPRAS E FORNECEDORES

DURAÇÃO	HORÁRIO	FORMATO
25 HORAS	9H - 18H	PRESENCIAL

## Objetivos da Formação

- Acompanhar os processos de aquisição de materiais, produtos ou serviços.
- Gerir informação sobre seleção, avaliação e classificação de fornecedores.
- Identificar as diferentes etapas da compra e selecionar os métodos de aquisição.
- Realizar análises de mercado e identificar potenciais fornecedores.
- Analisar as tendências e dinâmicas do setor.

# QUESTÕES FREQUENTES

## Como posso avançar com inscrições?

Através deste link:

[Demonstração de Interesse](#)

## Que documentos preciso para me inscrever?

- Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação
- Comprovativo de habilitações (mínimo 9.º ano)
- Comprovativo de IBAN
- Recibo de vencimento do mês anterior ao início da formação (os valores podem estar rasurados ou ocultos)
- Outros documentos poderão ser solicitados conforme o programa

# QUESTÕES FREQUENTES

## 🎓 Existe alguma escolaridade mínima obrigatória?

Sim. Cada UC tem um requisito de escolaridade mínimo, pelo terá sempre de ser avaliada a elegibilidade do formando para frequentar a formação pretendida. O 9.º ano de escolaridade é o requisito mínimo mais recorrente.

## 🕒 Posso faltar a algumas sessões?

A assiduidade é obrigatória. No entanto, é permitida uma falta desde que esta não ultrapasse 10% da carga horária total da formação, conforme as regras do Programa 2030.

🔄 Posso repetir uma formação em qualquer momento?

Não. De acordo com o regulamento do Programa 2030, a mesma formação não pode ser repetida num período de 3 anos.

# QUESTÕES FREQUENTES

## **Subsídio de Alimentação - Valor e Condições**

O subsídio de alimentação nas formações financiadas pelo PT2030, quando previsto no aviso, é pago no valor de 6,00 € por dia. Este apoio é atribuído quando a sessão de formação presencial tem uma duração mínima de 3 horas seguidas.

## **Quem decide a participação na formação do PT2030?**

O interesse e a decisão de participar partem do próprio formando. A inscrição na formação deve resultar da vontade individual do participante, que reconhece a relevância da ação para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

## **Porque é que esta formação é gratuita?**

Este programa é financiado por fundos públicos e/ou comunitários, permitindo que os participantes tenham acesso a formação sem custos.



**CONTACTOS:**

**E -Mail:** [escolaprio@prio.pt](mailto:escolaprio@prio.pt)