

# CATÁLOGO DE FORMAÇÃO EMPRESARIAL



Projetos  
**2030**  
Incentivos  
& Investimentos

# Projetos **2030**

Incentivos  
& Investimentos

**ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA POR:**

DGERT - Direção Geral do Emprego e das  
Relações de Trabalho



[www.projetos2030.pt](http://www.projetos2030.pt)



(+351) 255 010 020 (chamada rede fixa nacional)



(+351) 969 920 050 (chamada rede móvel nacional)



[formacao@projetos2030.pt](mailto:formacao@projetos2030.pt)



Tâmega Park - Edifício Mercúrio, Amarante



# ÍNDICE

- 01** Áreas de Formação
- 02** Código de Trabalho
- 03** Formação Personalizada
- 32** Packs Empresariais
- 36** Cheque-Formação





A Projetos 2030 disponibiliza uma vasta oferta formativa adequada às necessidades das empresas, com métodos certificados pela DGERT.

## ÁREAS DE FORMAÇÃO:

- 342 - MARKETING E PUBLICIDADE
- 347 - ENQUADRAMENTO NA ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA
- 481 - CIÊNCIAS INFORMÁTICAS
- 621 - PRODUÇÃO AGRÍCOLA E ANIMAL
- 727 - CIÊNCIAS FARMACÉUTICAS
- 729 - SAÚDE
- 762 - TRABALHO SOCIAL E ORIENTAÇÃO
- 815 - CUIDADOS DE BELEZA
- 862 - SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO



# FORMAÇÃO PROFISSIONAL SEGUNDO O CÓDIGO DO TRABALHO:

A formação profissional é **obrigatória**, constituindo um **dover das empresas** e um **direito dos trabalhadores**.

O período mínimo de formação contínua previsto em lei é de **40 horas por ano**. O empregador deve assegurar, em cada ano, formação contínua a pelo menos **10% dos trabalhadores**.

A empresa deverá compensar o trabalhador pelas horas despendidas na formação, nas seguintes situações:

- **Até 2 horas**, em dia de trabalho, fora do horário laboral, devem ser pagas ao valor normal, não sendo consideradas trabalho suplementar, de acordo com o artigo 266º do Código do Trabalho.
- **Se forem excedidas as 2 horas**, devem ser pagas como trabalho suplementar, ou seja, a primeira hora extra é paga com acréscimo de 25% e as demais com acréscimo de 37.5%.
- **Em dia de descanso obrigatório**, as horas devem ser pagas com acréscimo de 50% e o trabalhador terá ainda direito a um dia de descanso remunerado num dos 3 dias seguintes.

À exceção das microempresas, o empregador deve elaborar o plano de formação, anual ou plurianual, com base no diagnóstico das necessidades de qualificação dos trabalhadores

O não cumprimento constitui **contraordenação grave**.

**A Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) é a entidade fiscalizadora responsável.**



## COIMAS:

- ✓ Se praticada por empresa com volume de negócios inferior a **500.000€**, de 6 UC a 12 UC em caso de negligência e de 13 UC a 26 UC em caso de dolo;
- ✓ Se praticada por empresa com volume de negócios igual ou superior a **500.000€ e inferior a 2.500.000€**, de 7 UC a 14 UC em caso de negligência e de 15 UC a 40 UC em caso de dolo;
- ✓ Se praticada por empresa com volume de negócios igual ou superior a **2.500.000€ e inferior a 5.000.000€**, de 10 UC a 20 UC em caso de negligência e de 21 UC a 45 UC em caso de dolo;
- ✓ Se praticada por empresa com volume de negócios igual ou superior a **5.000.000€ e inferior a 10.000.000€**, de 12 UC a 25 UC em caso de negligência e de 26 UC a 50 UC em caso de dolo;
- ✓ Se praticada por empresa com volume de negócios igual ou superior a **10.000.000€**, de 15 UC a 40 UC em caso de negligência e de 55 UC a 95 UC em caso de dolo.

# PROCURA FORMAÇÃO PERSONALIZADA?



No âmbito da formação empresarial oferecemos **pacotes personalizados** de formação através do nosso protocolo de **Formação à Medida**.

**QUALIFIQUE A SUA EMPRESA!**

**QUALIFIQUE OS SEUS TRABALHADORES!**

# ÍNDICE

# AÇÕES DE FORMAÇÃO

01 OFP - REDES SOCIAIS .....	05
02 OFP - STORYTELLING NA COMUNICAÇÃO .....	06
03 OFP - MARKETING MIX .....	06
04 UFCD 9214 - MARKETING DIGITAL .....	07
05 OFP - SEGURANÇA INFORMÁTICA PARA UTILIZADORES .....	08
06 UFCD 10672 - INTRODUÇÃO À UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....	09
07 OFP - METODOLOGIA 5S .....	10
08 OFP - GESTÃO LEAN .....	11
09 UFCD 5149 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ISO 9001 .....	12
10 UFCD 7849 - IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	13
11 UFCD 5162 - COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTOS EM AUDITORIAS .....	14
12 UFCD 0349 - AMBIENTE, SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO .....	15
13 OFP - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E INDIVIDUAL .....	17
14 OFP - MOVIMENTAÇÃO MANUAL E MECÂNICA DE CARGAS .....	18
15 OFP - TRABALHOS EM ALTURA .....	19
16 OFP - SEGURANÇA NOS RISCOS ELÉTRICOS .....	20
17 OFP - TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS .....	21
18 UFCD 10336 - GESTÃO DE EMERGÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO .....	22
19 UFCD 3564 - PRIMEIROS SOCORROS .....	23
20 OFP - UTILIZAÇÃO DE EXTINTORES - COMBATE A INCÊNDIOS .....	24
21 UFCD 4365 - TÉCNICAS DE VENDA .....	25
22 UFCD 3492 - ATENDIMENTO: INGLÊS TÉCNICO .....	25
23 UFCD 9104 - TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E RECEÇÃO DE CLIENTES .....	26
24 UFCD 7266 - GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	27
25 OFP - PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR .....	28
26 OFP - RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO .....	28
27 OFP - STRESS LABORAL .....	29
28 OFP - ESGONOMIA NO TRABALHO .....	29
29 UFCD - ERGONOMIA E CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO POSTO DE TRABALHO ..	30
30 OFP - SEGURANÇA E SAÚDE EM TELETRABALHO .....	31

01

# OFP REDES SOCIAIS

## DURAÇÃO

7 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Desenvolver competências práticas para delinear estratégias de presença nas redes sociais: Facebook e Instagram

## CONTEÚDOS

### ✓ Módulo 01: Introdução

- Contextualização das Redes Sociais em Portugal
- Analisar notoriedade, imagem e reputação

### ✓ Módulo 02: Facebook

- Estratégia de conteúdos
- Tipos de publicações
- Técnicas e táticas para obter um maior alcance e interação
- Criar campanhas de publicidade

### ✓ Módulo 03: Instagram

- Estratégias de uma boa publicação no Instagram
- Técnicas e táticas para obter um maior alcance e interação
- Estratégia de #hashtags
- Ferramentas para a criação de Insta Stories
- Criar campanhas de publicidade

02

## OFP STORYTELLING NA COMUNICAÇÃO



### DURAÇÃO

4 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ Transmitir conteúdo por meio de uma narrativa, utilizando recursos audiovisuais

### CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Estratégias de comunicação
  - Noções principais
- ✓ **Módulo 02:** Pilares de Storytelling
  - Técnicas Narrativas
  - Conteúdo Narrativo

03

## OFP MARKETING MIX



### DURAÇÃO

4 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ Definir estratégias de marketing do produto/serviço a disponibilizar ao cliente através das variáveis 4P's (Product; Price; Placement e Promotion)

### CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Produto
  - Caracterização do produto/serviço
- ✓ **Módulo 02:** Preço
  - Estudo de mercado atual
- ✓ **Módulo 03:** Distribuição
  - Principais canais de distribuição
- ✓ **Módulo 04:** Promoção
  - Estratégias de comunicação

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 9º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Avaliar os impactos e os efeitos do advento da nova economia, as transações comerciais a partir de ambientes virtuais - B2C, B2B, B2A.
- ✓ Identificar as ferramentas do e-marketing e do e-commerce.
- ✓ Aplicar as ferramentas de gestão da informação e da comunicação, criando uma relação de interatividade, centrada nas necessidades dos consumidores

## CONTEÚDOS

- ✓ **Internet e os canais de distribuição**
  - Business to business - B2B
  - Business to consumer - B2C
  - One to one - O2O
  - Business to administration - B2A
- ✓ **Portais/sites/motores de busca/centro comerciais virtuais/lojas virtuais**
  - O papel do website no marketing digital
  - Desenvolvimento e manutenção de páginas web
  - Arquitetura de informação
  - Usabilidade
  - Planeamento de um Web Site
  - E-commerce
- ✓ **Tecnologias de informação e a relação com o cliente**
  - A tecnologia ao serviço do marketing e da comunicação
  - O novo consumidor digital
  - Mensagens e formatos de comunicação digital com o cliente
- ✓ **E-consumidor**
  - Características
  - Tendências de consumo
  - Hábitos de consumo nas plataformas digitais
  - Processos de decisão de compra
  - Satisfação dos e-consumidores
- ✓ **E-marketing**
  - Conceito e evolução
  - Fundamentos do e-marketing
  - Vantagens da internet para os consumidores
  - Internet e o desenvolvimento de novas aplicações do marketing
  - Customer relationship management (CRM)
- ✓ **E-commerce**
  - Conceito
  - Motivações para adesão ao e-commerce
  - Fatores de sucesso

05

# OFP SEGURANÇA INFORMÁTICA PARA UTILIZADORES

## DURAÇÃO

7 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Conhecimento dos diferentes ataques típicos
- ✓ Identificação das principais medidas de segurança e de proteção a adotar de forma a proteger a informação pessoal

## CONTEÚDOS

- ✓ Segurança Wireless
  - Conceito de Comunicações Wireless
  - Principais Perigos
- ✓ Ataques Típicos:
  - Rogue Access Point / Evil Twin
  - HoneySpot Access Point
  - Ad Hoc Connection
  - Man-in-the-MiddleDenial-of-Service
  - Jamming Signal
  - BlueJack a Victim
  - Ataque via NFC
- ✓ Medidas de Segurança:
  - Credenciais
  - Encriptação
  - Wi-Fi público
  - Bluetooth
  - NFC
  - Segurança na Internet
- ✓ Riscos da Internet:
  - Malware
  - Spam
  - Phishing
  - Sites Maliciosos
  - Mensagens Maliciosas
- ✓ Cuidados a Ter:
  - Browser
  - Correio Eletrónico
  - Ferramental de Comunicação
- ✓ Medidas de Proteção:
  - Política de Passwords
  - Antivírus, AntiMalware e Firewall
  - Gestão de Informação Crítica
  - Anatomia de um Ataque

06

# UFCD 10672 INTRODUÇÃO À UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 9º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais
- ✓ Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional
- ✓ Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...)

## CONTEÚDOS

- ✓ Direito fundamental à proteção de dados pessoais como auto controlo da informação que nos respeita
- ✓ Regulamento Geral de Proteção de Dados
  - Principais conceitos, princípios e atores
  - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
  - Direitos dos titulares dos dados
  - Fiscalização
- ✓ Implementação do RGPD
  - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
  - Questões da Segurança Informática
  - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão



09

# OFP METODOLOGIA 5S



## DURAÇÃO

15 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Compreender a importância 5S como condição prévia a todo o projeto de melhoria
- ✓ Identificar os pontos-chave e a metodologia de introdução 5S
- ✓ Utilizar os instrumentos 5S
- ✓ Formular uma estratégia de implementação e manutenção 5S nas suas organizações
- ✓ Estruturar e realizar uma auditoria 5S

## CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Conceitos Básicos dos 5S
  - Origem dos 5S
  - O que é o programa 5S
  - Objetivos e estratégias do programa 5S
  - Obstáculos ao programa 5S
  - Jogo de simulação (prática)
- ✓ **Módulo 02:** Os 5S
  - SEIRI (Organização): "O que é necessário para o meu trabalho?"
  - SEITON (Arrumação): "Cada objeto está no lugar certo?"
  - SEISO (Limpeza): "Está tudo limpo e pronto a funcionar?"
  - SEIKETSU (Higiene): "Estão a ser aplicados os padrões definidos?"
  - SHITSUKE (Disciplina, manutenção a longo prazo): "Como posso manter a longo prazo, a organização e a limpeza?"
- ✓ **Módulo 03:** Metodologia dos 5S nas organizações:
  - Os 5S no dia a dia das organizações: Análise de Benefícios
  - Exemplos práticos de implementações 5S
  - Fatores críticos de sucesso do programa 5S
  - A relação dos 5S com a Manutenção Produtiva Total (TPM)
  - Os 5S no Escritório / Serviços
- ✓ **Módulo 04:** Metodologia para implementação de um programa 5S
  - Fases para a implementação
  - Equipa de trabalho
  - Implementação
  - Check-list para os 5S
  - Análise de Benefícios
- ✓ **Módulo 05:** Auditoria 5S
  - Planeamento das Auditorias 5S
  - Realização das Auditorias 5S
  - Análise dos resultados da Auditoria 5S

08

# OFP GESTÃO LEAN

## DURAÇÃO

15 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Contribuir para o aumento da competitividade das organizações
- ✓ Reconhecer a importância da metodologia Lean
- ✓ Desenvolver competências de análise e avaliação para melhoria contínua

## CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Filosofia da gestão Lean
  - Introdução
  - Vantagens
  - Tipos de desperdícios
- ✓ **Módulo 02:** Cadeia de valor
  - Melhoria contínua das cadeias de valor
  - Gestão da cadeia de valor
  - Criação de valor
- ✓ **Módulo 03:** Metodologias de melhoria de processos
  - SMED (Single Minute Exchange of Die)
  - TPM (Total Productive Maintenance)
- ✓ **Módulo 04:** Kaizen
- ✓ **Módulo 05:** Implementação Lean
  - Diagnóstico
  - Definição de estratégia
  - Implementação do programa de melhoria Lean



# UFCD 5149

# SISTEMA DE GESTÃO

# DA QUALIDADE

# ISO 9001



**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 12º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Aplicar os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, com base no referencial normativo NP EN ISO 9001, demonstrando um claro domínio nos requisitos considerados críticos

## CONTEÚDOS

- ✓ Os princípios da gestão da qualidade
- ✓ Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ O modelo de Gestão da Qualidade
- ✓ O Sistema Português da Qualidade
- ✓ A acreditação e a certificação
- ✓ Organizações internacionais da Qualidade
- ✓ A abordagem por processos
- ✓ Estudo detalhado dos requisitos da NP EN ISO 9001:2015
  - Requisitos da documentação
  - Responsabilidade da gestão
  - Gestão de recursos
  - Realização do produto
  - Medição, análise e melhoria
- ✓ Metodologias para a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ Definição das etapas de um processo de implementação

# UFCD 7849

## IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 9º ANO**

### DURAÇÃO

50 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade NP EN ISO 9001
- ✓ Identificar a documentação necessária à implementação do sistema de gestão da qualidade
- ✓ Implementar um sistema de gestão da qualidade adaptado a um setor de atividade
- ✓ Reconhecer a importância da integração de diferentes sistemas de gestão

### CONTEÚDOS

- ✓ Conceitos sobre gestão da qualidade
- ✓ O Sistema Português da Qualidade
- ✓ Relação entre os sistemas de gestão da qualidade e os modelos de excelência
- ✓ Requisitos da Norma NP EN ISO 9001
- ✓ Abordagem por processos: a metodologia PDCA
- ✓ Sistema de gestão da qualidade
  - Requisitos de documentação
  - Responsabilidade da gestão
  - Comprometimento da gestão
  - Focalização no cliente
  - Política da qualidade
  - Planeamento
  - Responsabilidade, autoridade e comunicação
  - Revisão pela gestão
- ✓ Gestão de recursos
  - Provisão de recursos
  - Recursos humanos
  - Infraestruturas
  - Ambiente de trabalho
- ✓ Realização do produto
  - Planeamento da realização do produto
  - Processos relacionados com o cliente
  - Conceção e desenvolvimento
  - Compras
  - Produção e fornecimento do serviço
  - Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição
- ✓ Medição, análise e melhoria
  - Satisfação do Cliente
  - Auditoria interna
  - Monitorização e medição dos processos e produto
  - Controlo do produto não conforme
  - Análise de dados
  - Melhoria
- ✓ Desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão da qualidade
- ✓ Compatibilidade com outros sistemas de gestão e sua integração
- ✓ Implementação de um sistema de gestão da qualidade adaptado a um setor de atividade

# UFCD 5162 COMUNICAÇÃO E COMPORTAMENTOS EM AUDITORIAS

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 12º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Aplicar técnicas comunicacionais, através de simulação de auditorias, demonstrando um claro domínio comportamental na relação auditor/auditado

## CONTEÚDOS

- ✓ Perceção interpessoal e comunicação:
  - Implicações ao nível das atitudes e comportamentos nas auditorias
- ✓ O processo comunicacional
  - Fatores influenciadores: mudança e natureza dos indivíduos
  - Barreiras à comunicação e formas de as ultrapassar
- ✓ Técnicas a utilizar para o aumento da eficácia comunicacional - Assertividade
- ✓ Técnicas comunicacionais em auditorias:
  - A entrevista na auditoria
  - As reuniões em auditoria - preparação e condução de reuniões
- ✓ Técnicas de comunicação escrita - o relatório final da auditoria
- ✓ Casos práticos



# UFCD 0349

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

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 4º ANO**

### DURAÇÃO

25 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ 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

### CONTEÚDOS

- ✓ 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

✓ SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

- CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST
  - Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção
- ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST
  - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador
- ACIDENTES DE TRABALHO
  - Conceito de acidente de trabalho
  - Causas dos acidentes de trabalho
  - Consequências dos acidentes de trabalho
  - Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
- DOENÇAS PROFISSIONAIS
  - Conceito
  - Principais doenças profissionais
- PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS
  - Riscos biológicos
  - Agentes biológicos
  - Vias de entrada no organismo
  - Medidas de prevenção e proteção
  - Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
  - Ambiente térmico
  - Iluminação
  - Radiações (ionizantes e não ionizantes)
  - Ruído
  - Vibrações
  - Riscos químicos
    - Produtos químicos perigosos
    - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
    - Vias de exposição
    - Efeitos na saúde
    - Classificação, rotulagem e armazenagem
    - Medidas de prevenção e proteção
  - Riscos de incêndio ou explosão
    - O fogo como reação química
      - Fenomenologia da combustão
      - Principais fontes de energia de ativação
      - Classes de Fogos
      - Métodos de extinção

- Meios de primeira intervenção - extintores
  - Classificação dos Extintores
  - Escolha do agente extintor
- Riscos elétricos
  - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
  - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
  - Medidas de prevenção e proteção
- Riscos mecânicos
  - Trabalho com máquinas e equipamentos
  - Movimentação mecânica de cargas
- Riscos ergonómicos
  - Movimentação manual de cargas
- Riscos psicossociais
- SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
  - Conceito
  - Tipos de sinalização
- EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
  - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

13

# OFP EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E INDIVIDUAL



## DURAÇÃO

7 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Identificar e manusear os diferentes tipos de Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC's) e Individual (EPI's)

## CONTEÚDOS

✓ **Módulo 01:** Regime Jurídico da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho

✓ **Módulo 02:** Medidas de prevenção e proteção

✓ **Módulo 03:** EPC

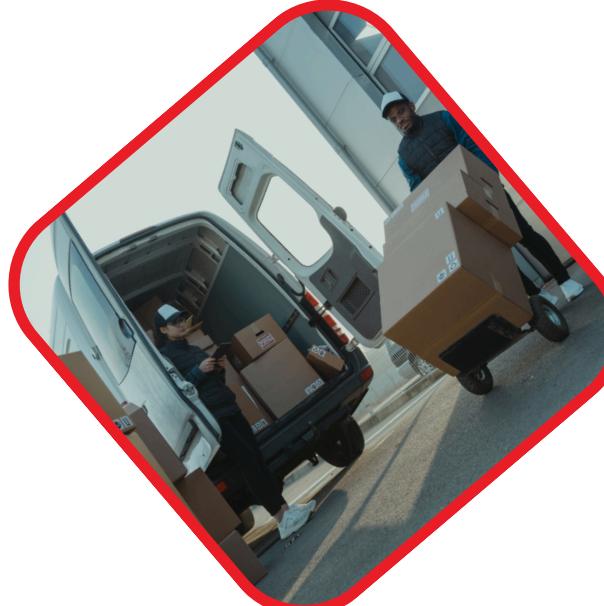
- Tipos de EPC's
- Manutenção e conservação

✓ **Módulo 04:** EPI

- Tipos de EPI's
- Manutenção e conservação

14

# OFP MOVIMENTAÇÃO MANUAL E MECÂNICA DE CARGAS



## DURAÇÃO

8 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Cumprir as principais regras de segurança na movimentação mecânica e manual de cargas, evitando acidentes de trabalho
- ✓ Promoção da Segurança e Saúde no trabalho

## CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Legislação - enquadramento
- ✓ **Módulo 02:** Movimentação Manual de Cargas
  - Procedimentos
  - Riscos associados
  - Medidas de prevenção e proteção
- ✓ **Módulo 03:** Movimentação Mecânica de Cargas
  - Procedimentos
  - Riscos associados
  - Medidas de prevenção e proteção

# OFP TRABALHOS EM ALTURA

## DURAÇÃO

16 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Aplicar as práticas e técnicas de trabalho mais seguras
- ✓ Identificar as principais técnicas de resgate

## CONTEÚDOS

- ✓ **Formação teórica - 8h**
  - Legislação e Regulamentação
  - Cuidados Específicos nos Trabalhos em Altura
  - Equipamentos de proteção individual (EPI's) e equipamentos de proteção coletiva (EPC's) - Uso, manutenção e inspeção
  - Situações Específicas de Trabalhos em Altura
  - Cenário de Acidente e Resgate
- ✓ **Formação prática - 8h**
  - Treinamento dos conhecimentos adquiridos com recurso aos meios disponibilizados pelas empresas no dia-a-dia: Capacetes, arneses, cordas, ganchos, fitas, material metálico, kit de resgate, etc.



# OFP SEGURANÇA NOS RISCOS ELÉTRICOS



## DURAÇÃO

8 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Conhecer os riscos elétricos, principais medidas gerais de prevenção e equipamentos a adotar

## CONTEÚDOS

- ✓ Conceitos gerais de riscos elétricos
- ✓ Efeitos fisiológicos da corrente elétrica
- ✓ Domínios de tensão
- ✓ Tipos de trabalho
- ✓ Distâncias para os valores de tensão
- ✓ Trabalhos efetuados com máquinas e equipamentos
- ✓ Medidas gerais de prevenção e proteção e práticas de trabalho seguras
- ✓ Equipamentos e proteção coletiva e individual
- ✓ Procedimento em caso de acidente elétrico

# OFP TRABALHOS EM ESPAÇOS CONFINADOS

## DURAÇÃO

8 HORAS



## DEFINIÇÃO

De acordo com a **Associação Portuguesa de Segurança (APSEI)**:

**"os espaços confinados são definidos como locais de acesso limitado ou restrito, que não possuem ventilação natural favorável e que não foram concebidos para uma ocupação contínua de trabalhos, podendo também ser propícios à acumulação de contaminantes tóxicos ou inflamáveis, ou à existência de uma atmosfera deficiente em oxigénio".**

Incluem-se nesta categoria:

- Reatores
- Galerias subterrâneas
- Fossas
- Túneis
- Chaminés
- Caldeiras
- Silos
- Tanques
- Porões
- Cisternas

É também considerado um espaço confinado um espaço aberto onde possam acumular-se gases mais pesados que o ar, como por exemplo, um poço.

## OBJETIVOS

- ✓ Identificar os locais que sejam espaços confinados
- ✓ Identificar os perigos e avaliar os riscos
- ✓ Reconhecer as medidas de prevenção e proteção a adotar na execução dos trabalhos
- ✓ Técnicas a utilizar em caso de emergência

## CONTEÚDOS

- |   |   |
|---|---|
| <p>✓ <b>Formação teórica - 4h</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterização dos Trabalhos em Espaços Confinados</li> <li>• Riscos Associados e Medidas de Prevenção</li> <li>• Proteção Durante a Realização dos Trabalhos</li> <li>• Regras Básicas de Segurança em Espaços Confinados</li> <li>• Resgate em Espaços Confinados</li> </ul> | <p>✓ <b>Formação prática - 4h</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocação de EPI's</li> <li>• Manobras em Espaços Confinados</li> <li>• Resgate em Espaços Confinados</li> </ul> |
|---|---|

18

# UFCD 10336 GESTÃO DE EMERGÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 9º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS

## LEGISLAÇÃO

Artigo 20.º - Lei nº 102/2009 de 10 setembro  
Formação dos trabalhadores

1. [...]
2. [...]
3. ... o empregador deve formar, em número suficiente, tendo em conta a dimensão da empresa e os riscos existentes, os trabalhadores responsáveis pela aplicação das medidas de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação de trabalhadores, bem como facultar-lhes material adequado.
4. [...]
5. [...]
6. Constitui contraordenação grave a violação do disposto nos n.os 1 a 4.

## OBJETIVOS

- ✓ Reconhecer os princípios da gestão da emergência em contexto de trabalho
- ✓ Participar na elaboração dos planos de emergência dos locais de trabalho

## CONTEÚDOS

- ✓ Gestão da emergência
  - Tipos de emergências
  - Planeamento da emergência
  - Procedimentos de resposta em situação de emergência
  - Simulacros
  - Inspeções
- ✓ Plano de Emergência
- ✓ Auditorias ao sistema de resposta a emergência



# UFCD 3564 PRIMEIROS SOCORROS

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 4º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS

## LEGISLAÇÃO

Artigo 20.º - Lei nº 102/2009 de 10 setembro

Formação dos trabalhadores



1.[...]

2.[...]

3. ... o empregador deve formar, em número suficiente, tendo em conta a dimensão da empresa e os riscos existentes, os trabalhadores responsáveis pela aplicação das medidas de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação de trabalhadores, bem como facultar-lhes material adequado.

4.[...]

5.[...]

6. Constitui contraordenação grave a violação do disposto nos n.os 1 a 4.

## OBJETIVOS

- ✓ Identificar os diferentes tipos de acidentes
- ✓ Reconhecer o serviço nacional de proteção civil
- ✓ Reconhecer a importância da prevenção de acidentes e de doenças profissionais

## CONTEÚDOS

### ✓ Tipos de acidente

- Comportamento perante o sinistrado
  - Prevenção do agravamento do acidente
    - Alerta dos serviços de socorro público
    - Exame do sinistrado
    - Socorros de urgência
    - Primeiros socorros e conselhos de prevenção nos diferentes casos de dificuldade respiratória
  - Dificuldades respiratórias – descrição
    - Socorros de urgência
    - Reanimação cardio-respiratória

- Feridas, fraturas, acidentes respiratórios, acidentes digestivos, acidentes pelos agentes físicos, envelhecimento
- Acidentes inerentes à profissão
  - Queimadura
    - Por corrente eléctrica
    - Hemorragia externa por ferimento (corte)
  - Comportamento a seguir
  - Esterilização dos instrumentos
  - Prevenção dos acidentes de trabalho, supressão de risco, proteção coletiva, proteção individual, sinalização

Serviço Nacional de Proteção Civil

- Socorristismo e realidade

A profissão confrontada com a doença

- Prevenção de acidentes e doenças profissionais
  - Higiene do profissional
  - Higiene do meio ambiente
- Revisão de atuação em diferentes casos
  - Revisão dos efeitos tardios em certos acidentes

**20**

## OFP UTILIZAÇÃO DE EXTINTORES COMBATE A INCÊNDIOS

### DURAÇÃO

8 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ Agir adequadamente em situação real de emergência com os meios de combate a incêndios

### CONTEÚDOS

- ✓ Fenómeno do Fogo
- ✓ Classes do Fogo e Agentes Extintores
- ✓ Equipamentos de 1<sup>a</sup> Intervenção
- ✓ Sistemas Automáticos de Detecção e Extinguição de Incêndios
- ✓ Atuação em caso de emergência / combate a incêndios



21

# UFCD 4365 TÉCNICAS DE VENDA

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 12º ANO**

## DURAÇÃO

25 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços
- ✓ Identificar as várias etapas de uma venda

## CONTEÚDOS

- ✓ Funções do vendedor
- ✓ Competências do profissional de vendas
- ✓ Competências de comunicação na venda
- ✓ Etapas da venda
- ✓ Controlo da venda

22

# UFCD 3492 ATENDIMENTO: INGLÊS TÉCNICO

**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 12º ANO**

## DURAÇÃO

50 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Aplicar vocabulário técnico de conversação na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa

## CONTEÚDOS

- ✓ Língua Inglesa
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

# UFCD 9104 TÉCNICAS DE ATENDIMENTO E RECEÇÃO DE CLIENTES

ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 4º ANO

## DURAÇÃO

25 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente
- ✓ Identificar os comportamentos e atitudes no atendimento, acolhimento e relação com o cliente
- ✓ Aplicar as técnicas de atendimento e receção do cliente

## CONTEÚDOS

### ✓ Comunicação com o cliente

- Esquema geral de comunicação
  - Barreiras à comunicação
  - Fidelização da comunicação e feedback
- Linguagem verbal e não-verbal
  - Linguagem e postura corporal
  - Expressões e microexpressões faciais
  - Psicomorfologia facial
- Estilos de comunicação
  - Passivo
  - Assertivo
  - Manipulador
  - Agressivo
- Informação e a sua comunicação
  - Factos e sentimentos
  - Direito à informação e princípios da informação
  - Do idealismo ao realismo
  - Escuta, confidencialidade e segredo
  - Falsas interpretações, estereótipos
- Motivações
  - Necessidades e motivações
  - Ciclo motivacional (equilíbrio, frustração e compensação)
  - Motivações de má qualidade
  - Motivações latentes

- Fenómenos decorrentes das relações humanas
  - Emoções
  - Boas intenções e boas ações
  - Intervenção e interferência
  - Individualismo e sensibilização social

### ✓ Relações interpessoais

- Relação profissional-cliente
- Etapas do atendimento
- Etapas do processo de atendimento
- Atendimento presencial e atendimento telefónico
- Comportamento social
  - Convivência social
  - Ocasiões formais
  - Apresentação, cumprimentos e conversações
  - Correspondência e redes sociais
  - Lugares públicos e relações profissionais
- Grupos e estilos de liderança
  - O que são grupos e como funcionam
  - Liderança e líder
  - Tipos de liderança
  - Trabalho em equipa
- Conflitos
  - O que são conflitos
  - Gestão de conflitos

# UFCD 7266

## GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 9º ANO**

### DURAÇÃO

25 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ Definir o conceito de reclamação
- ✓ Identificar as tipologias de reclamações
- ✓ Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação
- ✓ Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas
- ✓ Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações
- ✓ Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de atuar
- ✓ Sistematizar informação relativas às reclamações, propondo planos de melhoria
- ✓ Aplicar a legislação relativa à área de reclamações

### CONTEÚDOS

- ✓ **Reclamação:**
  - Definição
  - Tipos de reclamação
  - Razões de reclamação dos clientes e percepção de sinais de descontentamento
  - Etapas de uma reclamação
- ✓ **Sistema de gestão e tratamento das reclamações:**
  - Metodologia base
  - Tratamento da reclamação: Gestão atempada; Tipo de erros a evitar
- ✓ **Tratamento da informação e plano de melhoria**
- ✓ **Livro de reclamações**
  - Legislação aplicável
- ✓ **Fidelização dos clientes**
  - Práticas potenciadoras da satisfação do cliente
  - Comunicação verbal e não verbal
  - Assertividade e empatia
  - Tipos de clientes e adaptação aos seus comportamentos
  - Técnicas para controlar e reduzir conflitos
  - Opinião do cliente
  - Argumentação e afirmação
  - Gestão do stress em situação de crise

25

# OFP PROMOÇÃO DA SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR



## DURAÇÃO

7 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Promover competências para o bem-estar mental no local de trabalho

## CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Definição de conceitos
  - Saúde mental
  - Doença mental
  - Stress no trabalho
- ✓ **Módulo 02:** Saúde Mental no Trabalho
  - Importância do conceito
  - Riscos associados
  - Impactes no quotidiano
- ✓ **Módulo 03:** Promoção da Saúde Mental
  - Estratégias de promoção de Saúde Mental

26

# OFP RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO



## DURAÇÃO

4 HORAS

## OBJETIVOS

- ✓ Adquirir conhecimentos ao nível da identificação, intervenção na área de riscos psicossociais

## CONTEÚDOS

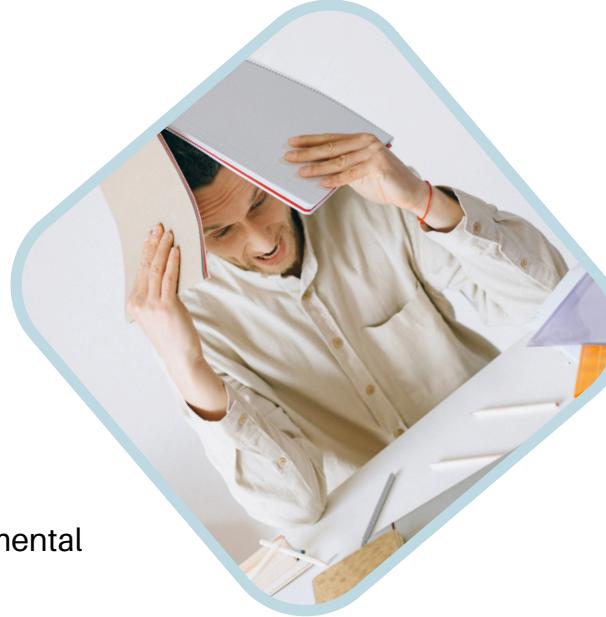
- ✓ **Módulo 01:** Caracterização dos riscos psicossociais
  - Fatores
  - Sintomas
  - Consequências
- ✓ **Módulo 02:** Avaliação e intervenção
  - Metodologias

27

# OFP STRESS LABORAL

## DURAÇÃO

7 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Contribuir para a melhoria dos estados de saúde física e mental dos trabalhadores

## CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Stress
  - Definição
  - Tipos de Stress: Stress Negativo e Stress Positivo
- ✓ **Módulo 02:** Causas e Consequências do Stress
- ✓ **Módulo 03:** Síndrome de Burnout
- ✓ **Módulo 04:** Orientações preventivas
- ✓ **Módulo 05:** Técnicas de relaxamento

28

# OFP ERGONOMIA NO TRABALHO

## DURAÇÃO

8 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Sensibilização para os conceitos básicos de Segurança e Saúde no Trabalho
- ✓ Ergonomia e prevenção de lesões músculo-esqueléticas

## CONTEÚDOS

- ✓ Enquadramento Legal - Segurança e Saúde no Trabalho
- ✓ Princípios Gerais de Prevenção
- ✓ Fator de Risco Ergonómico: Posturas de Trabalho, Equipamentos de trabalho e Organização do posto de trabalho
- ✓ Lesões músculo-esqueléticas
- ✓ Exercícios de Relaxamento

# UFCD 10330

## ERGONOMIA E CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO POSTO DE TRABALHO



**ESCOLARIDADE MÍNIMA EXIGIDA: 9º ANO**

### DURAÇÃO

50 HORAS

### OBJETIVOS

- ✓ Reconhecer conceitos de ergonomia, fisiologia e biomecânica
- ✓ Identificar e aplicar metodologias ergonómicas na avaliação dos riscos profissionais associados às condições de segurança no trabalho

### CONTEÚDOS

- ✓ Ergonomia
  - Conceito
  - Objetivos
  - Metodologia de estudo
- ✓ Noções de fisiologia
- ✓ Noções de biomecânica
- ✓ Postos de trabalho
  - Dimensão do posto de trabalho
  - Antropometria
  - Postura de trabalho
- ✓ Equipamentos de trabalho
- ✓ Interface homem-máquina
- ✓ Fatores ambientais (ruído, vibrações, iluminação, ambiente térmico, ventilação)
- ✓ Equipamentos dotados de visor
  - Conceitos
  - Fatores de risco
  - Avaliação de riscos
  - Medidas de prevenção e de proteção
- ✓ Enquadramento legal e normativo
- ✓ Movimentação manual de cargas
  - Conceitos
  - Fatores de risco
  - Avaliação de riscos
  - Medidas de prevenção e de proteção
  - Legislação
- ✓ Efeitos sobre a saúde
  - Fadiga física e mental
  - Lesões músculo-esqueléticas
- ✓ Metodologias de avaliação de riscos

# OFP SEGURANÇA E SAÚDE EM TELETRABALHO

## DURAÇÃO

7 HORAS



## OBJETIVOS

- ✓ Contribuir para a melhoria da produtividade dos trabalhadores em teletrabalho

## CONTEÚDOS

- ✓ **Módulo 01:** Teletrabalho
  - Direitos e deveres dos empregadores e trabalhadores
- ✓ **Módulo 02:** Local de trabalho
  - Adaptação / Instalação
  - Organização das condições laborais
- ✓ **Módulo 03:** Produtividade e bem-estar em contexto de trabalho
  - Definição de objetivos
  - Comunicação
- ✓ **Módulo 04:** Harmonização entre o horário de trabalho e a vida pessoal

## OUTRA AÇÃO DE FORMAÇÃO EM MENTE?

Entre em contacto, nós ajudamos:

[formacao@projetos2030.pt](mailto:formacao@projetos2030.pt)



NÃO TEM TEMPO A  
PERDER?

Conheça os pacotes de formação  
empresarial já disponíveis, adequados  
à sua necessidade!

**QUALIFIQUE A SUA EMPRESA!  
QUALIFIQUE OS SEUS TRABALHADORES!**



## PACK 01

50 Horas

- UFCD 3564 - Primeiros Socorros
- UFCD 10336 - Gestão da Emergência no Local de Trabalho



## PACK 02

50 Horas

- UFCD 3564 - Primeiros Socorros
- UFCD 0349 - Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - Conceitos básicos



## PACK 03

40 Horas

- OFP - Metodologia 5S
- UFCD 5149 - Sistemas de Gestão da Qualidade - ISO 9001



## PACK 04

40 Horas

- OFP - Gestão Lean
- UFCD 5149 - Sistemas de Gestão da Qualidade - ISO 9001



## PACK 05

40 Horas

- UFCD 3564 - Primeiros Socorros
- OFP - Movimentação Manual e Mecânica de Cargas
- OFP - Equipamentos de Proteção Coletiva e Individual

OFP - Outra Formação Profissional

UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração inseridas no Catálogo Nacional de Qualificação (CNQ).



## PACK 06

40 Horas

- OFP - Stress Laboral
- OFP - Ergonomia no Trabalho
- OFP - Riscos Psicossociais no Trabalho
- OFP - Segurança e Saúde em Teletrabalho
- OFP - Promoção da Saúde Mental do Trabalhador
- OFP - Segurança Informática para Utilizadores



## PACK 07

50 Horas

- UFCD 5162 - Comunicação e Comportamento em Auditorias
- UFCD 10672 - Introdução à Utilização e Proteção de Dados Pessoais



## PACK 08

50 Horas

- UFCD 5162 - Comunicação e Comportamento em Auditorias
- UFCD 7266 - Gestão e Tratamento de Reclamações



## PACK 09

40 Horas

- OFP - Redes Sociais
- OFP - Marketing MIX
- UFCD 9214 - Marketing Digital
- OFP - Storytelling na Comunicação

OFP - Outra Formação Profissional

UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração inseridas no Catálogo Nacional de Qualificação (CNQ).



## PACK 10

50 Horas

- UFCD 4365 - Técnicas de Venda
- UFCD 9104 - Técnicas de Atendimento e Receção dos Clientes



## PACK 11

40 Horas

- OFP - Trabalhos em Altura
- OFP - Segurança nos Riscos Elétricos
- OFP - Trabalhos em Espaços Confinados
- OFP - Utilização de Extintores - Combate a Incêndios



## STAND ALONE 01

50 Horas

- UFCD 7849 - Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade



## STAND ALONE 02

50 Horas

- UFCD 10330 - Ergonomia e Condições de Segurança e Saúde no Posto de Trabalho



## STAND ALONE 03

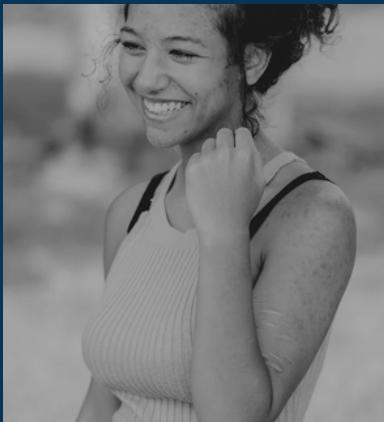
50 Horas

- UFCD 3492 - Atendimento: Inglês Técnico

OPF - Outra Formação Profissional

UFCD - Unidades de Formação de Curta Duração inseridas no Catálogo Nacional de Qualificação (CNQ).

# MEDIDA CHEQUE-FORMAÇÃO



# MODALIDADE DE FINANCIAMENTO DIRETO DA FORMAÇÃO!



Candidate-se à Medida Cheque-Formação e obtenha um apoio máximo de 175€ por trabalhador!

Acompanhamos a sua candidatura passo a passo! Entre em contacto e saiba mais:

[formacao@projetos2030.pt](mailto:formacao@projetos2030.pt)



# Projetos **2030**

---

Incentivos  
& Investimentos

*"Apoiamos empresas,  
apoiamos pessoas"*