

**CADERNO DE ENCARGOS
CONCURSO PÚBLICO**

PROCEDIMENTO Nº 2020/300.10.005/2

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

NO ÂMBITO DA CANDIDATURA Nº CENTRO-08-5763-FSE-000007,

REFERENTE AO PLANO DE FORMAÇÃO CIRA 2020/2021

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

Parte I
Cláusulas Jurídicas

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª

Objeto

O objeto do contrato consiste, de acordo com as cláusulas técnicas descritas na parte II do presente caderno de encargos, na prestação de serviços de formação profissional no âmbito da candidatura nº CENTRO-08-5763-FSE-000007, referente ao Plano de Formação CIRA 2020/2021.

Para efeitos do presente Concurso Público, a prestação de serviços foi dividida em 3 (três) Lotes, nomeadamente:

Lote 1	Formação na área da Modernização Administrativa
Lote 2	Formação na área da Informática
Lote 3	Formação na área Comportamental

Cláusula 2ª

Local de Intervenção, por Lote

O local de execução da presente aquisição de serviços é em Aveiro, na Freguesia da Glória e Vera Cruz, em instalações da responsabilidade do adjudicatário, que cumpram os requisitos legais para o efeito.

Cláusula 3ª

Contrato, por Lote

1. O contrato a celebrar é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato integra os seguintes elementos:
 - a. Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pela Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c. O presente caderno de encargos e respetivas cláusulas técnicas;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os elementos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), na redação atual, e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4ª

Prazo de Vigência do Contrato, por Lote

1. O prestador obriga-se a concluir a execução da prestação de serviço, com todos os elementos referidos no caderno de encargos, no prazo previsto no cronograma de ações de formação constante na Parte II - Cláusulas Técnicas, de abril de 2020 a novembro de 2021, ficando, no entanto, salvaguardada a possibilidade de serem efetuados reajustamentos ao prazo, derivados a eventuais reprogramações à candidatura.
2. O contrato mantém-se em vigor desde a data da sua celebração até à integral execução de todas as prestações, se nenhuma das partes o denunciar com a antecedência de 60 dias, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na Lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I

Obrigações do adjudicatário

Cláusula 5ª

Obrigações do adjudicatário, por Lote

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no Caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação principal de prestar Serviços, de acordo com o discriminado nas cláusulas deste caderno de encargos.
2. O prestador de serviços fica igualmente obrigado a:
 - a) Prestar os serviços especificados na parte II – Cláusulas Técnicas do presente Caderno de encargos, de abril de 2020 a novembro de 2021, após a celebração do contrato, no que diz respeito, designadamente às ações de formação previstas, às respetivas datas de realização, em horário laboral, no período compreendido entre as 9:00h e as 17:30h, para o número de formandos previstos, com a carga horária identificada por cada ação de formação, e de acordo

com os conteúdos programáticos constantes dos anexos IV, V e VI, respeitantes às ações de formação dos lotes 1, 2 e 3, respetivamente;

- b) Comparecer nas instalações da CIRA sempre que seja convocado para a efeito;
- c) Providenciar os locais apropriados para o desenvolvimento dos serviços objeto do presente contrato, no respeito pelas seguintes condições:

. As salas de formação têm de estar devidamente equipadas para os serviços a que se destinam, no que diz respeito a equipamento mobiliário (mesas e cadeiras dispostas em U, com capacidade para um máximo de 18 formandos, e mesa para o formador), equipamento de apoio à formação (quadro didático, marcadores), equipamento audiovisual (videoprojetor) e equipamento informático (destinado ao formador), bem como disporem de luz natural e instalações sanitárias contíguas.

. No caso das ações de formação referentes ao Lote 2, relativo a ações de formação na área de Informática, as salas de formação, para além do referido no número anterior, deverão dispor de um computador para cada formando, mais um computador para o formador.

. Toda a logística necessária à preparação, execução, acompanhamento e avaliação das ações de formação constituem encargos da responsabilidade do adjudicatário.

- d) Atribuir os serviços objeto do procedimento como propriedade da CIRA.
- e) Fornecer os dossiês técnico-pedagógicos, que deverão ser produzidos nos termos do artigo 8.º da Portaria n.º 60-A/2015, de 2 de março, para cada ação de formação.
- f) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial, bem como possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessárias para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- g) O adjudicatário entregará ainda à entidade adjudicante todos os suportes documentais adequados à ótima compreensão de todo o trabalho realizado no âmbito da prestação de serviços, sendo ainda obrigado a fornecer todos os elementos adicionais e complementares considerados pertinentes no prazo de 5 dias a contar da sua solicitação.
- h) Afiançar a garantia do serviço;
- i) Realizar todas as tarefas solicitadas pela entidade adjudicante e abrangidas pelo contrato a celebrar, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa pelo mesmo que para tal tenha de recorrer aos meios humanos, materiais e informáticos que entenda necessários e adequados a prestação dos serviços e a complexa execução das tarefas ao seu cargo;
- j) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes as condições de prestação dos serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justificarem;
- k) Manter atualizados todos os documentos de habilitação, entregando-os à CIRA;

- l) Manter o sigilo e garantir a confidencialidade;
 - m) Comunicar atempadamente, em fase de execução do contrato, para prévia aprovação da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro, os respetivos formadores das ações de formação, de forma a garantir a verificação da Avaliação da Valia Técnica constante da Proposta apresentada.
 - n) A entidade adjudicante poderá proceder à reprodução de todos os documentos referidos no número anterior.
 - o) Todos os documentos e relatórios devem ser fornecidos em formato digital e uma cópia em formato impresso
 - p) Todos os documentos e relatórios devem conter os logótipos da entidade adjudicante e das entidades financiadoras.
 - q) O adjudicatário entregará à entidade adjudicante a acompanhar o dossiê técnico-pedagógico, o respetivo *template* (ficheiro Excel produzido pelo Balcão 2020, e previamente entregue pela entidade adjudicante) de execução física da ação de formação. Deve ser entregue um *template* por cada ação de formação, que pode ser entregue via correio eletrónico
3. A título acessório, o prestador de serviços fica, ainda, obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados a prestação dos serviços, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário a perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
4. A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga a sua comunicação imediata à CIRA, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

Cláusula 6ª

Organização e meios do adjudicatário, por Lote

O adjudicatário fica obrigado a afetar todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à execução do contrato.

Cláusula 7ª

Objeto do dever de sigilo, por Lote

- 1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à CIM da Região de Aveiro, Municípios e seus trabalhadores, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
- 2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 8ª

Patentes, marcas registadas e licenças, por Lote

1. São da responsabilidade do fornecedor quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o contraente público venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o fornecedor indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for, exceto se demonstrar que a infração é imputável ao contraente público ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.
3. O fornecedor obriga-se a respeitar, no que seja aplicável aos fornecimentos a realizar e não esteja em oposição com os documentos do processo, as normas portuguesas, as especificações e documentos de homologação de organismos oficiais e as instruções de fabricantes ou de entidades detentoras de patentes.
4. O contraente público pode exigir ao fornecedor a comprovação do cumprimento das disposições regulamentares e normativas aplicáveis ao fornecimento.

Cláusula 9.ª

Seguros, por Lote

1. É da responsabilidade do adjudicatário a cobertura, através dos contratos de seguro, dos seguintes riscos:
 - a. Danos patrimoniais e não patrimoniais causados a terceiros em resultado de atos, omissões, ou negligência por eles cometidos exclusivamente no decurso da sua atividade.
2. O adjudicatário pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário fornecê-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Cláusula 10.ª

Cessão de Posição Contratual, por Lote

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da CIM da Região de Aveiro.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve:

- a. Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
- b. Ser apreciado pela CIRA, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos.

Secção II

Obrigações do Adjudicante

Cláusula 11ª

Preço Contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro deve pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
2. O preço base é de 159.395,38€ (*cento e cinquenta e nove mil, trezentos e noventa e cinco euros e trinta e oito centavos*), acresce IVA à taxa legal em vigor, para os três Lotes, sendo esse o valor máximo que a CIM da Região de Aveiro se dispõe a pagar.
3. Este preço resulta do somatório dos seguintes preços base por Lote, a que acresce IVA à taxa legal em vigor, a respeitar pelos Concorrentes, e corresponde ao valor máximo que a entidade adjudicante está disposta a pagar, por Lote, pela presente prestação de serviços:

Lote 1	Formação na área da Modernização Administrativa	23.640,71€
Lote 2	Formação na área da Informática	71.223,15€
Lote 3	Formação na área Comportamental	64.531,52€

4. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas para o integral cumprimento dos serviços a contratar, deslocações e todos os esclarecimentos necessários às diferentes entidades.

Cláusula 12ª

Condições de pagamento, por Lote

1. As quantias devidas pela CIRA devem ser pagas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais só poderão ser emitidas a partir da plena e comprovada execução de cada acção de formação, prevista no anexo I, II e III do Caderno de Encargos,

devidamente acompanhada do original do respectivo dossiê técnico-pedagógico, após validação pelos serviços técnicos da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro.

2. Em caso de discordância por parte da CIRA, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
3. Não há lugar a pagamentos por adiantamento.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número 1 da presente Cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o NIB a fornecer no momento da assinatura do contrato.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 13ª

Penalidades contratuais, por Lote

1. Pelo incumprimento das obrigações emergentes do contrato, com exceção de casos fortuitos e de força maior, a CIRA pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a. Correspondente a 2% do valor global do serviço a faturar, por cada dia de atraso na disponibilização de qualquer prestação objeto de contrato;
 - b. Correspondente a 15% do valor global do contrato em caso de desfasamento grave entre os serviços prestados e as características e especificações que lhe são atribuídas na proposta adjudicada e respetiva documentação;
2. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do prestador de serviços, a CIRA pode exigir-lhe uma pena pecuniária até ao limite de 50% do valor do contrato.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CIRA tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
4. A CIRA pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato, com as penas pecuniárias devidas nos termos do presente artigo.
5. As penas pecuniárias previstas no presente artigo não obstam a que a CIRA exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 14ª

Força maior

1. Não é tida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do presente contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre;
 - a. Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - b. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - c. Incêndios ou inundações com origem nas instalações da responsabilidade do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - d. Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - e. Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 15ª

Resolução por parte do contraente público, por Lote

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente em caso de atraso, total ou parcial, na conclusão dos serviços objeto do contrato.

2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela entidade adjudicante.
3. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à CIM da Região de Aveiro, nos termos gerais de direito.

Cláusula 16ª

Resolução por parte do prestador de serviços, por Lote

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido, esteja em dívida há mais de 6 meses.
2. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

CAPITULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 17ª

Gestor do Contrato, por Lote

1. A entidade adjudicante designa um gestor do contrato que o representa em tudo o que concerne ao contrato a executar, o qual servirá de interlocutor entre a entidade adjudicante representada pelo gestor do contrato e o adjudicatário.
2. Para efeitos do cumprimento do exercício das funções do gestor do contrato o adjudicatário disponibilizará os contatos telefónicos e o endereço eletrónico do representante por si nomeado.
3. O adjudicatário está sujeito à supervisão da execução do contrato, a qual será assegurada pelo gestor do contrato.
4. Caso se verifiquem situações anómalas na execução do contrato e com base nos relatórios emitidos pelo gestor do contrato, será o adjudicatário notificado para regularização imediata das mesmas sob pena de entrar no regime de incumprimento do contrato.

Cláusula 18.ª

Direitos de Autor, por Lote

1. Todos os conteúdos textuais, sonoros, fotográficos, videográficos, propostas, logotipos, maquetes e artes finais elaboradas e desenvolvidas ao abrigo do presente caderno de encargos passarão a constituir propriedade intelectual da entidade adjudicante, a CIRA.
2. A titularidade dos direitos patrimoniais de autor considera-se inteiramente transferida para a entidade adjudicante com o termo da execução do contrato a celebrar, ficando expressamente excluída qualquer outra remuneração devida pela transferência dos direitos de autor.

Cláusula 19ª

Comunicações e notificações, por Lote

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código da Contratação Pública, para o domicílio ou sede contratual de cada uma. No caso da CIRA, as notificações podem ser enviadas via e-mail para o endereço eletrónico: geral@regiaoadeaveiro.pt.
2. Qualquer alteração das informações de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 20ª

Contagem dos Prazos

1. Os prazos referidos no presente Caderno de Encargos, contam-se nos termos do disposto do artigo 87.º do Código do Procedimento Administrativo.
2. Os prazos fixados para apresentação das propostas são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 21ª

Foro competente, por Lote

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 22ª

Legislação aplicável aos Lotes

Em tudo quanto estiver omissa no presente Caderno de Encargos, observar-se-á o estatuído no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei nº 18/2008 de 29 de janeiro, na sua atual redação, bem como no Código do Procedimento Administrativo e na demais legislação aplicável.

Parte II

Cláusulas Técnicas

Cláusula 1.ª

“SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO ÂMBITO DA CANDIDATURA Nº CENTRO-08-5763-FSE-000007, REFERENTE AO PLANO DE FORMAÇÃO CIRA 2020/2021”

ENQUADRAMENTO

No contexto do Aviso de Concurso para Apresentação de Candidaturas nº CENTRO-63-2019-06, Prioridade de Investimento 11.1 - Investimento na capacidade institucional e na eficiência das administrações e dos serviços públicos, a nível nacional, regional e local, tendo em vista a realização de reformas, uma melhor regulamentação e uma boa governação, e no âmbito do apoio ao reforço das competências dos recursos humanos da administração pública local e nos processos de reorganização, reestruturação e inovação organizacional, a CIM Região de Aveiro pretende realizar um Plano de Formação, plurianual, para 2020 e 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O objetivo geral deste projeto formativo é dar resposta de forma transversal a competências que permitam uma maior capacitação e formação adequada dos respetivos recursos humanos, numa perspetiva de implementação de processos de reorganização e modernização administrativa e o consequente aumento da eficiência e da qualidade na prestação de serviços públicos.

Destinatários

Funcionários dos Municípios de Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga, Vagos e da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro.

Cláusula 2.ª

Normas de Apresentação e Edição

Todos os materiais deverão ser inseridos os logótipos que a Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro entenda por conveniente, designadamente os respeitantes ao financiamento.

Cláusula 3.ª

Língua dos documentos e atividades

Toda a documentação, incluindo a proposta, manuais, relatórios e as interfaces de *software* tem que ser em Português (Europeu).

Anexos: Estrutura das ações de formação, por lote.

Anexo 1 - Lote 1

Modernização Administrativa

Ação de Formação	Duração	Edições	Total Horas	Total Formandos	Datas	Local
Competências e técnicas comportamentais de atendimento	12	3	36	36	13 e 14 abril 2020 15 e 16 abril 2020 17 e 18 setembro 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Medição da Satisfação do Município	6	3	18	36	18 fevereiro 2021 19 fevereiro 2021 7 junho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Novos Modelos de Atendimento	12	3	36	36	9 e 10 novembro 2020 11 e 12 novembro 2020 1 e 2 fevereiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Sistema de Arquivo: A descrição e a Indexação ou Controlo de Entidades	12	2	24	24	21 e 22 setembro 2020 25 e 26 fevereiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Inovação e Modernização Administrativa	21	2	42	28	6 a 8 julho 2020 26 a 28 abril 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Acesso à informação administrativa procedimental e não procedimental	14	1	14	14	23 e 24 abril 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Aprendizagem criativa - gestão de fundos documentais	14	1	14	12	7 e 8 junho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Comunicação Digital	21	2	42	24	14 a 16 abril 2021 11 a 13 outubro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Conceção e implementação de sistemas de gestão da qualidade	14	1	14	10	23 e 24 setembro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Desmaterialização de processos internos e externos através de reengenharia de processos	14	4	56	46	18 e 19 junho 2020 24 e 25 setembro 2020 12 e 13 novembro 2020 22 e 23 abril 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Documentos eletrónicos: gestão e preservação	14	3	42	34	25 e 26 maio 2020 26 e 27 outubro 2020 13 e 14 maio 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)

Anexo 2 - Lote 2

Informática

Ação de Formação	Duração	Edições	Total Horas	Total Formandos	Datas	Local
Atualização e gestão de sites municipais	24	3	72	36	4 a 7 de maio 2020 1 a 4 junho 2020 11 a 14 janeiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Práticas de comunicação, media marketing e redes sociais	24	3	72	36	25 a 28 maio 2020 12 a 15 outubro 2020 17 a 20 maio 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Desenho de Formulários online em ambiente Medidata	18	3	54	36	26 a 28 outubro 2020 25 a 27 janeiro 2021 22 a 24 março 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Desenho de Formulários online em ambiente AIRC	18	3	54	36	2 a 4 novembro 2020 22 a 24 fevereiro 2021 12 a 14 abril 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Regras de criação de documentos e disponibilização de conteúdos	12	3	36	36	18 e 19 maio 2020 15 e 16 junho 2020 28 e 29 setembro 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Modelo de Desmaterialização e Gestão de Processos em ambiente Medidata	12	3	36	36	6 e 7 outubro 2020 1 e 2 março 2021 16 e 17 setembro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Modelo de Desmaterialização e Gestão de Processos em ambiente AIRC	12	3	36	36	1 e 2 outubro 2020 29 e 30 março 2021 7 e 8 outubro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Modelação de Processos - BPMN - Ambiente Medidata	18	3	54	36	18 a 20 novembro 2020 7 a 9 abril 2021 23 a 25 junho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Modelação de Processos - BPMN - Ambiente AIRC	18	3	54	30	2 a 4 dezembro 2020 5 a 7 maio 2021 5 a 7 julho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)

Anexo 2 - Lote 2

Informática

Ação de Formação	Duração	Edições	Total Horas	Total Formandos	Datas	Local
Reengenharia de processos contabilísticos, para implementação do SNC-AP em ambiente Medidata	12	3	36	36	14 e 15 maio 2020 18 e 19 junho 2020 19 e 20 outubro 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Reengenharia de processos contabilísticos, para implementação do SNC-AP em ambiente AIRC	12	3	36	30	21 e 22 maio 2020 22 e 23 junho 2020 22 e 23 outubro 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz))
Conceção do Modelo de Arquivo Físico e Digital	12	2	24	24	29 a 30 junho 2020 8 e 9 outubro 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Aplicação da Lista Consolidada	12	4	48	48	27 e 28 abril 2020 16 e 17 novembro 2020 4 e 5 março 2021 18 e 19 outubro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Implementação do Modelo de Dados INSPIRE	12	1	12	12	8 e 9 junho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Publicação de Informação geográfica através de WMS, WFS e WCS para integração noutros sistemas	12	1	12	12	25 e 26 outubro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
ARC GIS e QGIS - programação e utilizadores (atualização)	21	2	42	26	22 a 24 junho 2020 15 a 17 março 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Interoperabilidade CAD/Qgis	14	2	28	20	21 e 22 janeiro 2021 29 e 30 abril 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
AutoCAD avançado	21	2	42	20	27 a 29 maio 2020 8 a 10 fevereiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Base Gov - formação prática para utilizadores da plataforma	14	2	28	24	29 e 30 junho 2020 2 e 3 julho 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
EXCEL intermédio	21	3	63	42	15 a 17 abril 2020 1 a 3 junho 2020 18 a 20 janeiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)

Anexo 2 - Lote 2

Informática

Ação de Formação	Duração	Edições	Total Horas	Total Formandos	Datas	Local
EXCEL avançado	21	6	126	80	27 a 29 abril 2020 28 a 30 setembro 2020 9 a 11 novembro 2020 1 a 3 março 2021 3 a 5 maio 2021 20 a 22 outubro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Hardware - configuração e resolução de problemas	35	1	35	12	14, 15, 16 junho, 1 e 2 julho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Iniciação aos SIG com QGIS	12	1	12	12	29 e 30 junho 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Produção cartográfica com QGIS	12	1	12	12	22 e 23 outubro 2020	Aveiro (Glória/Vera Cruz)

Anexo 3 - Lote 3

Comportamental

Ação de Formação	Duração	Edições	Total Horas	Total Formandos	Datas	Local
A inteligência emocional	21	3	63	40	20 a 22 abril 2020 1 a 3 julho 2020 28 a 30 junho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Atendimento, imagem da instituição e gestão eficaz de queixas e reclamações	28	8	224	112	4, 5, 14 e 15 maio 2020 15, 16, 25 e 26 junho 2020 21 e 22 setembro, 1 e 2 outubro 2020 23 e 24 novembro, 3 e 4 de dezembro 2020 8, 9, 18 e 19 março 2021 10, 11, 20 e 21 maio 2021 7, 8, 18 e 19 outubro 2021 8, 9, 18 e 19 novembro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz))
Comunicação e relacionamento interpessoal	18	4	72	48	19 a 21 outubro 2020 19 a 21 abril 2021 20 a 22 setembro 2021 27 a 29 outubro 2021	A Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Gestão de conflitos e técnicas de negociação	21	4	84	48	27 a 29 abril 2020 3 a 5 junho 2020 4 a 6 novembro 2020 3 a 5 fevereiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Igualdade do Género	14	4	56	64	6 e 7 outubro 2020 8 e 9 outubro 2020 5 e 6 julho 2021 7 e 8 julho 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)

Anexo 3 - Lote 3

Comportamental

Ação de Formação	Duração	Edições	Total Horas	Total Formandos	Datas	Local
Liderança, Motivação de Equipas e Gestão de Conflitos	14	6	84	74	18 e 19 maio 2020 21 e 22 maio 2020 12 e 13 outubro 2020 15 e 16 outubro 2020 5 e 6 abril 2021 8 e 9 abril 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Gestão de Performance e Definição de Planos de Desenvolvimento Pessoal (Coaching)	21	3	63	36	22 a 24 fevereiro 2021 24 a 26 maio 2021 22 a 24 novembro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Gestão de Tempo e do Stress	14	4	56	56	13 e 14 abril 2020 7 e 8 maio 2020 26 e 27 novembro 2020 11 e 12 fevereiro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Gestão da Mudança	14	2	28	24	25 e 26 março 2021 27 e 28 setembro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Imagem e Protocolo Institucional	14	3	42	38	29 e 30 outubro 2020 11 e 12 março 2021 14 e 15 outubro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)
Governance Autárquica (p/Executivos)	40	2	80	24	1 maio a 27 novembro 5 março a 5 novembro 2021	Aveiro (Glória/Vera Cruz)

Anexo 4 – Conteúdos programáticos Lote 1

Competências e técnicas comportamentais de atendimento

1. Comunicação e Técnicas de Expressão
2. Tipos e Estilos de Comunicação
3. Saber Falar em Público
4. Saber falar ao telefone
5. A Arte de Comunicar
6. Regras de Etiqueta
7. Trabalho em Equipa
8. Stress

Medição da Satisfação do Município

1. Fontes de informação relativas ao cliente
 - a. Levantamento de necessidades
 - b. Retorno da informação do cliente
 - c. Requisitos do cliente
 - d. Necessidades do mercado, dados sobre a prestação do serviço, informação relativa à concorrência
2. Recolha de dados - metodologias e ferramentas;
3. Monitorização e medição da satisfação de clientes.

Novos Modelos de Atendimento

1. comportamentos e atitudes a adotar no contacto com os cidadãos;
2. gestão das próprias emoções e das emoções dos cidadãos no atendimento;
3. atendimento de excelência para a organização;
4. comunicar com os municípios de forma estruturada e respeitar o canal de comunicação utilizado;
5. tempo de resposta na exigência de qualidade e na imagem positiva;
6. comunicação assertiva em situações de tensão;
7. técnicas persuasivas na transmissão de soluções e na gestão de reclamações

Sistema de Arquivo: A descrição e a Indexação ou Controlo de Entidades

Apreender os conceitos de descrição arquivística, e de descrição multinível;

Reconhecer a descrição como um processo contínuo, que atravessa todo o ciclo de vida dos documentos, destacando a importância de efetuar descrições consistentes de documentos de arquivo no momento da produção dos mesmos;

Compreender a relação entre a técnica de descrição multinível, o conceito de unidade arquivística e a organização de um sistema de arquivo/fundo;

Identificar os meios e processos da análise de conteúdo em documentos de arquivo.

Inovação e Modernização Administrativa

Módulo I - Modernização e Reforma

Módulo II - Novos Modelos de Gestão Pública

Módulo III - Administração Pública Eficiente e de Qualidade

Módulo IV - Projetos de Modernização Administrativa

Módulo V - Administração e Governança Eletrónica

Módulo VI - Inovação no Setor Público

Módulo VII - Estudo de casos Internacionais

Acesso à informação administrativa procedimental e não procedimental

- Introdução.
- Acesso à informação administrativa procedimental (CPA) e não procedimental (LADA).
- Noção de documento administrativo e de dados pessoais (nominativos).
- Forma de acesso aos documentos administrativos: a finalidade dos dados pessoais - conceitos.
- Ponderação entre os dados pessoais e a informação administrativa nos termos da LADA – Lei n.º 26/2016. Breve referência ao RGPD.
- RGPD e o quadro legislativo nacional em vigor.
- Determinar os casos em que administração pública tem o dever de transmitir a informação ou o dever de não transmitir.
- Regras e exceção.
- Ponderação conciliação

Aprendizagem criativa - gestão de fundos documentais

Pensar, aprender, criar: processos vitais de lugar/papel do conhecimento na formação humana;
Vivência, experiência e formação;
Educação, mudança pessoal e transformação social: referências para uma abordagem contemporânea dos processos de ensino-aprendizagem;
Criatividade, arte educação e metodologias de aprendizagem: no trabalho social - educativo e na ação comunicativa;
Para reencantar a Educação: a construção de sujeitos aprendentes na perspetiva da cidadania ativa no século XXI.

Comunicação Digital

- 1.Compreender os desafios e transformação da comunicação digital;
- 2.Definir e implementar uma estratégia de comunicação digital no setor público;
- 3.Compreender os desafios da escrita nos diferentes canais digitais e saber incentivar a informação e utilização pelos cidadãos;
- 4.Organizar uma estratégia de gestão de redes sociais;
- 5.Compreender as metodologias de medição e análise de resultados de comunicação digital.

Conceção e implementação de sistemas de gestão da qualidade

- Introdução à gestão da qualidade;
- Gestão Por Processos
- A Norma NP EN ISO 9001:2015
- Ferramentas da Qualidade
- Controlo Estatístico do Processo
- 5S
- Metodologia 8D

Desmaterialização de processos internos e externos através de reengenharia de processos

Promoção do aumento da eficiência e da qualidade no relacionamento com os cidadãos e empresas;
fomento da racionalização e da redução dos denominados “custos de contexto”;

promoção da organização e integração transversal dos serviços administrativos;

reestruturação dos fluxos processuais e desmaterialização dos processos, contribuindo para os objetivos estratégicos nacionais de modernização da AP, nomeadamente a utilização do cartão de cidadão;

racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos e o desenvolvimento de mecanismos de interoperabilidade entre os sistemas de informação da AP;

a conformidade legal com as normas nacionais e internacionais aplicáveis à AP;

as melhores práticas conhecidas nos domínios de intervenção;

os standards nacionais e internacionais em matéria de gestão de processos, designadamente os desenvolvidos pela OMG (Object Management Group), como sejam por exemplo o “Business Process Modeling Notation”;

os referenciais normativos de qualidade e excelência.

Documentos eletrónicos: gestão e preservação

Enquadramento legal; as sociedades da informação, do conhecimento e em rede; da emergência de uma nova cultura à convergência tecnológica, legal, supra-organizacional e semântica.

Património digital, governança da informação e gestão documental; transformação e desmaterialização.

A informação vs documento; documento de arquivo eletrónico (DAE) e os objetos digitais (OD); metainformação.

Sistema de arquivo e a preservação a longo prazo; os arquivos e os repositórios digitais; o paradoxo da preservação digital, autenticidade e fiabilidade; atributos e responsabilidades dos repositórios digitais de confiança; preservação e curadoria digitais.

Obsolescência tecnológica; ameaças no acesso à informação; boas práticas.

Estratégias de preservação digital; o plano de preservação digital; tendências futuras de armazenamento; sistemas eletrónicos de gestão de arquivos.

Anexo 5 – Conteúdos programáticos Lote 2

Atualização e gestão de sites municipais

1. Ferramentas de presença on line;
2. Utilidade da Presença on line;
3. Definição da estratégia de presença on line;
4. Conhecimento e perceção do correto funcionamento dos diversos canais digitais;
5. Integração de projetos de Comunicação Digital na estratégia promocional da empresa;
6. Criação de conteúdos específicos para site municipal.

Práticas de comunicação, media marketing e redes sociais

1. Enquadramento: • Introdução às diferentes redes sociais, funções e tipos de conteúdos • A relação das pessoas com as marcas e as instituições nas redes sociais • As redes sociais como ferramentas de comunicação e negócio • Tendências • Glossário
2. Estratégia: • Integração das redes sociais numa estratégia 360º • Definição de objetivos e KPIs • Benchmark - contexto • Princípios estratégicos • Setup de páginas • Calendário editorial • Planos de conteúdos - texto e imagem • Boas práticas – análise de casos nacionais e internacionais • Políticas de conteúdos
3. Gestão: • Perfil do community manager - competências e rotinas • Social SEO • Social commerce • Gestão de crise • Backoffices de gestão das páginas • Ferramentas externas de gestão • Promoção – conteúdos pagos
4. Monitorização • Análise de métricas das páginas • Análise da concorrência • Backoffices de monitorização das páginas • Ferramentas externas de monitorização • Relatórios de performance e retorno • Ajustes à estratégia

Desenho de Formulários online em ambiente Medidata

1. Levantamento de formulários existentes no município
2. Uniformização de formulários
3. Codificação dos formulários
4. Criação de formulários inexistentes nos municípios

5. Estruturação de formulários em ambiente Medidata

Desenho de Formulários online em ambiente AIRC

1. Levantamento de formulários existentes no município
2. Uniformização de formulários
3. Codificação dos formulários
4. Criação de formulários inexistentes nos municípios
5. Estruturação de formulários em ambiente AIRC

Regras de criação de documentos e disponibilização de conteúdos

1. Elementos semânticos do HTML 5
2. Formatação de páginas
3. Criar layouts e estilos utilizando CSS3
4. Criar e validar formulários;
5. Integrar grafismos e elementos multimédia em páginas Web.

Modelo de Desmaterialização e Gestão de Processos em ambiente Medidata

1. Sistema Legislativo em vigor;
2. Processo Legislativo – Sistema atual
 - a. Referenciação da Legislação em vigor;
 - b. Definição dos requisitos legislativos em vigor.
3. Processo Legislativo – Documentos eletrónicos
 - a. Definição do processo conforme requisitos Medidata
4. Fases da Certificação digital dos processos
5. Processo Administrativo – adaptação a Ambiente Medidata
6. Gestão da Mudança.

Modelo de Desmaterialização e Gestão de Processos em ambiente AIRC

Sistema Legislativo em vigor;

Processo Legislativo – Sistema atual

Referenciação da Legislação em vigor;
Definição dos requisitos legislativos em vigor.
Processo Legislativo – Documentos eletrónicos
Definição do processo conforme requisitos AIRC
Fases da Certificação digital dos processos
Processo Administrativo – adaptação a Ambiente AIRC
Gestão da Mudança.

Modelação de Processos - BPMN - Ambiente Medidata

- Ciclo de Vida da Gestão por Processos
- A Notação BPMN 2.0 e seus elementos
 - Paleta Nível I
 - Paleta Nível II
 - Paleta Nível III
- Modelação e seus princípios – Modelo Medidata
- Etapas e procedimentos a cumprir para a modelação
- Entendimento da Empresa e Exercício Prático
- Modelação dos processos com BPMN 2.0 – Ambiente Medidata
- Cálculo de Tempo e Capacidade dos processos
- Custeio ABC das atividades dos processos
- Simulação de Cenários de Realização – Ambiente Medidata
- Conclusão do diagnóstico “As Is”
- Wrap up e próximos passos

Modelação de Processos - BPMN - Ambiente AIRC

- Ciclo de Vida da Gestão por Processos
- A Notação BPMN 2.0 e seus elementos
 - Paleta Nível I
 - Paleta Nível II
 - Paleta Nível III

- Modelação e seus princípios – Modelo AIRC
- Etapas e procedimentos a cumprir para a modelação
- Entendimento da Empresa e Exercício Prático
- Modelação dos processos com BPMN 2.0 – Ambiente AIRC
- Cálculo de Tempo e Capacidade dos processos
- Custeio ABC das atividades dos processos
- Simulação de Cenários de Realização – Ambiente AIRC
- Conclusão do diagnóstico “As Is”
- Wrap up e próximos passos

Reengenharia de processos contabilísticos, para implementação do SNC-AP em ambiente Medidata

1. CONCEITOS, PRINCIPIOS E TÉCNICAS • Conceito de Reengenharia • Princípios de Reengenharia • Requisitos Básicos • Objetivos da Reengenharia • Fases e Componentes • Reengenharia Vs Qualidade • Planeamento Estratégico
2. METODOLOGIA DE MELHORIA DE REDESENHO DE PROCESSOS • A Determinação dos processos chave da organização • Fatores que determinam a competitividade de um processo • Definir as prioridades dos processos a redesenhar • Classificação das tarefas • Aplicação dos princípios de eficiência
3. PLANEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA MUDANÇA • Construir os possíveis cenários • Discriminação e classificação dos impactos • Seleção da alternativa ótima e avaliação do impacto • Mudanças organizativas ao redesenho radical dos processos • Determinação e “venda” da situação objetiva • A implantação do processo • Fatores de êxito e aspetos críticos dos projetos de reengenharia • novos requisitos e novas competências
4. REENGENHARIA EM AMBIENTE MEDIDATA • Conceitos de Lean e a Reengenharia • Sistema de Push • TPM • Ferramentas básicas de melhoria

Reengenharia de processos contabilísticos, para implementação do SNC-AP em ambiente AIRC

1. CONCEITOS, PRINCIPIOS E TÉCNICAS • Conceito de Reengenharia • Princípios de Reengenharia • Requisitos Básicos • Objetivos da Reengenharia • Fases e Componentes • Reengenharia Vs Qualidade • Planeamento Estratégico
2. METODOLOGIA DE MELHORIA DE REDESENHO DE PROCESSOS • A Determinação dos processos chave da organização • Fatores que determinam a competitividade de um processo • Definir as prioridades dos processos a redesenhar • Classificação das tarefas • Aplicação dos princípios de eficiência

3. PLANEAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA MUDANÇA • Construir os possíveis cenários • Descriminação e classificação dos impactos • Seleção da alternativa ótima e avaliação do impacto • Mudanças organizativas ao redesenho radical dos processos • Determinação e “venda” da situação objetiva • A implantação do processo • Fatores de êxito e aspetos críticos dos projetos de reengenharia • Novos requisitos e novas competências
4. REENGENHARIA EM AMBIENTE AIRC • Conceitos de Lean e a Reengenharia • Sistema de Push • TPM • Ferramentas básicas de melhoria

Conceção do Modelo de Arquivo Físico e Digital

1. Conceitos Fundamentais e Tipos de Arquivo 2. Objetivos dos Arquivos 3. A Abordagem das Três Idades e os Prazos de Conservação 4. O Tratamento Físico e Intelectual da Documentação 5. A Gestão de um Arquivo 6. Os Circuitos Existentes num Arquivo 7. O Diagnóstico de um Arquivo 8. O Arquivo de Documentos Eletrónicos e as Aplicações Informáticas para o Arquivo desses Documentos

Aplicação da Lista Consolidada

- ☐ Projeto ASIA, enquadramento
- ☐ Informação arquivística
- ☐ Arquivo Digital
- ☐ Lista Consolidada
- ☐ Prazos de conservação administrativa
- ☐ Destino final da informação constante nos processos de negócio da AP
- ☐ Eliminação da informação supérflua
- ☐ Conservação da informação que garante direitos e deveres
- ☐ Memória e identidade
- ☐ Implementação de boas práticas de gestão.

Implementação do Modelo de Dados INSPIRE

- a. Introdução ao Modelo de Dados INSPIRE: sua importância, pertinência e finalidade;
- b. Apresentação do Modelo de Dados INSPIRE (estrutura e conceitos);
- c. Métodos de utilização do Modelo de Dados INSPIRE nos SIG Desktop;
- d. Simulações de carregamento de dados geográficos no Modelo de Dados INSPIRE, para apoio na migração da informação geográfica Municipal para este Modelo.

Publicação de Informação geográfica através de WMS, WFS e WCS para integração noutros sistemas

- a. Introdução aos WMS, WFS e WCS: sua importância, pertinência e finalidades;
- b. Métodos de criação de WMS, WFS e WCS para integração de dados no Modelo INSPIRE;
- c. Optimização dos dados geográficos para publicação.

ARC GIS e QGIS - programação e utilizadores (atualização)

- Introdução ao ArcGIS PRO; criar geodatabases; projeções e transformações de sistemas de coordenadas.
- ModelBuilder; simbologia e visualização de dados; adicionar texto ao mapa.
- Visualizar dados em 3D; criar informação vetorial a partir de dados tabelares; geocoding; junção de tabelas; conversão de ficheiros de diferentes formatos; criação de shapefiles; edição e digitalização de informação.
- Edição de ficheiros já existentes; efetuar análises com ModelBuilder; partilhar mapas estáticos; partilhar mapas dinâmicos.

Interoperabilidade CAD/Qgis

Importação de DWGs para QGis

Base de dados para utilização comum entre CAD e QGIs

Exportação da Shape para AUTOCAD com a tabela de atributos e sua reversibilidade.

Boas práticas de Informação Geográfica

Publicação de Informação em QGIs

Criação de Ilhas em Polígonos (CAD -> SIG)

Novas ferramentas de interoperabilidade

AutoCAD avançado

Módulo 1: Criação e modificação de tabelas e blocos, utilização de referências externas, imagens, pdfs e outros formatos, utilização de paletas de ferramentas e bibliotecas de blocos.

Módulo 2: Criação e aplicação de estilos de cotação, distâncias e áreas, utilização da calculadora

Módulo 3: Utilização de layouts, montagem de vistas, definição de escalas de anotação e impressão, aplicação de estilos de impressão, configuração de impressoras, design review

Módulo 4: Aplicar constrangimentos geométricos e dimensionais

Módulo 5: Macros de ações, criar tabelas ligadas a ficheiros de dados e dependentes de dados do desenho, introdução às interfaces de programação

Módulo 6: Introdução às 3 dimensões, sólidos, visualização realista

Base Gov - formação prática para utilizadores da plataforma

O IMPIC; o Portal BASE (público e privado); legislação aplicável; condições de acesso – registo do utilizador e gestão da entidade e utilizadores; interligações – AMA, INCM e Plataformas Eletrónicas; blocos de dados; área reservada (registo, consulta); anúncios; procedimentos; contratos; procedimentos com lotes; procedimentos agregados; ENCP 2020 – critérios ambientes; procedimentos especiais - AQ e outros; correções, alterações e anulações – gestão dos dados; A.D. simplificados e contratação excluída – agilização de comunicação de dados.

EXCEL intermédio

A folha de cálculo Microsoft Excel

Paginação e impressão

Trabalhar com várias folhas

Gráficos

Filtrar e ordenar base de dados

Modelos

Proteção e partilha

Análise de dados com tabelas dinâmicas e gráficos dinâmicos

Criação e utilização de macros

EXCEL avançado

Utilização avançada do Excel: Funções condicionais e de lógica, formatação condicional, utilização de filtros avançados, validação de dados, automatização de folha de cálculo através da utilização de funções condicionais.

Tabelas Dinâmicas e Gráficos Dinâmicos (Pivot tables): Construir tabelas e gráficos dinâmicos para analisar grandes quantidades de dados, inserir campos calculados, construir uma 'Dashboard', ligações de dados entre tabelas (Slicers), timeliner.

Análise de hipóteses - Ferramentas de previsão: Tabelas de dados, gestor de cenários, atingir objectivos, solver.

Automatização de células com Macros: Gravar e editar Macros, automatizar e simplificar folhas de cálculo através do uso de Macros.

Hardware - configuração e resolução de problemas

Introdução

Hardware para Computadores e Portáteis

Dispositivos de Input e Output

Computação Portátil e Móvel

Montagem de Computadores

Iniciação aos SIG com QGIS

Conceitos fundamentais de sistemas de informação geográfica;

Interface QGIS;

Utilização de dados vetoriais e raster para criar mapas básicos;

Classificação de dados para efetuar consultas e análises por atributos, temáticas e espaciais;

Criar dados vetoriais;

Utilizar plugins.

Produção cartográfica com QGIS

Controlar ordem das camadas

Simbologia vectores, rasters, por categorias, por quantidades, baseada em regras e simbologia avançada.

Modos de rendering e transparência

Etiquetas e gestão e criação de símbolos

Compositor de impressão, elementos do mapa (Escala gráfica, Norte, Legenda)

Grelhas de coordenadas e mapas de enquadramento

Optimização da produção de cartografia

A ferramenta “atlas”

Presets e estilos múltiplos

Criação de cartogramas e de mapas de ocorrência

Anexo 6 – Conteúdos programáticos Lote 3

A inteligência emocional

O que é a Inteligência Emocional;
Qual a Importância que se dá hoje o porquê à Inteligência Emocional;
A Gestão das Emoções em Ambiente Profissional;
Os Pilares da Inteligência Emocional;
As Competências Sociais;
Agir para o Desenvolvimento e Melhoria da Inteligência Emocional.

Atendimento, imagem da instituição e gestão eficaz de queixas e reclamações

Enquadramento da ação;
A importância da Comunicação: Os Clientes e a Tipologia dos seus Comportamentos;
As Fases do Atendimento;
Métodos e Técnicas de Atendimento;
A Comunicação (estilos, técnicas, barreiras, comunicação verbal e não verbal);
O retorno do cliente (interpretação e reação);
A Importância do Comportamento no relacionamento com o cliente;
A Reclamação;
A Oportunidade da Reclamação;
Regras Fundamentais na Gestão das Reclamações;
Conclusões e Encerramento

Comunicação e relacionamento interpessoal

A Importância da Comunicação nas Relações Interpessoais;
Os Estilos de Comunicação;
O processo de desenvolvimento interpessoal;
A Gestão dos Conflitos nas Relações Interpessoais;

O Papel na Motivação na Comunicação;

O Relacionamento Interpessoal no Grupo e a Importância do Grupo nas Relações e na Comunicação.

Gestão de conflitos e técnicas de negociação

Quais os estilos de comunicação que existem?

Qual o estilo de comunicação que preferencialmente utilizam?

Quais as vantagens e desvantagens de cada um dos estilos de comunicação?

Que competências de comunicação assertiva existem?

Como treinar a assertividade?

Como gerir uma situação de conflito utilizando uma comunicação assertiva?

Quais as emoções negativas mais frequentes numa situação de conflito?

Que estratégias usar para gerir emoções negativas no próprio e nos outros?

O que fazer depois de terminada uma situação de conflito?

Como criar de um clima de confiança? Estratégias para identificar expectativas e motivações? A formas a adotar na Argumentação?

Igualdade do Género

1. Enquadramento conceptual

1.1 Sexo e género

1.2 Igualdade, diversidade e cidadania

1.3 Papéis sociais, paradigmas e estereótipos

1.4 Linguagem como paradigma das (des)igualdades

1.5 Coeducar para uma cidadania democrática

2. Roteiros temáticos de género

2.1 Dimensão pessoal e familiar

2.2 Dimensão profissional

2.3 Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal

2.4 Violência de género

2.5 Saúde, direitos sexuais e reprodutivos

2.6 Mainstreaming de género e ações positivas

3. Metodologias de formação em igualdade e sugestões de operacionalização

3.1 Instrumentos e mecanismos internacionais

3.2 Instrumentos e mecanismos nacionais

Liderança, Motivação de Equipas e Gestão de Conflitos

Autoconhecimento: trabalhando qualidades e limitações

Hierarquia das necessidades: o que motiva as pessoas

Motivar para aumentar o envolvimento com os objetivos organizacionais e com o próprio crescimento

Motivação X Sinergia - formar e desenvolver equipas eficazes

Delegar com foco na tarefa e na pessoa para quem se delega

Dar e Receber feedback - melhoria dos resultados e performance

Liderança

Principais abordagens sobre liderança.

Diferentes estilos de liderança.

Características do líder.

Gerir Vs Liderar.

Gestão de Equipas

A equipa e a sua coesão.

Equipa eficaz e eficiente.

Comunicação em equipa.

Gestão de conflitos.

Definição de objetivos, delegação de responsabilidades e tomada de decisão.

A importância do Coaching no desenvolvimento das equipas.

Estilos de comunicação.

A importância do feedback.

Sistemas de Gestão

Tipos de suporte à Gestão.

Transformação Digital.

Liderança com novos Sistemas de Gestão.

Gestão de Performance e Definição de Planos de Desenvolvimento Pessoal (Coaching)

Contextualização histórica do Coaching;

A Programação Neurolinguística;

O Coaching e a Liderança;

O Coaching e a gestão de Equipas.

Gestão de Tempo e do Stress

Identificar as manifestações do stress, as suas principais causas e consequências;

Reconhecer o impacto do seu perfil de personalidade na forma como lida com as situações de stress;

Selecionar as melhores estratégias para enfrentar o stress em contexto profissional;

A importância da gestão do tempo;

Métodos e técnicas de organização do trabalho;

Ferramentas de Agendamento;

Gerir as Prioridades.

Gestão da Mudança

A Necessidade de Mudança em Função da Mudança de Paradigma Organizacional;

O Impacto da Mudança no Trabalhador e na Equipa;

A Ação em Contexto de Mudanças Rápidas;

Liderar e Acompanhar um Processo de Mudança.

Imagem e Protocolo Institucional

Conceptualização e âmbito de aplicação dos conceitos de Protocolo | Cerimonial | Etiqueta.

A utilização do Protocolo enquanto forma de comunicar o poder.

Os preceitos essenciais do comportamento em contexto profissional.

A legislação nacional aplicável em Protocolo.

Os critérios na aplicação de precedências.

Os Símbolos Nacionais.

A colocação e a ordenação de bandeiras.

O Protocolo na escrita.

Os tratamentos protocolares.

A redação de um convite em função do grau de formalidade de um evento.

A aplicação do Protocolo aos eventos.

Organizar encontros de trabalho no quotidiano, aplicando técnicas de Protocolo.

Acolher autoridades e demais convidados, nacionais e internacionais.

Organizar linhas de cumprimentos.

Constituir presidências.

Definir os lugares de convidados em plateias.

Gerir a ordem dos discursos.

Organizar refeições e definir os lugares de anfitrião e convidados.

Especificidades protocolares em eventos (apresentação de exemplos).

Governance Autárquica (p/ Executivos)

1. A História da Administração Local em Portugal
2. Análise Comparativa de Governação Local entre Sistemas de Governação Local Europeus
3. Financiamento Local
4. O Direito da Administração Local
5. A Responsabilidade na Administração Local
6. Ordenamento Territorial e Urbanístico
7. Organização e Liderança na Administração Local
8. Gestão Financeira, Política Económica e Programas Públicos
9. Gestão de Recursos Humanos
10. Comunicação, Transparência e Marketing Urbano
11. Modernização Administrativa e Modelos de Gestão Pública
12. Políticas Sociais
13. O Futuro do Governo Local