REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública

Revisão: 2.ª versão
Data: 17/11/2026
Aprovado.
O Diretor Regional,
José António Câmara

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Cofinanciado pela União Europeia

PLANO DE FORMAÇÃO – 2026

Informação mais detalhada sobre o presente Plano de Formação encontra-se vertida no caderno de encargos aprovado, no âmbito do procedimento público de aquisição da formação em apreço.

No que respeita à modalidade e organização das formações constantes do presente plano, estas caracterizam-se por serem contínuas e presenciais. Os meios, recursos e metodologia de avaliação a utilizar em cada intervenção formativa constam do mencionado caderno de encargos e serão, oportunamente, também refletidos no Balanço de Atividade Formativa da DRAP do corrente ano.

Quanto a parcerias as ações de formação constantes do presente Plano de Formação são efetuadas em colaboração com a SULOG – Upgrade Yourself|MC-Computadores, S.A.

Entidade Formadora Certificada

CURSO	CARGA HORÁRIA	CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	DESTINATÁRIOS	FORMADOR	LOCAL	DATA
1 – Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais	28 horas	1 - Módulo 1 – Relações Interpessoais no Contexto Profissional a) Importância das relações no desempenho organizacional b) Fatores que influenciam as relações profissionais c) Inteligência emocional aplicada ao contexto laboral d) Autoconhecimento e impacto nos relacionamentos 2 - Comunicação Interpessoal e PNL a) Comunicação b) Escuta ativa e feedback eficaz c) Barreiras à comunicação d) Comunicação assertiva e) Introdução à PNL: *Rapport*, Sistemas representacionais, Linguagem positiva 3 - Conflito Organizacional a) Tipos de conflito (interpessoal, organizacional, funcional/disfuncional) b) Causas dos conflitos no trabalho	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	26/10, 27/10, 28/10 e 29/10/2026 (2.ª feira, 3.ª feira, 4.ª feira, e 5ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090 322 344 349 346 380 482 867

		c) Impactos positivos e negativos do conflito d) Diagnóstico de situações de conflito 4 - Gestão de Conflitos a) Estilos de gestão de conflitos b) Estratégias de resolução. Técnicas de negociação c) Mediação de conflitos d) Transformação do conflito em oportunidade 5 - *Coaching*, PNL e Desenvolvimento Relacional a) Princípios do *coaching* aplicados às relações profissionais b) Perguntas poderosas c) Escuta ativa avançada d) Reformulação e reestruturação de pensamento e) Gestão emocional com PNL f) Influência positiva e construção de confiança				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

2 – Gestão de Mudança e Resiliência Organizacional	14 horas	1 - A Mudança como Nova Normalidade a) Evolução dos modelos organizacionais b) Complexidade, incerteza e volatilidade (VUCA e BANI) c) Porque falham os processos de mudança d) O papel da liderança na transformação e) Atividade prática: Exploração dos conceitos 2 - Consciência Organizacional e Desenvolvimento Humano a) Modelo Integral de Ken Wilber: i) Os quatro quadrantes ii) Níveis de consciência iii) Valores e culturas organizacionais iv) Desenvolvimento individual e coletivo v) Liderança Integral b) Atividade prática: Aplicação prática aos processos de mudança. 3 - Antifragilidade nas Organizações a) Princípios de Nassim Nicholas Taleb:	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Mary Santiago	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 4** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	27/10 e 30/10/2026 (3.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862

		i) Diferença entre frágil, robusto, resiliente e antifrágil ii) Benefícios da variabilidade iii) Gestão da incerteza iv) Experimentação e aprendizagem v) Erros como fonte de evolução vi) Construção de organizações adaptativas b) Atividade prática: Estudos de caso. 4 - ESG como Motor da Transformação a) Integração dos princípios ESG: *b) Environmental* i) Sustentabilidade e inovação ii) Economia circular iii) Eficiência de recursos *c) Social* i) Bem-estar ii) Diversidade iii) Inclusão iv) Segurança psicológica v) Desenvolvimento das pessoas *d) Governance* i) Ética ii) Transparência iii) Gestão do risco				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		iv) Cultura organizacional v) Tomada de decisão responsável e) Atividade prática: Ligação entre ESG e criação de valor sustentável. 5 - Plano de Mudança e Resiliência Organizacional a) Diagnóstico organizacional b) Identificação de riscos e oportunidades c) Definição de objetivos d) Plano de implementação e) Indicadores de sucesso f) Monitorização e melhoria contínua g) Atividade prática: Workshop prático.				
3 – Desenvolver a Inteligência Emocional	28 horas	1 - Inteligência Emocional: Conceitos Base a) Conceito e importância da Inteligência Emocional b) Modelo das competências emocionais (Goleman) c) Tipos de emoções e funções adaptativas d) Relação entre emoção, pensamento e comportamento 2 - Fundamentos da PNL	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	02/11, 04/11, 05/11 e 06/11/2026 (2.ª feira, 4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 122, 344, 345, 346, 380, 481, 862

		a) O que é a Programação Neurolinguística b) Pressupostos básicos da PNL c) Sistemas representacionais (visual, auditivo, cinestésico) d) Mapas mentais e perceção da realidade e) Linguagem e construção da experiência 3 - Autoconhecimento e Consciência Emocional a) Identificação de estados emocionais b) Consciência de padrões internos c) Crenças limitadoras vs potenciadoras d) Técnicas de autoanálise (PNL aplicada) 4 - Autorregulação Emocional com PNL a) Gestão de emoções em situações desafiantes b) Técnicas de ancoragem c) Reestruturação de estados emocionais d) Dissociação e mudança de perspetiva	Operacionais (Nível I a VI)			

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
099, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862

		e) Gestão do stress e controlo de impulsos 5 - Comunicação e Relação Interpessoal com PNL a) Comunicação verbal e não verbal b) *Rapport* e calibração c) Escuta ativa d) Meta modelo e linguagem de precisão e) Ajuste da comunicação ao interlocutor 6 - Gestão de Conflitos e Emoções nas Relações a) Tipos de conflitos e causas emocionais b) Estratégias de resolução com inteligência emocional c) Comunicação assertiva d) Gestão emocional em situações difíceis e) Cooperação e trabalho em equipa 7 - Motivação, Objetivos e Desenvolvimento Pessoal a) Definição de objetivos (modelo SMART / bem formulados – PNL) b) Estratégias de motivação pessoal				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

		c) Planeamento de mudança comportamental d) Plano de desenvolvimento individual				
4 – Excel Avançado	35 horas	1 - Fórmulas e funções avançadas a) Fórmulas: Estrutura, operadores, ordem de execução e referências b) Utilização de fórmulas e funções encadeadas com o objetivo de criar diferentes resultados e vínculos entre folhas e livros c) Funções matemáticas e estatísticas d) Funções lógicas e de texto e) Funções data e hora f) Funções de consulta e referência g) Auditorias de fórmulas: (precedentes e dependentes) 2 - Formatações avançadas da folha de cálculo a) Aplicar formatos de tabelas para automatizar cálculos e organizar dados b) Utilizar formatação condicional nas células	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	04/11, 05/11, 06/11, 09/11 e 10/11/2026 (4.ª feira, 5.ª feira, 6.ª feira, 2ª feira e 3.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862

		c) Utilizar a formação condicional na construção de novas tabelas d) Utilizar Sparkline para analisar tendências dos dados e) Agrupar e destacar dados f) Definir fórmulas e funções na formatação condicional para obter resultados gráficos nas células g) Compatibilidade com o Word 3 - Conexão/dados a) Ligações com outras aplicações e exportar/importar ficheiros de texto e csv b) Obter dados da web c) Incluir consultas a bases de dados externas 4 - Filtrar e organizar dados a) Segmentação de dados para filtrar informação b) Validação de dados c) Definir nomes para célula, intervalo ou matriz para funções avançadas d) Trabalhar o "Goal Seek" e "Solver" e) Proteção de células, folhas e livros f) Preenchimento automático e personalizado de séries				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 323, 344, 345, 346, 380, 481, 862

		g) Identificar/Eliminar duplicados h) Consolidação de dados 5 - Tabelas e gráficos dinâmicos a) Preparar os dados b) Estrutura e organização c) Origem: interno / externo d) Ligações com outras aplicações e exportar/importar ficheiros de texto, csv, entre outros e) Lista de Campos (drag-and-drop) f) Ordenar campos e itens g) Agrupar dados de forma manual e automática h) Mover, eliminar ou imprimir relatórios i) Atualizar ou alterar a origem de dados j) Modificar layout: esquema e estilos do relatório k) Filtrar dados de relatórios: texto, valor ou data l) Remover filtros m) Utilizar a linha do tempo para pesquisa de dados				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2006 de 16 de Março

		n) Criar gráficos que se alteram em função dos dados e estrutura da tabela o) Trabalhar com totais e subtotais p) Alterar tipo de cálculo de dados q) Criar fórmulas personalizadas r) Mostrar valores de diferentes formas s) Listar fórmulas t) Função OBTERDADOSIN 6 - Introdução as Macros a) Segurança de Macros b) Criar, gravar e editar macros c) Macros de funções e procedimento				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 842

[1]5 – Relações Interpessoais	28 horas	1 - Fundamentos das Relações Interpessoais a) Importância no contexto organizacional b) Fatores que influenciam as relações c) Atitudes, perceções e comportamento d) Autoconhecimento e impacto nas relações 2 - Comunicação Interpessoal a) Processo de comunicação b) Barreiras à comunicação c) Escuta ativa d) Feedback construtivo e) Comunicação assertiva 3 - Comportamento e Dinâmicas Relacionais a) Estilos de comportamento	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	09/11, 11/11, 12/11, 13/11, 18/12/2026 (2.ª feira, 4.ª feira, 5.ª feira, 6.ª feira e 6.ª feira)

[1] **Esta ação de formação estava inicialmente programada para decorrer nos dias 09, 11, 12 e 13 de novembro de 2026, com o seguinte horário diário: das 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30. Contudo, por motivos de força maior relacionados com as medidas excecionais decretadas pelo Governo Regional da Madeira, na sequência do aviso meteorológico vermelho emitido pelo Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), não foi possível realizar a sessão de formação programada para o período da manhã do dia 11 de novembro de 2026 (das 09h30 às 13h00). Nestas circunstâncias, a DRAP, em articulação com a entidade formadora contratada, SULOG – Upgrade Yourself | MC-Computadores, S.A., diligenciou no sentido de proceder ao reagendamento das 3 horas e 30 minutos de formação correspondentes ao período não realizado, em conformidade com a disponibilidade dos formandos inscritos nesta ação de formação. Assim, a referida componente formativa foi reagendada para o dia 18 de dezembro de 2026, no período da manhã, das 09h30 às 13h00, conforme indicado no presente Plano de Formação, tendo sido assegurado o cumprimento integral da carga horária de 28 horas prevista para a ação de formação.**

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862

		b) Diferenças individuais c) Adaptação comportamental d) Relações formais e informais e) Clima organizacional f) Construção de confiança 4 - Gestão Emocional nas Relações a) Emoções, comportamento e gestão de reações b) Inteligência emocional aplicada às relações c) Comunicação emocionalmente inteligente 5 - Conflitos Interpessoais a) Conceito e tipos de conflito b) Causas mais frequentes e impacto nas relações c) Estratégias de prevenção d) Resolução de conflitos interpessoais				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090 322 344 345 346 380 482 862

[2]6 – Cibersegurança na Administração Pública	28 horas	1 - Conceitos fundamentais de cibersegurança e segurança da informação: terminologia, enquadramento e evolução da ameaça digital. 2 - Enquadramento estratégico e legal: Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço, Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS), RGPD e Diretiva NIS2. 3 - Princípios da segurança da informação: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade. 4 - Panorama de ameaças: *malware* (vírus, *ransomware, spyware, worms*) e engenharia social (*phishing, spear phishing, smishing, vishing*). 5 - Gestão de identidade e acesso: palavras-passe robustas, autenticação multifator (MFA) e princípio do menor privilégio.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Vitorino Gouveia	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 2** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	10/11 e 11/11, 17/11 e 19/11, 03/12/2026 (3.ª feira, 4.ª feira, 3.ª feira, 5.ª feira e 5.ª feira)

[2] Esta ação de formação estava inicialmente programada para decorrer nos dias 10, 11, 17 e 19 de novembro de 2026, com o seguinte horário diário: das 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30. Contudo, por motivos de força maior relacionados com as medidas excecionais decretadas pelo Governo Regional da Madeira, na sequência do aviso meteorológico vermelho emitido pelo Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), não foi possível realizar a sessão de formação programada para o período da manhã do dia 11 de novembro de 2026 (das 09h30 às 13h00). Nestas circunstâncias, a DRAP, em articulação com a entidade formadora contratada, SULOG – Upgrade Yourself | MC-Computadores, S.A., diligenciou no sentido de proceder ao reagendamento das 3 horas e 30 minutos de formação correspondentes ao período não realizado, em conformidade com a disponibilidade dos formandos inscritos nesta ação de formação. Assim, a referida componente formativa foi reagendada para o dia 03 de dezembro de 2026, no período da manhã, das 09h30 às 13h00, conforme indicado no presente Plano de Formação, tendo sido assegurado o cumprimento integral da carga horária de 28 horas prevista para a ação de formação.

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 842

		6 - Segurança no correio eletrónico e na navegação na Internet: deteção de fraude, sites maliciosos e ligações comprometidas. 7 - Segurança de dispositivos: computadores, dispositivos móveis, suportes amovíveis e teletrabalho. 8 - Segurança de redes: redes internas, Wi-Fi, VPN e acesso remoto seguro. 9 - Proteção de dados pessoais e de informação classificada, em conformidade com o RGPD. 10 - Segurança na utilização de serviços *cloud*, ferramentas colaborativas e Inteligência Artificial. 11 - Políticas de segurança da informação, classificação da informação e gestão de acessos e permissões. 12 - Gestão de incidentes de cibersegurança: identificação, reporte, resposta e articulação com o CNCS/CERT.PT. 13 - Continuidade de negócio, planos de recuperação e gestão de risco em cibersegurança.				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2021 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862

		14 - Governação da cibersegurança: o papel de dirigentes, chefias e colaboradores na proteção da informação. 15 - Cultura organizacional de cibersegurança: sensibilização, formação contínua e boas práticas na proteção dos ativos digitais. 16 - Estudos de caso reais (incluindo incidentes em entidades públicas) e exercícios práticos de identificação de ameaças e vulnerabilidades.				
[3]7 – Gestão de Crises e Mudança Organizacional	21 horas	1 - Anatomia da Crise e Preparação Estratégica a) Tipos de crise (financeira, reputacional, operacional) e o impacto no negócio. b) Mapeamento de Riscos: Matriz de Impacto vs. Probabilidade Hora c) Criação e papel do Comitê de Crise (quem recrutar e como delegar).	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes	Mary Santiago	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 4** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	11/11, 12/11 e 13/11 e 25/11/2026 (4.ª feira, 5ª feira, 6.ª feira e 4.ª feira)

[3] Esta ação de formação estava inicialmente programada para decorrer nos dias 11, 12 e 13 de novembro de 2026, com o seguinte horário diário: das 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30. Contudo, por motivos de força maior relacionados com as medidas excecionais decretadas pelo Governo Regional da Madeira, na sequência do aviso meteorológico vermelho emitido pelo Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), não foi possível realizar a sessão de formação programada para o período da manhã do dia 11 de novembro de 2026 (das 09h30 às 13h00). Nestas circunstâncias, a DRAP, em articulação com a entidade formadora contratada, SULOG – Upgrade Yourself | MC-Computadores, S.A., diligenciou no sentido de proceder ao reagendamento das 3 horas e 30 minutos de formação correspondentes ao período não realizado, em conformidade com a disponibilidade dos formandos inscritos nesta ação de formação. Assim, a referida componente formativa foi reagendada para o dia 25 de novembro de 2026, no período da tarde, das 14h00 às 17h30, conforme indicado no presente Plano de Formação, tendo sido assegurado o cumprimento integral da carga horária de 21 horas prevista para a ação de formação.

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
090 322 344 345 346 380 482 862

		d) Atividade prática: Workshop Prático: Simulação de um cenário de crise e desenho do protocolo de resposta imediata. 2 - O Fator Humano – Gestão de Mudança na Prática a) A psicologia da mudança: curvas de transição e por que as pessoas resistem. b) O Modelo de 8 Passos de Kotter aplicado a cenários reais de disrupção. c) Diagnóstico individual e de equipa através da metodologia ADKAR. d) Estudo de Caso: Análise de uma empresa real que se reinventou em tempos de crise. e) Atividade prática: Workshop de diagnóstico organizacional. 3 - Comunicação de Crise e Resiliência Organizacional a) Alinhamento e transparência: estratégias para combater boatos internos.	Técnicos (Nível I a VI)			

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 481, 862

		b) Comunicação externa e gestão de *stakeholders* (clientes, parceiros, media). c) O pós-crise: lições aprendidas, segurança psicológica e cultura preventiva. d) Laboratório Final: Apresentação e validação do Guia de Contingência dos participantes e) Atividade prática: Exercício de análise organizacional. 4 - Antifragilidade e Gestão da Incerteza a) Baseado em Nassim Nicholas Taleb: i) Frágil, robusto, resiliente e antifrágil ii) O valor da experimentação iii) Aprender com o erro iv) Redundância inteligente v) Gestão da variabilidade vi) Tomada de decisão em ambientes imprevisíveis b) Atividade prática: Casos práticos de organizações antifrágeis. 5 - ESG e Sustentabilidade na Gestão de Crises *a) Environmental*				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		i) Gestão de riscos ambientais ii) Alterações climáticas iii) Continuidade operacional *b) Social* i) Bem-estar das pessoas ii) Saúde mental iii) Segurança psicológica iv) Diversidade e inclusão v) Gestão de equipas em crise *c) Governance* i) Ética ii) Transparência *iii) Compliance* iv) Gestão reputacional v) Relação com *stakeholders* d) Atividade prática: Integração dos critérios ESG na resposta às crises. 6 - Comunicação e Liderança em Situação de Crise a) Comunicação interna e externa b) Gestão dos media c) Comunicação digital d) Gestão da reputação e) Liderança em situações de elevada pressão f) Confiança organizacional				

Entidade Formadora Certificado
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		g) Atividade prática: Simulação de crise. 7 - Construção de Organizações Resilientes e Antifrágeis a) Continuidade do negócio b) Lições aprendidas c) Aprendizagem organizacional d) Sistemas adaptativos e) Plano Integrado de Gestão da Crise f) Plano de Melhoria Contínua g) Atividade prática: Workshop final de integração.				
8 – Mindfulness na Gestão do Stress e Prevenção do Burnout na Administração Pública	28 horas	1 - Stress e Burnout a) Conceito de stress e tipos de stress b) Burnout: definição, causas e consequências c) Fatores de risco no setor público d) Sinais e sintomas de alerta e) Impacto na saúde e desempenho 2 - Introdução ao Mindfulness a) Benefícios no contexto profissional b) Atenção plena e consciência do momento presente c) Princípios básicos da prática	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	16/11, 18/11, 19/11 e 20/11/2026 (2.ª feira, 4.ª feira, 5ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada

		3 - Autoconsciência e Regulação Emocional a) Reconhecimento de emoções, padrões de pensamento e reação b) Mindfulnes: Técnicas de autorregulação emocional c) Desenvolvimento da consciência corporal 4 - Técnicas de Mindfulness para Gestão do Stress a) Técnicas de respiração consciente b) Relaxamento e meditação guiada c) Exercícios de atenção plena no dia-a-dia d) Gestão de pensamentos negativos e) Práticas breves em contexto de trabalho 5 - Resiliência, Equilíbrio e Bem-Estar a) Estratégias de adaptação ao stress b) Gestão do tempo e prioridades c) Equilíbrio vida profissional/pessoal d) Promoção do bem-estar no trabalho				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

9 – Introdução à Inteligência Artificial: Chatgpt e Copilot	21 horas	1 - Enquadramento da Inteligência Artificial na modernização das organizações e dos serviços públicos. 2 - Aplicação de assistentes inteligentes na produção documental e apoio às atividades profissionais. 3 - Técnicas para obtenção de respostas através da formulação eficaz de pedidos. 4 - Utilização da Inteligência Artificial na pesquisa, análise, síntese e organização da informação. 5 - Apoio à elaboração de relatórios, pareceres, apresentações, comunicações e documentação técnica. 6 - Aplicação da IA na melhoria da produtividade, qualidade e inovação dos processos de trabalho. 7 - Ética, segurança, proteção da informação e utilização responsável da Inteligência Artificial. 8 - Casos práticos adaptados às necessidades funcionais dos participantes.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	18/11, 19/11 e 20/11/2026 (4.ª feira, 5ª feira e 6.ª feira)
10 – Atendimento e Relacionamento com o Público	28 horas	1 - Fundamentos do Atendimento ao Público a) Atendimento e qualidade do serviço	Técnicos Superiores, Coordenadores	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências	23/11, 25/11, 26/11 e 27/11/2026 (2.ª

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

		b) Importância do atendimento na imagem institucional c) Princípios do atendimento de excelência d) Direitos e expectativas do utente e) Ética e postura profissional 2 - Comunicação no Atendimento a) Processo de comunicação b) Escuta ativa c) Comunicação assertiva d) Linguagem adequada ao público 3 - Relacionamento Interpessoal a) Empatia e inteligência emocional b) Comportamento e atitudes no atendimento c) Construção de confiança d) Adaptação a diferentes perfis de utentes 4 - Gestão de Situações Difíceis a) Tipos de utentes difíceis (internos e externos) b) Técnicas de gestão de conflitos no atendimento c) Gestão de reclamações d) Comunicação em situações de tensão	Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)		Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	feira, 4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 223, 344, 345, 346, 380, 481, 862

		e) Técnicas de negociação básica 5 - Técnicas de Atendimento a) Atendimento presencial b) Atendimento telefónico c) Atendimento escrito (email/digital) d) Organização do atendimento e) Boas práticas de serviço ao público				
11 – Aplicabilidade da Inteligência Artificial no desempenho das funções	14 horas	1 - Identificação de processos suscetíveis de otimização através da Inteligência Artificial. 2 - Apoio à elaboração, revisão e melhoria de documentos institucionais. 3 - Organização, classificação e tratamento inteligente da informação. 4 - Apoio à análise de dados e preparação de informação para tomada de decisão. 5 - Automatização de tarefas administrativas e operacionais. 6 - Aplicação da IA na resolução de problemas e aumento da eficiência organizacional. 7 - Limitações, riscos, ética e governação da Inteligência Artificial.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	23/11 e 25/11/2026 (2.ª feira e 4.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090. 322. 344. 345. 346. 380. 682. 842

		8 - Desenvolvimento de casos práticos diretamente relacionados com as funções desempenhadas.				
12 – Power BI Essencial/Básico	21 horas	1 - Noções básicas de Power BI; 2 - Arquitetura do Power BI; 3 - Elementos do Power BI; 4 - Importar e transformar dados: Recolher dados a partir de várias fontes, limpá-los, transformá-los e organizá-los para que sirvam a tomada de decisões de gestão fundamentadas; 5 - Ligação às fontes de dados. Preparação das tabelas e dos dados. Relações entre tabelas de dados; 6 - Visualização da Informação: Principais tipos de visualizações, Campos, Formato e Análise de Caixas de Texto, Imagens e Formas. Exploração dos dados; 7 - Aplicação prática. Operações entre colunas. Filtros Medidas. Segmentação de dados. Princípios de DAX (Data Analysis Expressions);	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos e outras Chefias Administrativas (Nível V a VI)	Paulo Sérgio	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 2** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	24/11, 25/11 e 26/11/2026 (3.ª feira, 4.ª feira e 5.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

		8 - Construir relatórios e dashboards dinâmicos e interativos a partir de dados previamente recolhidos.				
13 – Outlook (Correio Eletrónico) Avançado	14 horas	1- Organização, configuração e personalização do correio eletrónico. 2 - Gestão integrada de tarefas, compromissos e prioridades. 3 - Automatização de processos de gestão de mensagens. 4 - Planeamento e coordenação de reuniões e equipas. 5 - Organização de contactos e informação. 6 - Colaboração no ecossistema Microsoft 365. 7 - Estratégias para aumento da produtividade pessoal e organizacional. 8 - Boas práticas de comunicação institucional.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	26/11 e 27/11/2026 (5.ª feira e 6.ª feira)
14 – "Liderança e Gestão de Equipas	21 horas	1 - Fundamentos da Liderança a) Diferença entre liderança e gestão b) Papel do líder nas organizações c) Competências-chave do líder d) Desafios atuais da liderança	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos e outras Chefias	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3**	02/12, 03/12 e 04/12/2026 (4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

		2 - Estilos de Liderança a) Principais estilos de liderança b) Liderança situacional c) Adaptação ao contexto e à equipa d) Autodiagnóstico de estilo de liderança e) Liderança eficaz versus ineficaz 3 - Comunicação e Influência a) Comunicação eficaz na liderança b) Escuta ativa e feedback c) Influência e persuasão d) Comunicação em equipa 4 - Motivação e Gestão de Equipas a) Motivação individual e coletiva b) Fatores de motivação no trabalho c) Envolvimento e compromisso d) Gestão de desempenho e) Desenvolvimento de colaboradores 5 - Liderança Prática e Desenvolvimento a) Delegação e gestão do tempo b) Tomada de decisão c) Comunicação em situações difíceis d) Transformação do conflito em oportunidade e) Plano de melhoria individual	Administrativas, (Nível V a VI)		Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	

Entidade Formadora Certificada

15 – Otimização de dados com tabelas dinâmicas (Power Query e Power Pivot)	21 horas	1 - Preparação e qualidade dos dados para análise. 2 - Consolidação automática de informação proveniente de múltiplas fontes. 3 - Desenvolvimento de modelos analíticos para apoio à gestão. 4 - Automatização da preparação e atualização de relatórios. 5 - Construção de indicadores de desempenho. 6 - Desenvolvimento de dashboards para monitorização da atividade. 7 - Boas práticas de governação e qualidade dos dados. 8 - Casos práticos baseados em processos organizacionais.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	02/12, 03/12 e 04/12/2026 (4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)
16 – Serviço Público Inteligente e Sustentável: Atendimento Digital com Consciência Ambiental	28 horas	1 - Serviço Público Inteligente e Transformação Digital a) Evolução da Administração Pública b) Estratégia de Modernização Administrativa c) Governo Digital d) Valor Público e) Administração centrada no cidadão	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes	Mary Santiago	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 4** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12,	03/12 e 04/12, 10/12 e 11/12/2026 (5.ª feira e 6.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		f) Atendimento omnicanal g) Tendências internacionais no setor público h) Atividade prática: Diagnóstico da maturidade digital do atendimento. 2 - ESG aplicado ao Serviço Público a) A dimensão Social como eixo central i) O cidadão como principal *stakeholder* ii) Inclusão social iii) Igualdade de acesso iv) Diversidade v) Atendimento inclusivo vi) Acessibilidade Universal vii) Linguagem clara viii) Direitos dos cidadãos ix) Bem-estar organizacional b) Dimensão Ambiental i) Digitalização responsável ii) Redução do consumo de papel iii) Eficiência energética iv) Compras públicas sustentáveis v) Pegada ambiental dos serviços digitais *c) Governance*	Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)		9054-505, Santa Luzia - Funchal	

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862

		i) Transparência ii) Prestação de contas iii) Ética iv) Integridade v) Participação cidadã vi) Boa governação d) Atividade prática: Estudos de caso nacionais e internacionais. 3 - Qualidade Sustentada segundo a ISO 9004 a) Conceitos fundamentais da ISO 9004 b) Sucesso sustentado das organizações c) Gestão das partes interessadas d) Liderança para a qualidade e) Melhoria contínua f) Gestão por processos g) Avaliação da maturidade organizacional h) Inovação no serviço público i) Criação de valor público j) Atividade prática: Workshop de autoavaliação organizacional. 4 - Atendimento Digital Humanizado a) Comunicação escrita eficaz				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		b) Atendimento síncrono e assíncrono c) Atendimento por email d) Plataformas digitais e) Atendimento telefónico integrado f) Chat e inteligência artificial g) Gestão de reclamações h) Situações difíceis i) Gestão emocional no atendimento j) Linguagem positiva k) Escuta ativa l) Atividade prática: Role-playing e simulações. 5 - Administração Pública Portuguesa: Ética, Legalidade e Confiança a) Princípios constitucionais da Administração Pública b) Código do Procedimento Administrativo c) Carta de Ética da Administração Pública d) Direitos dos cidadãos e) Proteção de Dados (RGPD) f) Segurança da Informação g) Transparência Administrativa h) Acessibilidade Digital i) Linguagem administrativa simples				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 323, 344, 345, 346, 380, 481, 862

		j) Simplificação de procedimentos k) Atividade prática: Casos práticos. 6 - Inovação, Sustentabilidade e Melhoria Contínua a) Cultura de melhoria contínua b) Design de serviços públicos c) Experiência do cidadão d) Indicadores de qualidade e) Gestão de satisfação f) Ferramentas Lean aplicadas ao setor público g) Boas práticas internacionais h) Plano de melhoria do atendimento i) Indicadores ESG no setor público j) Atividade prática: Workshop final.				
17 – Trabalho em Equipa	28 horas	1 - Introdução ao Trabalho em Equipa a) Conceitos fundamentais de grupo vs. equipa b) Vantagens e desafios do trabalho em equipa c) Características de equipas de alto desempenho d) Cultura organizacional e colaboração 2 - Comunicação Interpessoal	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	07/12, 09/12, 10/12 e 11/12/2026 (2.ª feira, 4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		a) Comunicação verbal, não verbal e paraverbal b) Escuta ativa e feedback construtivo c) Barreiras à comunicação d) Comunicação assertiva e) Introdução à PNL: Rapport, Sistemas representacionais, Linguagem positiva f) Aplicação prática em contexto profissional 3 - Dinâmicas de Grupo e Papéis na Equipa a) Fases de desenvolvimento das equipas b) Tipologias de papéis (liderança, execução, apoio) c) Estilos comportamentais e adaptação d) Motivação e confiança nas equipas 4 - Gestão de Conflitos a) Tipos e causas de conflitos b) Estratégias de resolução c) Negociação e mediação d) Transformação do conflito em oportunidade 5 - Colaboração e Ferramentas de Trabalho	Operacionais (Nível I a VI)			

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março
090, 322 344 345 346 380 481 862

		a) Métodos de organização do trabalho em equipa b) Planeamento e definição de objetivos c) Introdução a ferramentas digitais de colaboração d) Boas práticas de trabalho colaborativo				
18 – Word Avançado	21 horas	1 - Organização e normalização da documentação institucional. 2 - Desenvolvimento de modelos documentais reutilizáveis e uniformizados. 3 - Automatização da produção de documentos complexos. 4 - Gestão eficiente de documentos extensos e colaborativos. 5 - Revisão, validação e controlo de versões documentais. 6 - Integração da documentação com o ecossistema Microsoft 365. 7 - Boas práticas de qualidade documental e gestão da informação. 8 - Casos práticos aplicados à realidade organizacional.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	09/12, 10/12 e 11/12/2026 (4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

19 – Atendimento e Relacionamento Interpessoal: Excelência na Era Digital	28 horas	1 - 1 - Excelência no Atendimento ao Público a) Expectativas do cidadão/utente na era digital b) Imagem institucional e impacto do atendimento c) Ética e postura profissional d) Qualidade do serviço 2 - Comunicação Interpessoal a) Processo de comunicação b) Escuta ativa e feedback c) Comunicação assertiva d) Introdução à PNL: *Rapport*, Linguagem positiva, Sistemas representacionais 3 - Relacionamento Interpessoal e Inteligência Emocional a) Inteligência emocional no atendimento b) Gestão de emoções c) Interpretação de comportamentos d) Construção de confiança 4 - Atendimento na Era Digital a) Atendimento digital (email, plataformas, canais online) b) Comunicação escrita profissional	Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)	Patrícia Barreira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal	14/12, 15/12, 16/12 e 17/12/2026 (2.ª feira, 3.ª feira, 4.ª feira e 5.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

		c) Netiqueta e linguagem digital d) Gestão do tempo e eficiência e) Boas práticas no atendimento remoto 5 - Aplicação Prática com PNL a) Simulação de atendimento presencial e digital b) Aplicação de técnicas de PNL c) Plano individual de melhoria				
20 – Excel Essencial/Básico	28 horas	1 - Noções básicas: a) Conceito de livros, folhas, colunas, linhas, grelhas e células; b) Operações fundamentais: criar, guardar, fechar, abrir e imprimir documentos; c) Alternar entre documentos abertos; d) Cabeçalhos das linhas e colunas; e) Inserir, eliminar, selecionar, ocultar ou mostrar linhas e colunas; f) Modos e opções de visualização de um documento; g) Técnicas de seleção e movimentação em células; h) Modos de edição e substituição de texto;	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Tânia Vieira	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 1** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	15/12, 16/12, 17/12 e 18/12/2026 (3.ª feira, 4.ª feira, 5.ª feira e 6.ª feira)

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		i) Localizar e substituir texto; j) Anular e Repetir comandos; k) Área de Transferência: Cortar, Copiar e Colar; l) Mover e copiar texto; m) Correção ortográfica e gramatical; n) Definição de Idioma; o) Opções de Correção Automática; p) Utilização do dicionário e mini tradutor; q) Criar Hiperligações; r) Inserir e formatar imagens, formas, SmartArt e ícones; s) Tamanho: altura e largura das linhas e colunas; t) Fixar painéis; u) Inserir comentários; v) Formatar células; w) Fórmulas e funções. 2 - Organização eficiente da informação. 3 - Desenvolvimento de modelos simples para apoio às atividades administrativas. 4 - Tratamento e análise de dados. 5 - Produção de gráficos e indicadores. 6 - Organização e partilha da informação.				

Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 256/2005 de 16 de Março

		7 - Boas práticas na construção de folhas de cálculo. 8 - Aplicação prática em situações reais de trabalho.				
21 – Segurança da Informação	7 horas	1 - Conceitos fundamentais de segurança da informação. 2 - Princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação. 3 - Principais ameaças e riscos à segurança da informação. 4 - Boas práticas na utilização do correio eletrónico, da Internet e dos dispositivos informáticos. 5 - Gestão de palavras-passe, autenticação multifator e proteção de acessos. 6 - Proteção de dados, prevenção de incidentes e procedimentos de reporte. 7 - Casos práticos e boas práticas de segurança da informação na Administração Pública.	Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos (Nível I a VI)	Vitorino Gouveia	Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 2** Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia - Funchal	15/12/2026 (3.ª feira) – 7 horas

Entidade Formadora Certificada