



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO 2026



Entidade
Formadora
Certificada
dgert



www.criate.pt

ÍNDICE

• APRESENTAÇÃO	4
• CERTIFICAÇÃO DGERT	5
• MODELO DE FORMAÇÃO	6
• FORMAÇÃO	7
• COMÉRCIO	8
• Qualidade e Satisfação nos Serviços (8H)	9
• Aprovisionamento, Logística e Gestão de Stocks (16H)	10
• Atendimento e Gestão de Reclamações (24H)	11
• Gestão e Fidelização de Clientes (16H)	12
• Técnicas Práticas de Negociação e Vendas (16H)	13
• DESENVOLVIMENTO PESSOAL	14
• Trabalho em Equipa (8H)	15
• Relacionamento Interpessoal no Âmbito Laboral (8H)	16
• Gestão do Tempo e Organização do Trabalho (16H)	17
• Inteligência Emocional (16H)	18
• Comunicação Interpessoal e Assertividade (16H)	19
• Gestão e Liderança de Equipas de Trabalho (16H)	20
• Gestão de Conflitos (8H)	21
• GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO	22
• Legislação Laboral e Processamento de Salários (14H)	23
• INDÚSTRIAS ALIMENTARES	24
• Higiene e Segurança alimentar e Sistema HACCP (16H)	25
• SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO	26
• Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (16H)	27
• Movimentação Manual de Cargas (8H)	28
• Ergonomia no Local de Trabalho e Ginástica Laboral (8H)	29
• Gestão de Stress Profissional e Riscos Profissionais (8H)	30



A Criate é uma área de negócio do Grupo Criar que desenvolve soluções de recursos humanos ajustadas a cada empresa e que apresenta várias soluções de formação certificada.

Para a Criate, as pessoas são um dos fatores mais importantes para a vantagem competitiva das empresas. É importante gerir este recurso de uma forma estratégica, enquadrando-o na estratégia global de negócio da empresa.

Com a estratégia alinhada com as necessidades dos clientes e formandos, a Criate procura desenvolver formações que representem uma efetiva mais-valia no meio empresarial, promovendo o desenvolvimento de competências nos ativos empregados, com vista ao melhoramento do desempenho, e nos ativos desempregados, promovendo a sua inserção no mercado laboral.

MISSÃO

Desenvolver e implementar soluções de gestão de recursos humanos, e formar e preparar profissionais qualificados para o mercado de trabalho, como o objetivo de desenvolver e promover o conhecimento, acrescentando valor às organizações.

VISÃO

Procura ser uma entidade de referência a nível nacional, no apoio prestado à gestão de recursos humanos e na formação profissional certificada.

SERVIÇOS

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Gestão Administrativa
- Organização e desenvolvimento de políticas de RH
- Recrutamento e seleção de RH
- Descrição e análise de funções
- Planos de formação
- Avaliação de desempenho e de competências
- Questionários a RH
- Cliente mistério

FORMAÇÃO CERTIFICADA

- Formação à medida
- Elaboração de diagrama de necessidades educativas
- Planeamento de ações de formação
- Avaliação do impacto da formação
- Gestão de projetos de formação
- Elaboração de candidaturas/projetos de formação cofinanciada



CERTIFICAÇÃO DGERT

A CRIATE, marca registada da Gescrilar, é uma entidade formadora certificada pela DGERT, nas seguintes áreas de formação:



**Entidade
Formadora
Certificada
dgert**

345 - Gestão e Administração

380 - Direito

090 - Desenvolvimento Pessoal

341 - Comércio

541 - Indústrias Alimentares

621 - Produção Agrícola e Animal

862 - Segurança e Higiene no Trabalho



MODELO DE FORMAÇÃO₃

A CRIATE desenvolve a sua atividade formativa assente num modelo flexível e orientado para as necessidades reais de formando e empresas.

Disponibilizamos soluções de **formação presencial, e-learning, síncronas e assíncronas**, garantindo assim diferentes modalidades de aprendizagem que se adaptam aos ritmos, contextos e objetivos de cada participante.

Para além da oferta formativa estruturada, elaboramos **planos de formação individualizados para empresas**, permitindo alinhar conteúdos, metodologias e calendários com as necessidades específicas de cada organização.

Este modelo personalizado assegura maior pertinência, aplicabilidade e impacto no desenvolvimento de competências nas equipas.

Através desta abordagem integrada, a CRIATE procura oferecer experiências de aprendizagem eficazes, acessíveis e ajustadas aos desafios atuais do mercado de trabalho.



FORMAÇÃO



COMÉRCIO

QUALIDADE E SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS (8H)

A Ação de Formação pretende capacitar os participantes para compreender e aplicar os principais conceitos que influenciam a qualidade do serviço e a satisfação do cliente num contexto cada vez mais competitivo e globalizado.

Ao longo da formação, serão abordados temas essenciais como as expetativas e fidelização do cliente, o modelo SERVQUAL, os princípios de um atendimento eficaz, os diferentes tipos de clientes e a gestão adequada de reclamações, promovendo competências práticas que contribuem para a melhoria contínua dos serviços prestados

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Impacto da Globalização nas Empresas
- Expetativas, Satisfação, Fidelização e Qualidade do Serviço
- Modelo SERVQUAL
- Importância do Cliente e de um Bom Atendimento
- Tipos de Clientes
- Mandamentos do Atendimento
- Reclamações



OBJETIVOS GERAIS

- Compreender a importância da qualidade e da satisfação do cliente na competitividade das organizações;
- Identificar os principais fatores que influenciam a perceção da qualidade do serviço;
- Desenvolver competências para realizar um atendimento eficaz, orientado para as necessidades e expetativas dos diferentes tipos de clientes;
- Aplicar princípios e ferramentas, como o modelo SERVQUAL, para avaliar e melhorar a qualidade do serviço;
- Adotar boas práticas na gestão de reclamações, transformando situações de insatisfação em oportunidades de fidelização.

APROVISIONAMENTO, LOGÍSTICA E GESTÃO DE STOCKS (16H)

A Ação de Formação pretende fornecer uma visão prática e estruturada dos processos essenciais à gestão eficiente de materiais e existências.

Os participantes irão compreender os princípios do aprovisionamento, as principais técnicas de gestão e controlo de stocks, a variação da procura e os custos associados ao armazenamento, adquirindo competências que apoiam a otimização das operações logísticas e a tomada de decisão.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Aprovisionamento
- Gestão de Stocks
- Gestão da variação da procura e do nível de stock
- Benefícios esperados com a gestão de stocks
- Controlo de existências/inventariação

OBJETIVOS GERAIS

- Estabelecer e implementar metodologias de gestão de aprovisionamentos e de logística industrial;
- Identificar e caracterizar técnicas de gestão de stocks;
- Identificar as diferentes etapas da compra e estratégias de negociação com os fornecedores;
- Identificar e analisar os diferentes custos associados aos stocks e armazenamento;
- Utilizar os principais instrumentos de controlo e informação de stocks.

ATENDIMENTO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES (24H)

A Ação de Formação pretende capacitar os participantes para prestar um atendimento de qualidade, eficaz e orientado para o cliente. Serão abordadas as principais técnicas de comunicação, as regras do atendimento presencial e telefónico, bem como a análise de reclamações e objeções.

Através de ferramentas práticas, como o diagrama de causa-efeito, os formandos desenvolverão competências para lidar de forma assertiva com situações desafiantes, contribuindo para a satisfação do cliente e para a melhoria contínua da imagem da organização.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Atendimento e Fases do Atendimento
- Postura Comercial e Técnicas de Comunicação
 - Regras do Atendimento Presencial e Telefónico
 - Conceito, tipologia e caracterização de objeções/reclamações
 - Perceção da reclamação e análise de potenciais causas utilizando o diagrama de causa a efeito
 - Atitudes de base a uma comunicação eficaz e eficiente



OBJETIVOS GERAIS

- Assegurar o atendimento e a assistência aos clientes;
- Reconhecer a importância da qualidade do atendimento para a imagem da empresa;
- Aplicar as técnicas de atendimento presencial e telefónico;
- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações;
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação com vista à satisfação dos clientes.

GESTÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES (16H)

A Ação de Formação tem como objetivo aprofundar o conhecimento sobre os fatores que influenciam a construção de relações duradouras e de confiança entre organizações e clientes. Ao longo da formação, os participantes exploram o conceito de fidelização, identificando as necessidades e expectativas dos clientes e reconhecendo comportamentos e técnicas que potenciam a sua satisfação.

São igualmente trabalhados instrumentos de avaliação e medição da satisfação, essenciais para monitorizar a qualidade do serviço e implementar melhorias contínuas. Desta forma, os formandos desenvolvem competências práticas que contribuem para uma gestão de clientes mais estratégica, consistente e orientada para resultados sustentáveis.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceito de Fidelização
- Fatores que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Instrumentos de medição da satisfação do cliente

OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os fatores que contribuem para a fidelização de clientes;
- Identificar as necessidades e expectativas dos clientes;
- Reconhecer técnicas e comportamentos que promovem a satisfação dos clientes;
- Construir e analisar instrumentos de medição da satisfação dos clientes.

TÉCNICAS PRÁTICAS DE NEGOCIAÇÃO E VENDAS (16H)

A Ação de Formação tem como finalidade capacitar os participantes com competências essenciais para compreender e atuar de forma estratégica em processos de negociação e na relação comercial com os clientes.

Através da exploração da tríade da negociação e das etapas fundamentais do ciclo de vendas, os formandos aprendem a identificar necessidades e motivações do cliente, estruturar argumentos, lidar com objeções e conduzir o fecho de forma assertiva.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceito, estilos, competências e estratégias de negociação
- A Tríade da Negociação
- Fatores que influenciam a negociação
- Apresentação, argumentos, objeções e fecho de vendas



OBJETIVOS GERAIS

- Identificar as necessidades e as motivações do cliente;
- Descrever o processo comunicacional na venda;
- Aplicar as técnicas de negociação;
- Identificar as fases do ciclo de vida da venda.

DESENVOLVIMENTO PESSOAL



TRABALHO EM EQUIPA (8H)

A Ação de Formação pretende desenvolver competências essenciais para atuar de forma eficaz em contextos colaborativos.

Os participantes irão explorar o conceito de trabalho em equipa, identificar fatores que promovem ou dificultam o funcionamento das equipas e compreender o impacto da colaboração no desempenho organizacional.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceito de Trabalho em Equipa
- Fatores que Promovem ou Dificultam o Funcionamento da Equipa
- Impacto do Trabalho em Equipa na Organização

OBJETIVOS GERAIS

- Identificar os benefícios do trabalho em equipa para os colaboradores e para a organização;
- Reconhecer fatores facilitadores e barreiras ao funcionamento eficaz de uma equipa;
- Compreender a importância da comunicação, da confiança e da cooperação no ambiente de trabalho;
- Refletir sobre o seu próprio contributo enquanto elemento da equipa.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO ÂMBITO LABORAL (8H)

A Ação de Formação pretende desenvolver competências de comunicação e relacionamento eficazes no contexto profissional.

Os participantes irão explorar os fatores pessoais, organizacionais e relacionais que influenciam as interações no trabalho, identificar os principais interlocutores e compreender a importância de atitudes comunicacionais assertivas, positivas e eficazes para fortalecer a colaboração, o clima organizacional e o desempenho individual e coletivo.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Relacionamento Interpessoal
- Principais Interlocutores
- Fatores Pessoais
- Fatores Organizacionais
- Fatores Relacionais



OBJETIVOS GERAIS

- Sensibilizar para o impacto da comunicação na dinâmica relacional nos contextos profissionais e pessoais;
- Promover atitudes comunicacionais assertivas, positivas e eficazes.

GESTÃO DO TEMPO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO (16H)

A Ação de Formação procura dotar os participantes de estratégias práticas e eficazes para planear, priorizar e otimizar as suas tarefas diárias e profissionais.

Através da compreensão dos princípios fundamentais da gestão do tempo e da definição clara de objetivos, os formandos aprendem a reconhecer os principais obstáculos que afetam a sua produtividade e a aplicar técnicas que promovem uma maior organização e eficiência.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Introdução à Gestão do Tempo
- Definição de Objetivos
- Técnicas de Gestão de Tempo

OBJETIVOS GERAIS

- Identificar quais os principais obstáculos que o formando sente na sua gestão de tempo;
- Identificar e distinguir as Leis e princípios de gestão de tempo;
- Elaborar planos detalhados, diários e semanais;
- Identificar e colocar em prática técnicas de gestão de tempo;
- Otimizar com recurso a novas tecnologias.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (16H)

A Ação de Formação tem como objetivo aprofundar a compreensão das emoções e do seu impacto no desempenho pessoal e profissional, proporcionando aos participantes ferramentas para reconhecer, interpretar e gerir as próprias emoções e as dos outros.

Através da aplicação destes conhecimentos no contexto laboral, os formandos desenvolvem capacidades essenciais para melhorar relacionamentos, potenciar a tomada de decisão, gerir conflitos e promover um ambiente de trabalho mais equilibrado, produtivo e saudável.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceito de Inteligência Emocional
- As Emoções e os Modelos de Inteligência Emocional
- Perceção Emocional
- Facilitação Emocional do Pensamento
- Compreensão Emocional
- Gestão Emocional
- Inteligência Emocional no Contexto Laboral



OBJETIVOS GERAIS

- Compreender o conceito de inteligência emocional;
- Perceber a sua importância e aplicação no mercado de trabalho e na vida pessoal;
- Aprender a desenvolver a inteligência emocional.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE (16H)

A Ação de Formação pretende fortalecer as competências comunicacionais dos participantes e oferecer uma compreensão aprofundada dos elementos que influenciam a forma como transmitimos e recebemos mensagens no quotidiano profissional.

Através de estratégias e técnicas práticas, os formandos são capacitados a comunicar com maior confiança, equilíbrio e eficácia no ambiente de trabalho.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Comunicação
- Estilos de Comunicação/Comportamento
- Assertividade
- Estratégias para Treinar a Assertividade

OBJETIVOS GERAIS

- Identificar os elementos da comunicação, os diferentes tipos de comunicação, a sua finalidade e funções;
- Identificar as barreiras à comunicação e como superá-las;
- Identificar os diferentes estilos de comunicação;
- Identificar e desenvolver o comportamento assertivo e as suas vantagens;
- Saber utilizar as técnicas apresentadas de forma a desenvolver a assertividade.

GESTÃO E LIDERANÇA DE EQUIPAS DE TRABALHO (16H)

A Ação de Formação tem como propósito capacitar os participantes para exercerem uma liderança eficaz, consciente e orientada para os resultados. A comunicação assertiva surge como elemento central na dinamização das relações de trabalho, promovendo clareza, confiança e cooperação.

Paralelamente, os formandos desenvolvem a capacidade de analisar o desempenho das equipas, avaliando processos e resultados, de forma a potenciar a produtividade e o crescimento conjunto.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Motivação
- Liderança e Comunicação
- Grupos de Liderança
- Comunicação nas Equipas de Trabalho



OBJETIVOS GERAIS

- Desenvolver o conceito de liderança aliado à motivação;
- Analisar teorias de liderança e características associadas ao líder;
- Perceber a importância da comunicação assertiva;
- Avaliar a equipa e os resultados do seu trabalho.

GESTÃO DE CONFLITOS (8H)

A Ação de Formação visa proporcionar aos participantes uma compreensão clara e estruturada sobre a natureza do conflito no contexto profissional, abordando as suas definições, causas e diferentes tipologias.

Ao longo do curso, os formandos desenvolvem competências de análise e diagnóstico das situações conflituosas, fundamentais para uma intervenção eficaz. São também apresentadas estratégias e técnicas práticas de negociação, prevenção e resolução de conflitos, permitindo aos participantes adquirir ferramentas que promovam relações de trabalho mais harmoniosas, colaborativas e produtivas.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Definição de Conflito
- Tipos e Causas do Conflito
- Conflito Organizacional
- Competências de Análise e Diagnóstico da situação
- Prevenção e Resolução de Conflitos

OBJETIVOS GERAIS

- Identificar os tipos de conflito;
- Identificar as causas do conflito;
- Saber negociar e resolver o conflito com técnicas apresentadas;
- Saber prevenir o conflito.

GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

LEGISLAÇÃO LABORAL E PROCESSAMENTO DE SALÁRIOS (14H)

A Ação de Formação pretende capacitar os formandos para a correta interpretação e aplicação das normas laborais, bem como para o cálculo eficiente de salários e subsídios.

Durante a formação, serão abordados os elementos essenciais de um contrato de trabalho, modalidades de contratação, direitos à retribuição, organização do tempo de trabalho, gestão de faltas, férias e cessação de contratos, proporcionando aos formandos competências práticas e atualizadas para a gestão laboral e processamento salarial de forma segura e eficiente.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Contrato de Trabalho – celebração, forma e modalidade
- Direito à retribuição
- Duração e Organização do Tempo de Trabalho
- Férias e Faltas
- Interrupção e Cessação do Contrato de Trabalho
- Processamento de Salários

OBJETIVOS GERAIS

- Identificar os elementos cruciais de um contrato de trabalho e reconhecer as diferentes modalidades;
- Entender os limites dos períodos normais de trabalho;
- Distinguir os diferentes tipos de faltas;
- Reconhecer as várias formas de cessação de contratos;
- Calcular corretamente os vencimentos e subsídios.

INDÚSTRIAS ALIMENTARES



HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR E SISTEMA HACCP (16H)

A Ação de Formação explora os princípios fundamentais para a implementação de um sistema de segurança alimentar, nomeadamente o Sistema HACCP.

Assim, pretende-se que os participantes adquiram conhecimentos de segurança alimentar, em termos da legislação em vigor, bem como da identificação dos potenciais perigos que podem comprometer a saúde pública e os géneros alimentícios.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Legislação Alimentar
- Microbiologia dos Alimentos
- Higiene Alimentar
- Segurança Alimentar
- Sistema HACCP

OBJETIVOS GERAIS

- Conhecer os diplomas legais, em matéria de segurança alimentar;
- Desenvolver conhecimentos de microbiologia;
- Reconhecer os micro-organismos a ter em atenção no que diz respeito à segurança e higiene alimentar;
- Compreender a importância das boas práticas de higiene, na manutenção de boas condições sanitárias dos alimentos;
- Conhecer as bases do Sistema HACCP.

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO



SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO (16H)

A Ação de Formação tem como propósito sensibilizar os participantes para a adoção de práticas que promovam ambientes de trabalho seguros e saudáveis. Serão abordados os conceitos fundamentais da SHST, o enquadramento legal aplicável, os principais riscos profissionais e a prevenção de acidentes de trabalho.

Os formandos terão ainda oportunidade de conhecer a sinalização de segurança e os diferentes equipamentos de proteção, reforçando a importância da prevenção e da responsabilidade coletiva e individual na proteção da saúde no local de trabalho.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceitos Básicos Relacionados com a SHST
- Enquadramento Legislativo Nacional da SHST
- Acidentes de Trabalho
- Principais Riscos Profissionais
- Sinalização de Segurança e Saúde
- Equipamentos de Proteção Coletiva e de Proteção Individual



OBJETIVOS GERAIS

- Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho;
- Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor;
- Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas;
- Reconhecer a sinalização de segurança e saúde;
- Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

MOVIMENTAÇÃO MANUAL DE CARGAS (8H)

A Ação de Formação visa capacitar os participantes para realizar tarefas de levantamento e transporte de cargas de forma segura e eficiente.

Serão abordados os princípios biomecânicos e de economia de esforço, bem como a transmissão de movimentos e forças, permitindo compreender os riscos associados a estas atividades e adotar técnicas que previnem lesões e promovam a segurança no local de trabalho.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Princípios Biomecânicos
- Princípios de Economia de Esforço
- Transmissão de movimentos e de forças
- Levantamento de Cargas
- Transporte Manual de Cargas

OBJETIVOS GERAIS

- Cumprir as regras de segurança na movimentação manual de cargas;
- Identificar os riscos associados à movimentação manual de cargas;
- Adotar técnicas adequadas de levantamento e transporte de cargas, prevenindo lesões.

ERGONOMIA NO LOCAL DE TRABALHO E GINÁSTICA LABORAL (8H)

A Ação de Formação tem como finalidade promover a melhoria das condições de trabalho através da aplicação de princípios ergonómicos e da adoção de hábitos que favoreçam o bem-estar físico e a prevenção de lesões.

Os participantes irão compreender os conceitos fundamentais de ergonomia, analisar fatores que influenciam o desempenho e o conforto no trabalho e reconhecer a importância da correta conceção dos postos e equipamentos.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Conceitos Gerais, Metodologias de Estudo e Noções de Fisiologia
- Conceção de Postos e Equipamentos de Trabalho
- Postura e Movimento – Fatores que influenciam o desempenho no trabalho
- Ginástica Laboral – exercícios práticos



OBJETIVOS GERAIS

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais de ergonomia;
- Identificar e aplicar metodologias ergonómicas na avaliação dos riscos profissionais; associados às condições de segurança no trabalho;
- Colocar em prática exercícios ergonómicos.

GESTÃO DE STRESS PROFISSIONAL E RISCOS PROFISSIONAIS (8H)

A Ação de Formação propõe uma abordagem abrangente aos principais fatores que influenciam o bem-estar no local de trabalho, explorando o stress, as emoções e o erro humano como elementos centrais da experiência profissional.

Através de técnicas de relaxamento muscular, estratégias de autoproteção e exercícios físicos aplicáveis ao contexto laboral, pretende-se promover a prevenção, a gestão eficaz do stress e o desenvolvimento de competências emocionais que contribuam para um ambiente de trabalho mais saudável, seguro e equilibrado.



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O Stress
- As Emoções
- O Erro Humano – Conceito
- Técnicas de Relaxamento Muscular e Exercício Físico no Local de Trabalho

OBJETIVOS GERAIS

- Identificar e gerir os fatores de risco: emocionais, sociais e organizacionais;
- Identificar os sinais e sintomas de stress;
- Elencar as medidas preventivas do stress;
- Gerir as técnicas de autoproteção de stress;
- Enumerar as características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções;
- Elencar as estratégias de gestão das emoções.

FORMAÇÃO

Formar é investir na produtividade da sua equipa

MARQUE JÁ A SUA REUNIÃO

+351 232 001 460

geral@criate.pt

www.criate.pt



:CRIATE

human resource and academy

Mangualde | Coimbra | Viseu | Seta | Penalva do Castelo

www.criate.pt