



## Introdução

A Administração Pública está em permanente processo de mudança, ditada pela necessidade de imprimir processos de simplificação e desburocratização, de forma a garantir rapidez e eficiência na relação que estabelece com os cidadãos. A comunicação é uma ferramenta essencial na gestão pública, como facilitadora nos processos de mudança, na mobilização dos trabalhadores, na articulação entre os serviços e entre a estrutura e os centros de decisão. Saber comunicar de forma eficaz é um imperativo para construir entidades públicas capazes de enfrentar com sucesso os desafios atuais e futuros da Administração Pública.

Com este programa de capacitação estamos a desenvolver condições para que as entidades públicas conciliem *marketing* e comunicação, permitindo delinear estratégias e implementar planos com maior probabilidade de êxito, transmitindo de forma eficaz ideias, informações, conhecimentos e emoções criando um impacto positivo nos interlocutores.

## Objetivos

O Programa de Capacitação em Comunicação e *Marketing* tem os seguintes objetivos:

- Identificar os elementos fundamentais na gestão da comunicação;
- Conceber, planear e desenvolver um plano de comunicação eficaz;
- Criar uma campanha de comunicação digital, segmentada em diferentes plataformas e acompanhar resultados;
- Construir cenários de crise de forma a antecipar problemas e preparar estratégias de intervenção, resposta e recuperação em situações de crise.
- Identificar e caracterizar os principais conceitos e teorias do *marketing* estratégico;
- Formular uma estratégia integrada de *marketing* digital, através de diversos instrumentos para o cumprimento dos objetivos dos serviços.

## Destinatários

O Programa de Capacitação em Comunicação e *Marketing* tem os seguintes destinatários:

- Dirigentes em cargos de direção superior;
- Dirigentes em cargos de direção intermédia;
- Trabalhadores da carreira geral de técnico superior;
- Trabalhadores de carreiras especiais.

## Duração

O Programa de Capacitação em Comunicação e *Marketing* tem a duração total de 119 horas, divididas por dois percursos formativos com a duração de 70 e 49 horas respetivamente.

## Percursos Formativos do Programa de Capacitação em Comunicação e *Marketing*

Os dois percursos formativos do Programa de Capacitação em Comunicação e *Marketing* são os seguintes:

- Percurso Formativo I - Comunicação na Administração Pública;
- Percurso Formativo II - *Marketing* em Serviços Públicos.

## Percurso Formativo I - Comunicação na Administração Pública

CURSOS DE FORMAÇÃO (CF) E NÚCLEOS DE PRÁTICAS (NP)	CF	NP	HORAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<b>Gestão da Comunicação</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos fundamentais na gestão da comunicação.</li> <li>Modelos de gestão e fluxos de comunicação.</li> <li>Ferramentas e as técnicas na gestão do processo comunicacional.</li> <li>Gestão da comunicação em processos de mudança.</li> </ul>
<b>Planos de Comunicação</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>A função comunicação em entidades públicas.</li> <li>Conteúdos da comunicação.</li> <li>Comunicação eficaz.</li> <li>Plano de comunicação.</li> <li>Retorno da comunicação.</li> </ul>
<b>Elaborar o Plano de Comunicação</b>		✓	7	Conceber, planear e desenvolver um plano de comunicação eficaz.
<b>Comunicação Digital</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estratégia de comunicação digital.</li> <li>Escrita nos diferentes canais digitais e saber incentivar a utilização pelos cidadãos.</li> <li>Estratégia de gestão de redes sociais.</li> <li>Metodologias de medição de resultados da comunicação digital.</li> <li>Campanhas de comunicação digital.</li> </ul>
<b>Criar uma Estratégia Integrada de Comunicação Digital</b>		✓	7	Criar uma campanha de comunicação digital, segmentada em diferentes plataformas e acompanhar resultados.
<b>Comunicação de Crise</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceitos de “reputação” e “imagem” de uma entidade pública.</li> <li>Tipos e cenários de crise.</li> <li>Comunicação com a comunicação social.</li> <li>Planos de recuperação de danos causados pela crise.</li> </ul>
<b>Avaliação da Aprendizagem</b>			-	Integrada em cada um dos cursos de formação de acordo com o modelo de avaliação descrito.
<b>DURAÇÃO TOTAL DO PERCURSO FORMATIVO</b>			<b>70</b>	

## Percurso Formativo II - *Marketing* em Serviços Públicos

CURSOS DE FORMAÇÃO (CF) E NÚCLEOS DE PRÁTICAS (NP)	CF	NP	HORAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<b>Marketing em Serviços Públicos</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Marketing</i> de serviços no setor público e no setor privado.</li> <li>▪ Comunicação do valor público.</li> <li>▪ <i>Marketing</i> interno.</li> <li>▪ Estratégias e táticas de <i>marketing</i>.</li> <li>▪ Conteúdos de <i>marketing</i> público.</li> </ul>
<b>Marketing Digital</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estratégia integrada de <i>marketing</i> digital.</li> <li>▪ Gestão de conteúdos</li> <li>▪ Otimização de páginas na Internet para motores de pesquisa.</li> <li>▪ <i>Google Web Analytics</i>.</li> </ul>
<b>Criar uma Estratégia de Marketing Digital</b>		✓	7	Formular uma estratégia integrada de <i>marketing</i> digital, através de diversos instrumentos para o cumprimento dos objetivos dos serviços.
<b>Estratégia e Planeamento de Marketing</b>	✓		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conceito de <i>marketing</i>.</li> <li>▪ Análise de mercado.</li> <li>▪ <i>Marketing</i> estratégico.</li> <li>▪ Segmentação, <i>targeting</i> e posicionamento.</li> <li>▪ Ferramentas do <i>marketing-mix</i>.</li> </ul>
<b>Avaliação da Aprendizagem</b>			-	Integrada em cada um dos cursos de formação de acordo com o modelo de avaliação descrito.
<b>DURAÇÃO TOTAL DO PERCURSO FORMATIVO</b>			<b>49</b>	

### Avaliação da aprendizagem

A avaliação da aprendizagem nos cursos incluindo nos respetivos núcleos de práticas do Programa de Capacitação em Comunicação e *Marketing* é realizada através dos seguintes parâmetros:

- a) Teste de avaliação final, em cada curso, que visa aferir a apropriação dos conceitos e das técnicas abordadas durante o respetivo curso;
- b) Participação na discussão e nos exercícios realizados durante a formação;
- c) Assiduidade do formando.

## Acesso e inscrições

As inscrições nos sete cursos de formação e nos três núcleos de práticas, em qualquer edição do programa de capacitação, são efetuadas através da plataforma eletrónica de gestão da formação do INA (Sistema Integrado de Gestão da Formação) em <https://sigef.ina.pt/>.

## Edições e programação trimestral

Em 2020 realizaremos um total de duas edições deste programa de capacitação, de acordo com a seguinte agenda trimestral:

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO	1.º TRIMESTRE	2.º TRIMESTRE	3.º TRIMESTRE	4.º TRIMESTRE
<b>Programa de Capacitação em Comunicação e Marketing</b>		✓		✓

No total, teremos uma oferta formativa de 238 horas de capacitação em 2020.