ISCSP IAPP
INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO
E POLÍTICAS PÚBLICAS

2.ª Edição

2024/2025

Curso de Formação Especializada

Marketing Público e Gestão de Crises

Coordenação Científica
Professora Auxiliar Ana Maria Santos

Exige o teu melhor

Preâmbulo

O Curso de Formação Especializada **Marketing Público e Gestão de Crises**, no âmbito do Instituto de Administração e Políticas Públicas (IAPP), é organizado pelo Instituto de Formação e Consultoria (IFOR), que é uma unidade de desenvolvimento do ISCSP que visa desenvolver, com elevado rigor e qualidade máxima, conhecimentos e competências em áreas específicas, aumentando a valorização das mais variadas atividades profissionais, bem como do *Curriculum Vitae*.

O Instituto de Formação e Consultoria (IFOR) desenvolve Cursos de Formação Especializada que fornecem uma formação avançada, tendo em conta principalmente objetivos profissionais e académicos, desenvolvendo competências e experiências exclusivas, nas áreas de conhecimento ministradas pelo ISCSP.

I.

Objetivos e Plano de Estudos

1. Objetivos

Os/as alunos/as deverão ser capazes de identificar e analisar criticamente objetivos de marketing em organizações orientadas para a prossecução do interesse público. Devem ser capazes de aplicar os conceitos e ferramentas de marketing para melhorar o desempenho organizacional.

Os/as alunos/as deverão ser capazes de distinguir diferentes tipos de crises e ações a desencadear. Devem ser capazes de identificar fatores de sucesso/insucesso na resposta a situações de crise, que lhes permita elaborar planos de comunicação e de intervenção em situações de emergência, melhorando a capacidade de resposta das organizações públicas.

2. Destinatários/as

Alunos/as de I Ciclo de Administração Pública e de Administração Pública e Políticas do Território.

3. Plano curricular

Unidades curriculares	Tempo de trabalho		
	Área científica	Contacto	Total
Imagem e Reputação do Setor Público: Novos Desafios	AP	3	6
Marketing Público	AP	6	12
Gestão de Crises	AP	4	8
TOTAL		15	30

Nota:
Tempo de trabalho (aulas, estudo autónomo, tutoria, leituras complementares).
Área científica das unidades curriculares: AP – Administração Pública.

4. Síntese programática

Unidade curricular	Síntese programática
Imagem e Reputação do Setor Público: Novos Desafios	▪ Administração Pública: riscos globais ▪ Novas responsabilidades para a Administração Pública e para o cidadão

Marketing Público	▪ Aplicação das ferramentas do Marketing ao setor público:
	  ▪ Desenvolvimento de programas e serviços efetivos
	  ▪ Definição uma imagem e reputação: *Branding, Re-branding e framing*
	▪ Comunicação efetiva com públicos-chave:
	  ▪ A mensagem e os canais de comunicação
	  ▪ Do Marketing Público ao Marketing Social: Promoção de mudanças no comportamento
	▪ Processo e Plano de Marketing:
	  ▪ Recolha de informação sobre os cidadãos
	  ▪ Monitorização e avaliação do desempenho dos serviços
	  ▪ Desenvolvimento do plano de marketing

Gestão de Crises	▪ Tipos de crise e desafios das respostas a emergências;
	▪ Tomada de decisão e coordenação da resposta de emergências;
	▪ Comunicação em situação de crise;
	▪ Melhorar a preparação e a resposta a emergências
	  ▪ Plano e organização de emergência;
	  ▪ Resposta a novos riscos.

5. Corpo docente

Imagem e Reputação do Setor Público: Novos Desafios

Ana Maria Santos
Professora Auxiliar do ISCSP-ULisboa

Marketing Público

Paulo Simões
Secretário Executivo na Comunidade Intermunicipal do Oeste

Gestão de Crises

Carlos Coelho
Professor no Instituto Universitário Militar

6. Calendário das aulas

O presente curso irá realizar-se num regime de ensino à distância/*online*. As sessões serão lecionadas através da plataforma online *Zoom Cloud Meetings*, cujo *download* pode ser efetuado nas respetivas *App Stores* (no caso de telemóvel) ou no site da marca (no caso de computador), sem qualquer custo associado.

Unidades Curriculares	Dias de aula	Horário	Dia da semana
Imagem e Reputação do Setor Público: Novos Desafios	10/03	18h00 – 21h00	Segunda-Feira
Marketing Público	11/03; 17/03		Terça e Segunda-Feira
Gestão de Crises	18/03; 24/03		Terça e Segunda-Feira

II.

Organização e Funcionamento

1. Condições de Acesso e Seleção dos Candidatos

A seleção dos candidatos será feita com base no seu curriculum académico e profissional. Para efeitos de admissão das candidaturas é necessário parecer favorável do Coordenador do Curso de Formação Especializada.

2. Inscrição e Número de Vagas

O curso funcionará com um mínimo de 12 e um máximo de 20 inscrições.

2.1 Documentação necessária

- Certificado de Habilitações;
- *Curriculum vitae*;
- Declaração de compromisso (apenas para candidatos/as que sejam suportados/as parcial ou integralmente por uma entidade).

2.2 Período de candidaturas

De 6 de janeiro até 16 de fevereiro de 2025. O ISCSP reserva-se o direito de encerrar antecipadamente as candidaturas em cada curso em caso de preenchimento do *numerus clausus*.

2.3 Formas de Candidatura

- **Candidatura *online*:** para proceder à candidatura *online* consulte a página do ISCSP.

3. Custos de Inscrição e Propinas

- **Taxa de candidatura: 25,00€** (vinte e cinco euros).
- **Seguro Escolar: 2,10€** (dois euros e dez cêntimos).
- **Valor da propina:**

  Alunos ISCSP – 70,00€ (setenta euros) a pagar de uma só vez, no ato da matrícula.

  Alunos Externos – 150,00€ (cento e cinquenta euros) a pagar de uma só vez, no ato da matrícula.

Obs.:
A taxa de candidatura só será devolvida caso o curso não reúna condições para se realizar e o reembolso ocorrerá até 60 dias após a comunicação de não abertura do curso. No caso de não seleção do/a candidato/a, a taxa de candidatura não será devolvida.

4. Formas de pagamento

O pagamento pode ser efetuado das seguintes formas:

- Preferencialmente, através das referências multibanco emitidas pelo sistema de gestão académica do ISCSP (https://fenix.iscsp.ulisboa.pt), por *MBWay* ou cartão de crédito;
- No gabinete de atendimento do Núcleo de Apoio às Licenciaturas do ISCSP, através de cartão de débito ou de crédito.

Obs.:
O não cumprimento dos prazos implica o pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, de acordo com o previsto no Despacho n.º 24315/2009, publicado no Diário da República, II Série, de 4 de Novembro.
Só poderão iniciar o curso os/as alunos/as que tenham pago a primeira prestação de propina.

5. Regimes especiais de redução de propinas

Os regimes especiais de redução de propinas têm a seguinte configuração:

- **Condições *Corporate***: encontram-se previstas condições especiais para inscrições *corporate* em que a entidade assume a totalidade do valor de propina um ou mais colaboradores, nos seguintes termos:
  - 5% sobre a propina total para 1 inscrição;
  - 10% sobre a propina total para 2 a 4 inscrições;
  - 15% sobre a propina total para 5 ou mais inscrições.

- **Condição Recém-Licenciado ISCSP**: os recém-licenciados do ISCSP que tenham concluído a sua Licenciatura até 2 anos antes à data de candidatura ao curso:
  - Usufruem de um desconto de 5% sobre a propina total;
  - E aqueles que tenham média final igual ou superior a 15 valores, usufruem de um desconto de 10% (não cumulativo com o anterior) sobre a propina total.

- **Condição Estudante Prime**: os alunos que já tenham frequentado e concluído com aproveitamento cursos de Pós-Graduação e/ou de Formação Especializada e pretendam efetivar uma nova matrícula terão acesso a um desconto de 15% sobre o valor total da propina.
- **Condição *Partner***: inscrições de orientadores de estágio de instituições parceiras do ISCSP têm um desconto de 20% sobre o valor total da propina.
- **Condição Pronto Pagamento**: os alunos que efetuem o pagamento integral da propina no ato da matrícula usufruem de um desconto de 10%.

Os regimes especiais supra mencionados não são cumulativos, devendo os candidatos identificar, no ato de candidatura, qual o regime especial selecionado para usufruto de desconto.

Para mais informações sobre este assunto, deverá ser contactado o Núcleo de Apoio à Formação Avançada e Especializada (ifor@iscsp.ulisboa.pt).

6. Condições de Funcionamento

A carga horária da unidade curricular é de 3 e 6 horas de contacto (15 horas letivas), tendo cada aula a duração de 3 horas.

As aulas serão lecionadas durante dois dias por semana (cf. calendário de aulas), às segundas e terças-feiras. O presente curso irá realizar-se num regime de ensino à distância/online com recurso à plataforma *online Zoom Cloud Meetings*.

7. Certificado

Serão emitidos um Diploma e uma Certidão de Conclusão aos/às participantes com um mínimo de 80% de presenças. No caso de não atingir os 80%, será emitido um Certificado de Frequência.

Nota:
O Diploma e a Certidão de Conclusão terão o valor previsto na Tabela de Emolumentos da Reitoria da Universidade de Lisboa.

8. Utilização das instalações do ISCSP

Os alunos admitidos à frequência do Curso podem utilizar as instalações do ISCSP, nomeadamente a Biblioteca, o restaurante, os serviços de reprografia e o parque de estacionamento.

9. Avaliação do curso

O funcionamento do curso e cada unidade curricular serão objeto de avaliação pelos alunos, através da administração de um inquérito por questionário.

10. Contactos

Coordenação Científica do Curso

Professora Auxiliar Ana Maria Santos anamsantos@iscsp.ulisboa.pt

As questões técnico-administrativas poderão ser dirimidas no Núcleo de Apoio à Formação Avançada e Especializada, através dos seguintes contactos:

Área de Cooperação e Desenvolvimento

Núcleo de Apoio à Formação Avançada e Especializada

Piso 1 | Gabinete 7B | Bloco de Serviços

ifor@iscsp.ulisboa.pt

Telf.: (+351) 213 600 431

INSTITUTO SUPERIOR
DE CIÊNCIAS SOCIAIS
E POLÍTICAS

UNIVERSIDADE DE LISBOA

iscsp.ulisboa.pt

AED-NE2024181