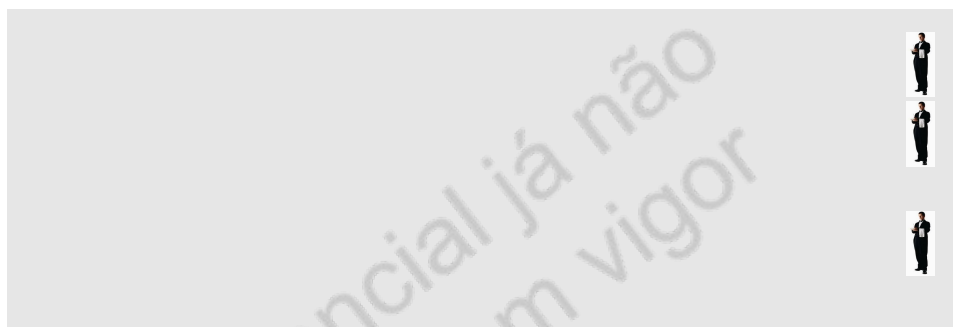


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



| | |
|---|--|
| Área de Educação e Formação | 811 . Hotelaria e Restauração |
| Código e Designação do Referencial de Formação | 811180 - Empregado/a de Andares |
| | Nível de Qualificação do QNQ: 2 Nível de Qualificação do QEQ: 2 |
| Modalidades de Educação e Formação | Educação e Formação de Adultos Formação Modular |
| Total de pontos de crédito | 136,50 |
| Publicação e atualizações | <p>Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.</p> <p>1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.</p> <p>2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.</p> <p>3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.</p> <p>4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.</p> <p>5ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.</p> <p>6ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.</p> <p>7ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 38 de 15 de outubro de 2019 com entrada em vigor a 15 de outubro de 2019.</p> <p>8ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.</p> |

9ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

Observações

Este referencial já não
se encontra em vigor

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Proceder à execução do serviço de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns e do serviço de lavandaria/rouparia da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

Atividades Principais

- Efectuar o trabalho de limpeza, arrumação e decoração dos quartos, andares e zonas comuns.
- Assegurar a assistência a clientes durante a sua estada.
- Colaborar com o serviço de lavandaria/rouparia.
- Controlar o estado de conservação dos equipamentos da área de alojamento da unidade e dos produtos de consumo e materiais necessários ao serviço de limpeza e arrumação dos quartos, andares e zonas comuns e ao serviço de lavandaria/rouparia.
- Colaborar no aprovisionamento e gestão do stock dos produtos de consumo e dos materiais necessários aos serviços, com o seu superior hierárquico, nomeadamente, no controlo do stock dos produtos de higiene pessoal e dos produtos de limpeza necessários à limpeza dos quartos, casas de banho e roupas.
- Participar na elaboração periódica do inventário das roupas, dos objetos e dos equipamentos afetos aos serviços.
- Preencher documentação relativa ao exercício da sua atividade, nomeadamente, o registo dos quartos/andares limpos, das roupas recepcionadas e das devolvidas e dos objetos encontrados.

Este referencial já aprovado
se encontra em vigor

2. Organização do Referencial de Formação

Educação e Formação de Adultos (EFA)

| Formação de Base | ÁREAS DE COMPETÊNCIAS - CHAVE | NÍVEL B1 | | | | NÍVEL B2 | | | | NÍVEL B3 | | | | | |
|------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|----------|----------|----------|----------|
| | | A | B | C | D | A | B | C | D | A | B | C | D | | |
| | Cidadania e Empregabilidade (CE) | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 50h | B 50h | C 50h | D 50h | | |
| | Linguagem e Comunicação (LC) | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | LEA 25h | LEB 25h | A 50h | B 50h | C 50h | D 50h |
| | Matemática para a Vida (MV) | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 50h | B 50h | C 50h | D 50h | | |
| | Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 25h | B 25h | C 25h | D 25h | A 50h | B 50h | C 50h | D 50h | | |

Formação de Base

| Áreas de Competências-Chave | Código | UFCD | Horas |
|-----------------------------|---------|--|-------|
| Cidadania e Empregabilidade | CE_B1_A | Organização política dos estados democráticos | 25 |
| | CE_B1_B | Organização económica dos estados democráticos | 25 |
| | CE_B1_C | Educação/formação, profissão e trabalho/emprego | 25 |
| | CE_B1_D | Ambiente e saúde | 25 |
| | CE_B2_A | Organização política dos estados democráticos | 25 |
| | CE_B2_B | Organização económica dos estados democráticos | 25 |
| | CE_B2_C | Educação/formação, profissão e trabalho/emprego | 25 |
| | CE_B2_D | Ambiente e saúde | 25 |
| | CE_B3_A | Organização política dos estados democráticos | 50 |
| | CE_B3_B | Organização económica dos estados democráticos | 50 |
| | CE_B3_C | Educação/formação, profissão e trabalho/emprego | 50 |
| | CE_B3_D | Ambiente e saúde | 50 |
| | LC_B1_A | Interpretar e produzir enunciados orais de carácter lúdico e informativo-funcional | 25 |
| | LC_B1_B | Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana | 25 |
| | LC_B1_C | Produzir textos com finalidades informativo-funcionais | 25 |
| | LC_B1_D | Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano | 25 |
| | LC_B2_A | Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos | 25 |
| | LC_B2_B | Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo | 25 |

**Linguagem e
Comunicação**

| | | |
|------------|--|----|
| LC_B2_C | Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas | 25 |
| LC_B2_D | Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas | 25 |
| LC_B2_LE_A | Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas | 25 |
| LC_B2_LE_B | Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata; Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e direta sobre assuntos que lhe são familiares | 25 |
| LC_B3_A | Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões | 50 |
| LC_B3_B | Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário | 50 |
| LC_B3_C | Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos | 50 |
| LC_B3_D | Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal | 50 |
| LC_B3_LE_A | Compreender, quando a linguagem é clara e standardizada, assuntos familiares e de seu interesse; Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse | 50 |
| LC_B3_LE_B | Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos; Comunicar experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projeto | 50 |

**Matemática para
a Vida**

| | | |
|---------|--|----|
| MV_B1_A | Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos | 25 |
| MV_B1_B | Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas | 25 |
| MV_B1_C | Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida | 25 |
| MV_B1_D | Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva | 25 |
| MV_B2_A | Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação usando processos e procedimentos matemáticos | 25 |
| MV_B2_B | Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas | 25 |
| MV_B2_C | Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida | 25 |
| MV_B2_D | Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva | 25 |
| MV_B3_A | Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos | 50 |
| MV_B3_B | Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas | 50 |
| MV_B3_C | Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida | 50 |
| MV_B3_D | Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva | 50 |

| | | |
|----------|--|----|
| TIC_B1_A | Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso, usado no quotidiano | 25 |
| TIC_B1_B | Realizar operações básicas no computador | 25 |
| TIC_B1_C | Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto | 25 |

**Tecnologias de
Informação e
Comunicação**

| | | |
|----------|--|----|
| TIC_B1_D | Usar a Internet para obter informação | 25 |
| TIC_B2_A | Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso | 25 |
| TIC_B2_B | Realizar, em segurança, operações várias no computador | 25 |
| TIC_B2_C | Utilizar um programa de processamento de texto | 25 |
| TIC_B2_D | Usar a Internet para obter e transmitir informação | 25 |
| TIC_B3_A | Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador | 50 |
| TIC_B3_B | Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo | 50 |
| TIC_B3_C | Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação | 50 |
| TIC_B3_D | Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação | 50 |

**Área de Carácter Transversal
APRENDER COM AUTONOMIA**

40 h

Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 50,00

Formação Tecnológica

| Código | UFCD pré-definidas | Horas | Pontos de crédito |
|--------|---|-------|-------------------|
| 3803 | 1 Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas | 25 | 2,25 |
| 3376 | 2 Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho | 25 | 2,25 |
| 3377 | 3 Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria | 25 | 2,25 |
| 3378 | 4 Organização e funcionamento do serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 3379 | 5 Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza | 50 | 4,50 |
| 3380 | 6 Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns | 50 | 4,50 |
| 3381 | 7 Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns | 50 | 4,50 |
| 3382 | 8 Atendimento e assistência a clientes | 25 | 2,25 |
| 3383 | 9 Língua inglesa - serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 3385 | 10 Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia | 50 | 4,50 |
| 3386 | 11 Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia | 50 | 4,50 |

| | | | | |
|---|----|--|------------|-----------|
| 3387 | 12 | Processos e métodos de lavagem de roupa | 50 | 4,50 |
| 3388 | 13 | Processos e métodos de secagem de roupa | 25 | 2,25 |
| 3389 | 14 | Funcionamento e conservação dos equipamentos de costura | 25 | 2,25 |
| 3390 | 15 | Processos e técnicas de costura | 50 | 4,50 |
| 3391 | 16 | Informação aos clientes | 25 | 2,25 |
| 3392 | 17 | Língua inglesa - serviço de rouparia - lavanderia | 25 | 2,25 |
| 3394 | 18 | Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares | 50 | 4,50 |
| 3395 | 19 | Conservação e manutenção no serviço de andares | 50 | 4,50 |
| 3396 | 20 | Técnicas de decoração no serviço de andares | 50 | 4,50 |
| 3397 | 21 | Técnicas de decoração floral | 50 | 4,50 |
| Total da carga horária e de pontos de crédito: | | | 800 | 72 |

Para obter a qualificação de Empregado/a de Andares, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 50 horas da Bolsa de UFCD (25 horas da Área A de UFCD e 25 horas da Área B de UFCD)**

Bolsa de UFCD

| Código | | Área A UFCD | Horas | Pontos de crédito |
|--------|----|---|-------|-------------------|
| 3384 | 22 | Língua francesa - serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 6923 | 23 | Língua espanhola – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 6924 | 24 | Língua alemã – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 6925 | 25 | Língua italiana – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 7405 | 26 | Língua holandesa – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 7406 | 27 | Língua finlandesa – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 7407 | 28 | Língua norueguesa – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 7408 | 29 | Língua sueca – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 8734 | 30 | Língua chinesa – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 8735 | 31 | Língua russa – serviço de andares | 25 | 2,25 |
| 7852 | 32 | Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento | 25 | 2,25 |
| 7853 | 33 | Ideias e oportunidades de negócio | 50 | 4,50 |
| 7854 | 34 | Plano de negócio – criação de micronegócios | 25 | 2,25 |
| 7855 | 35 | Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios | 50 | 4,50 |
| 8598 | 36 | Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 8599 | 37 | Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 8600 | 38 | Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 9820 | 39 | Planeamento e gestão do orçamento familiar | 25 | 2,25 |
| 9821 | 40 | Produtos financeiros básicos | 50 | 4,50 |
| 9822 | 41 | Poupança – conceitos básicos | 25 | 2,25 |
| 9823 | 42 | Crédito e endividamento | 50 | 4,50 |
| 10526 | 43 | Literacia digital - iniciação | 25 | 2,25 |

| Código | | Área B UFCD | Horas | Pontos de crédito |
|--|----|---|------------|-------------------|
| 3393 | 44 | Língua francesa - serviço de roupa - lavandaria | 25 | 2,25 |
| 6926 | 45 | Língua espanhola – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 6927 | 46 | Língua alemã – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 6928 | 47 | Língua italiana – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 7409 | 48 | Língua holandesa – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 7410 | 49 | Língua finlandesa – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 7411 | 50 | Língua norueguesa – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 7412 | 51 | Língua sueca – serviço de roupa – lavandaria | 25 | 2,25 |
| 8736 | 52 | Língua chinesa – serviço de roupa - lavandaria | 25 | 2,25 |
| 8737 | 53 | Língua russa – serviço de roupa - lavandaria | 25 | 2,25 |
| 7852 | 54 | Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento | 25 | 2,25 |
| 7853 | 55 | Ideias e oportunidades de negócio | 50 | 4,50 |
| 7854 | 56 | Plano de negócio – criação de micronegócios | 25 | 2,25 |
| 7855 | 57 | Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios | 50 | 4,50 |
| 8598 | 58 | Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 8599 | 59 | Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 8600 | 60 | Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 9820 | 61 | Planeamento e gestão do orçamento familiar | 25 | 2,25 |
| 9821 | 62 | Produtos financeiros básicos | 50 | 4,50 |
| 9822 | 63 | Poupança – conceitos básicos | 25 | 2,25 |
| 9823 | 64 | Crédito e endividamento | 50 | 4,50 |
| 10526 | 65 | Literacia digital - iniciação | 25 | 2,25 |
| Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica | | | 850 | 76,5 |

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

² A carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, à qual correspondem 10,00 pontos de crédito, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.

3. Desenvolvimento da Formação

3.1. Formação de Base - Unidades de Competência

| | | |
|---------|--|----------------------------------|
| CE_B1_A | Organização política dos estados democráticos | Carga horária 25 horas |
|---------|--|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Participar ativamente num grupo. • Conhecer os valores e as regras de um grupo. • Ouvir os outros participantes num grupo. • Interagir com os outros (direitos, liberdades e garantias fundamentais). • Acordar/negociar objetivos. • Lidar com os órgãos da Administração. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| CE_B1_B | Organização económica dos estados democráticos | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Monitorar o desempenho profissional próprio. • Procurar ajuda. • Trabalhar em diversos contextos. • Prestar atenção aos promenores. • Conhecer direitos e deveres económicos. • Tomar decisões de consumo, em termos pessoais e familiares. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|--|----------------------------------|
| CE_B1_C | Educação/formação, profissão e trabalho/emprego | Carga horária 25 horas |
|---------|--|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Participar em atividades de formação contínua. • Conhecer legislação do trabalho, sindicatos e relações laborais. • Conhecer a estrutura de oportunidades do mercado de emprego. • Reconhece a importância dos meios de comunicação social. • Identificar inovações tecnológicas que afetam o exercício profissional. • Situar-se em relação à inserção ou reinserção no mundo do trabalho. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|-------------------------|----------------------------------|
| CE_B1_D | Ambiente e saúde | Carga horária 25 horas |
|---------|-------------------------|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Conhecer os principais problemas ambientais. • Conhecer-se a si próprio. • Trabalhar com pessoas de diferentes estatutos sociais. • Partilhar trabalho. • Conhecer regras básicas de higiene e segurança pessoal e no trabalho. • Recorrer a serviços de proteção e prevenção de acidentes. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|--|----------------------------------|
| CE_B2_A | Organização política dos estados democráticos | Carga horária 25 horas |
|---------|--|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Expressar ideias e opiniões para os outros participantes num grupo. • Ser sensível às ideias e pontos de vista dos outros. • Definir métodos de trabalho em comum. • Conhecer o papel do Estado na proteção de direitos e liberdades. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| CE_B2_B | Organização económica dos estados democráticos | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Gerir o tempo. • Modificar tarefas. • Aceitar informação de retorno (<i>feedback</i>). • Trabalhar autonomamente. • Assumir responsabilidades. • Evidenciar capacidade de iniciativa. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|--|----------------------------------|
| CE_B2_C | Educação/formação, profissão e trabalho/emprego | Carga horária 25 horas |
|---------|--|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar-se com novas formas de aprendizagem. • Conhecer os incentivos à formação. • Desenvolver planos de carreira profissional. • Identificar possíveis conflitos de papéis sociais e de contexto de vida. • Reconhecer a importância das organizações sindicais e patronais. |
|-----------------------|--|

| | | |
|---------|-------------------------|----------------------------------|
| CE_B2_D | Ambiente e saúde | Carga horária 25 horas |
|---------|-------------------------|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Assumir responsabilidade pessoal e social na preservação do ambiente. • Conhecer os pontos fortes e os pontos fracos pessoais. • Procurar situações mutuamente concordantes. • Demonstrar autocontrolo. • Identificar causas e consequências de acidentes. • Posicionar-se em relação a um “estilo de vida saudável”. |
|-----------------------|--|

| | | |
|----------------|--|----------------------------------|
| CE_B3_A | Organização política dos estados democráticos | Carga horária 50 horas |
|----------------|--|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Transmitir conclusões. • Liderar um grupo. • Estabelecer compromissos. • Reconhecer e respeitar a diversidade dos outros. • Resolver interesses divergentes. |
|-----------------------|--|

| | | |
|----------------|---|----------------------------------|
| CE_B3_B | Organização económica dos estados democráticos | Carga horária 50 horas |
|----------------|---|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar o desempenho profissional a variações imprevistas. • Assumir riscos controladamente e gerir recursos. • Fornecer informação de retorno (<i>feedback</i>). • Conhecer sistemas organizacionais e sociais. • Identificar e sugerir novas formas de realizar as tarefas. • Ter iniciativas e evidenciar capacidades de empreendimento. |
|-----------------------|--|

| | | |
|----------------|--|----------------------------------|
| CE_B3_C | Educação/formação, profissão e trabalho/emprego | Carga horária 50 horas |
|----------------|--|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|---|
| Especificações | <ul style="list-style-type: none"> • Aprender a aprender. • Constituir uma carreira de competências individual. • Utilizar tecnologias de formação à distância. • Posicionar-se face às relações entre deontologia e inovação tecnológica. • Conhecer dispositivos e mecanismos de concertação social. |
|-----------------------|---|

CE_B3_D

Ambiente e saúde

Carga horária
50 horas

Especificações

- Ensinar os outros.
- Conduzir negociações.
- Gerir e negociar disputas.
- Tomar posição sobre a reintegração social das vítimas de acidentes.
- Relacionar meio ambiente e desenvolvimento socioeconómico.
- Conhecer o papel do Estado na promoção da saúde dos cidadãos.

- Competências de interpretação
- *Ouvir/Ver*
 - Compreensão de textos simples, breves e claros relacionados com aspetos da vida quotidiana e/ou com as áreas de interesse dos adultos.
 - Compreensão das ideias gerais de um texto em língua corrente sobre aspetos relativos aos tempos livres, bem como a temas atuais e assuntos do interesse pessoal e/ou profissional dos adultos, quando o discurso é claro, pausado e adequado ao seu nível linguístico.
 - Compreensão do conteúdo informativo simples de material audiovisual (entrevista, conversa telefónica, conversa informal entre pares, outros).
- *Ler*
 - Compreensão de textos curtos e simples sobre assuntos do quotidiano, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
 - Detecção de informação previsível concreta em textos simples de uso comum (conversa telefónica, entrevista, outros).
 - Compreensão de textos simples em língua corrente sobre assuntos do quotidiano e relacionados com as áreas de formação e/ou atividade profissional dos adultos.
 - Percepção de acontecimentos relatados, assim como sentimentos e desejos expressos.
 - Comunicação em situações do quotidiano implicando troca de informação simples e direta sobre assuntos e atividades correntes, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
 - Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
 - Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da atualidade.
- Competências de produção
- *Falar/Escrever*
 - Uso de frases simples e curtas para falar da família, dos outros e do seu percurso pessoal, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
 - Produção, simples e breve mas articulada, de enunciados para narrar, descrever, expor informações e pontos de vista.
 - Comunicação em situações do quotidiano que exigem apenas troca de informação simples e direta sobre assunto e atividades correntes.
 - Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
 - Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da atualidade.
 - Escrita de textos curtos e simples relacionados com aspetos da vida quotidiana.
 - Escrita de textos simples e estruturados sobre assuntos conhecidos e do seu interesse.
 - Intervir tendo em conta que os percursos individuais são afetados pela posse de diversos recursos, incluindo competências ao nível da cultura, da língua e da comunicação.
 - Agir em contextos profissionais, com recurso aos saberes em cultura, língua e comunicação.
 - Formular opiniões críticas mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
 - Identificar os principais fatores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

LC_B1_A

Interpretar e produzir enunciados orais de caráter lúdico e informativo-funcional

Carga horária
25 horas

Crítérios de Evidência

- Expressar-se com fluência, articulando ideias e justificando opiniões.
- Utilizar adequadamente o código oral, evitando o uso excessivo de bordões, frases feitas e repetições.
- Acompanhar o discurso oral de entoação, ritmo (pausas, hesitações, digressões, vocativos, ...) e postura adequados à situação e à audiência.
- Retirar dos discursos ouvidos as ideias essenciais.
- Adaptar o discurso ao longo da conversação, consoante as reações/respostas do recetor.
- Intervir em discussões de ideias no tempo certo e com pertinência.

| | | |
|---------|--|----------------------------------|
| LC_B1_B | Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana | Carga horária 25 horas |
|---------|--|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|---|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer vocabulário específico de documentos funcionais. • Localizar informação específica num texto. • Identificar a mensagem principal de um texto. • Reconstruir o significado global de um texto, tendo em conta a sequência e a causalidade. |
|-------------------------------|---|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| LC_B1_C | Produzir textos com finalidades informativo-funcionais | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Dominar as regras elementares do código escrito (ortografia, acentuação, morfosintaxe, pontuação). • Fazer corresponder mudanças de assunto a mudanças de parágrafo. • Localizar o enunciado no tempo e no espaço, utilizando os deícticos adequados (<i>hoje, amanhã, aqui, aí, ...</i>). • Encadear as ideias no texto de modo linear, coerente e consecutivo. • Adequar o código escrito à finalidade do texto. |
|-------------------------------|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| LC_B1_D | Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer a diversidade de linguagens utilizadas na comunicação humana. • Utilizar eficazmente a linguagem gestual para transmitir uma mensagem. • Interpretar o código sonoro e gestual. • Identificar símbolos e ícones universais. • Interpretar imagens à luz de referentes pessoais e sociais. |
|-------------------------------|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| LC_B2_A | Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Reforçar os enunciados orais com linguagens não verbais ajustadas à mensagem (gestos, sons, ...). • Adequar o tom, o ritmo, o léxico e as estruturas morfo-sintáticas a diferentes situações de comunicação. • Planear pequenas intervenções, de acordo com um tema e uma intencionalidade (expor, argumentar, descrever). • Utilizar as funções expressiva, fática, apelativa e informativa de forma coerente com a situação discursiva. • Participar em discussões coletivas, emitindo opiniões, concordando ou discordando fundamentadamente. |
|-------------------------------|--|

| | | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|
| LC_B2_B | Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Apropriar-se das terminologias específicas dos documentos funcionais. • Distinguir as ideias principais e acessórias de um texto. • Identificar as marcas textuais específicas dos discursos narrativo e descritivo. • Identificar a mensagem principal de um texto global ou de um excerto e os elementos que para ela concorrem. • Esquematizar/Organizar a ordem lógica das ideias num texto. • Utilizar estratégias diversificadas de extração de informação específica de um texto. • Reconstruir o significado global do texto. • Resumir a informação lida. • Estabelecer relações de sentido entre suportes diversos (imagem, som, ...) e o texto. | |
| LC_B2_C | Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Redigir textos de acordo com uma dada tipologia. • Transformar textos de acordo com diferentes tipologias e interlocutores. • Elaborar planos de texto na fase anterior à escrita. • Redigir textos com objetivos específicos. • Estruturar o discurso escrito de forma lógica e coerente. • Fazer corresponder mudanças de assunto a mudanças de parágrafo. • Situar o enunciado no tempo e no espaço, utilizando os deícticos adequados (<i>naquele tempo, naquela casa, aqui, lá, ...</i>). • Utilizar o código escrito de modo correto e coerente com o tipo de texto redigido. • Proceder à auto-correção e revisão do texto produzido. | |
| LC_B2_D | Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer e produzir mensagens através do uso de diferentes linguagens. • Associar a simbologia de linguagem icónica a atividades e serviços específicos. • Analisar o uso das linguagens (cores, formas, tendências musicais,...) à luz dos códigos socio-culturais. • Identificar as linguagens utilizadas em mensagens de teor persuasivo. • Analisar o uso misto de linguagens na disseminação de valores éticos e culturais. | |
| LC_B2_LE_A | Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar-se/identificar alguém. • Caracterizar-se/caracterizar alguém. • Reconhecer e saber estabelecer relações de parentesco. • Referir e caracterizar membros da família, amigos, colegas. • Emitir opiniões, utilizando expressões e/ou frases simples. • Saber falar dos gostos, preferências e rotinas. | |

| | | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|
| LC_B2_LE_B | Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata; Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e direta sobre assuntos que lhe são familiares | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Compreender, pedir e dar informação sobre <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vários tipos de comércio ◦ O preço de um produto ◦ Características de um produto • Compreender, pedir e dar informação sobre <ul style="list-style-type: none"> ◦ Horários ◦ Meios de transporte ◦ Bilhete simples/ida e volta • Organizar informação <ul style="list-style-type: none"> ◦ Banco ◦ Correios ◦ ... | |
| LC_B3_A | Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões | Carga horária 50 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar as intenções e características genéricas de um enunciado oral com vista a uma retroação adequada. • Produzir enunciados orais de acordo com a finalidade e a tipologia definida. • Distinguir factos de opiniões, ao nível da interpretação e da produção oral. • Planear a oralidade de acordo com a intencionalidade do discurso e a audiência. • Fundamentar/argumentar opiniões pessoais ou de outrem. | |
| LC_B3_B | Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário | Carga horária 50 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Relacionar os elementos construtores de sentido num texto. • Seguir o encadeamento das ideias de um texto e antecipar essa sequência. • Fazer juízos sobre as informações de um texto: analisar afirmações contraditórias e a fundamentação de argumentos. • Interpretar os referentes espaciais e temporais num texto. • Identificar as marcas textuais específicas dos discursos direto e indireto. • Interpretar linguagem metafórica. • Obter e justificar conclusões. | |

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| LC_B3_C | Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos | Carga horária 50 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|---|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar um texto de acordo com as ideias principais e acessórias do mesmo. • Resumir um texto à sua informação/mensagem essencial. • Sintetizar informação. • Adequar os textos às suas finalidades, tendo em conta, inclusive, a presença ou ausência de índices de modalidade (marcas apreciativas e avaliativas do enunciador). • Contextualizar o enunciado no tempo e no espaço, diversificando o uso dos deícticos (<i>aqui, lá, agora, no outro dia, no dia seguinte, no dia anterior, ...</i>). • Utilizar o código escrito de modo correto e coerente com o tipo de texto redigido, com diversificação de vocabulário e estruturas frásicas. • Proceder à auto-correção e revisão dos textos produzidos. |
|-------------------------------|---|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| LC_B3_D | Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal | Carga horária 50 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Adequar o uso de linguagens não verbais diversas a contextos formais e informais. • Analisar o uso de linguagens na pluralidade de manifestações artísticas (moda, teatro, pintura, artesanato, música). • Associar a manipulação das diferentes linguagens à mensagem que um dado discurso pretende transmitir (discurso persuasivo - argumentativo). • Distinguir símbolos universais relativos a diversos tipos de linguagem (significado de gestos, sons, cores, números) e analisá-los mediante valores étnicos e culturais. |
|-------------------------------|--|

| | | |
|------------|---|----------------------------------|
| LC_B3_LE_A | Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse; Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse | Carga horária 50 horas |
|------------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|---|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Compreender, pedir e dar informação sobre <ul style="list-style-type: none"> ◦ Profissões ◦ Actividades próprias de profissões ◦ Locais de trabalho • Analisar e comparar diferentes tipos de carreiras • Interpretar e produzir informação relativa ao tema em questão |
|-------------------------------|---|

| | | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|
| LC_B3_LE_B | Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos; Comunicar experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projeto | Carga horária 50 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Compreender e dar informação sobre <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tipos de alimentação e bebidas ◦ Bons/maus/diferentes hábitos alimentares ◦ Importância do desporto para uma boa forma física e mental ◦ ... • Descrever eventos reais ou imaginados relativos ao mundo exterior <ul style="list-style-type: none"> ◦ Viagens ◦ Eventos culturais /desportivos ◦ Eventos históricos | |
| MV_B1_A | Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar a moeda única europeia - euro - em atividades do dia a dia, nomeadamente, em aquisições diretas, em operações de multibanco e em atividades que requeiram a escrita de informação numérica. • Efectuar medições de grandezas de natureza diversa, utilizando instrumentos adequados: régua/fita métrica, balança, termómetro medicinal, relógio, etc.. • Registrar, ordenadamente, dados de situações reais relativos a medições de comprimento, de capacidade, de massa, de tempo. • Ler e interpretar tabelas, por exemplo: de relação peso/idade, de peso/tamanho de pronto-a-vestir. • Ler e interpretar horários de serviços, de meios de transporte, escolares, etc.. • Ler e interpretar gráficos (de barras, pictogramas). • Construir tabelas e gráficos de barras relativos a situações de vida pessoal, profissional, social. • Analisar criticamente informação que envolva dados numéricos, nomeadamente a apresentada em órgãos de comunicação. • Comunicar processos e resultados usando a língua portuguesa. | |
| MV_B1_B | Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar um modelo de resolução de problemas, nomeadamente o proposto por Polya (1945): compreender o enunciado, explicitando por exemplo, quais são os dados e qual é o objetivo do problema; estabelecer e executar um plano de resolução do problema, usando tabelas, esquemas, utilizando versões mais simples do problema dado na procura de leis de formação, etc., conforme o tipo de situação; verificar se o plano se adequa ao problema, tomando as decisões adequadas ao resultado da verificação. • Em contexto de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas de contagem, utilizando, entre outros, o princípio da multiplicação que é o princípio fundamental das contagens. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam números decimais. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam o conceito de perímetro de figuras planas regulares ou irregulares, usando a estimativa como meio de controlo de resultados. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam relações geométricas como área e volume. | |

| | | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|
| MV_B1_C | Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Relacionar diferentes formas de representar um número natural (decomposição em parcelas, em fatores, na reta numérica). • Usar as funções de uma calculadora básica, por exemplo o fator constante e as memórias, interpretar resultados obtidos no cálculo de expressões numéricas simples. • Utilizar estratégias pessoais de cálculo nomeadamente o mental. • Fazer estimativas de resultados de operações aritméticas e utilizá-las para detetar eventuais erros. • Usar aspetos do raciocínio proporcional na resolução de tarefas como, por exemplo, na adaptação de uma receita de culinária. • Estabelecer ligações entre conceitos matemáticos e a prática de procedimentos, nomeadamente na construção da figura simétrica, dada a original e o eixo de simetria. • Comunicar processos e resultados usando a língua portuguesa. • Comunicar os resultados de trabalhos de projeto usando a língua portuguesa. | |
| MV_B1_D | Raciocinar matematicamente de forma Indutiva e de forma dedutiva | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Indicar elementos que pertencem a uma sequência numérica ou geométrica e dar exemplo de elementos não pertencentes a essas sequências. • Descrever leis de formação de sequências, numéricas ou geométricas. • Resolver problemas que envolvem regularidades numéricas, utilizando a calculadora. • Estabelecer conjecturas a partir da observação (raciocínio indutivo) e testar conjecturas utilizando processos lógicos de pensamento. • Usar argumentos para justificar afirmações matemáticas, próprias ou não, nomeadamente através de contra exemplos. | |
| MV_B2_A | Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação usando processos e procedimentos matemáticos | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar a moeda única europeia e outra moeda familiar em atividades do dia a dia, ou em simulação, nomeadamente, em aquisições diretas, em operações de multibanco e em atividades que requeiram a escrita de informação numérica. • Efectuar medições de grandezas de natureza diversa, utilizando unidades e instrumentos de medida adequados. • Ler e interpretar tabelas de relação peso/idade, de peso/tamanho de pronto-a-vestir, de frequências absolutas e de frequências relativas. • Ler e interpretar horários de serviços, de meios de transporte, escolares, etc.. • Apresentar horários, diários, semanais ou outros, de uma forma organizada e clara. • Ler e interpretar gráficos (de barras, pictogramas). • Construir tabelas e gráficos de barras relativos a situações de vida pessoal, profissional, social. • Analisar criticamente informação que envolva dados numéricos, recolhida pelo formando de órgãos de comunicação, por exemplo. • Ordenar e agrupar dados, utilizando medidas de localização (média, mediana, moda) e amplitude para comparar distribuições. • Utilizar o conceito de probabilidade na interpretação de informações. • Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa. | |

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| MV_B2_B | Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | | |
|------------------------|--|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar um modelo de resolução de problemas, nomeadamente o proposto por Polya (1945): compreender o enunciado, explicitando por exemplo, quais são os dados e qual é o objetivo do problema; estabelecer e executar um plano de resolução do problema, usando tabelas, esquemas, utilizando versões mais simples do problema dado na procura de leis de formação, etc, conforme o tipo de situação; verificar se o plano se adequa ao problema, tomando as decisões adequadas ao resultado da verificação. • Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa. • Em contexto de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas de contagem, utilizando, entre outros, o princípio da multiplicação que é o princípio fundamental das contagens. • Em contextos de vida (do formando) resolver problemas que envolvam números racionais não inteiros e alguns números irracionais (π, $\sqrt{2}$, etc). • Em contexto de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam os conceitos: perímetro, área, volume; potência de expoente 2 e raiz quadrada; potência de expoente 3 e raiz cúbica. • Em contexto de vida do(s) formando(s) resolver problemas que envolvem raciocínio proporcional: percentagens; proporcionalidade aritmética; usando a estimativa e o cálculo mental como meio de controlo de resultados. • Decidir sobre a razoabilidade de um resultado, tendo em consideração critérios diversos, nomeadamente de divisibilidade, de ordem de grandeza dos números. • Decidir sobre o uso de cálculo mental, de algoritmo de papel e lápis, ou de instrumento tecnológico, conforme a situação em estudo. | |
|------------------------|--|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| MV_B2_C | Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | | |
|------------------------|--|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Usar as funções de uma calculadora básica confiante e criticamente. • Reconhecer representações equivalentes de números racionais: fracionária e em forma de dízima; reconhecer a equivalência de frações. • Efectuar cálculos: mentalmente, com algoritmos ou com calculadora, e decidir qual dos métodos é apropriado à situação. • Determinar experimentalmente valores aproximados do número irracional π, no contexto de explorações geométricas que envolvam circunferência ou círculo. • Utilizar estratégias de cálculo mental adequadas às situações e relacioná-las com propriedades das operações básicas. • Expressar de formas diversas operadores fraccionários (visualmente, expressão designatória). • Interpretar e utilizar diferentes representações de percentagens. • Reconhecer que a igualdade de frações equivalentes é um exemplo de proporção. • Usar escalas na compreensão e na construção de modelos da realidade. • Construir modelos de poliedros. • Planificar a superfície de um cilindro e planificar a superfície de poliedros. • Utilizar a visualização espacial no estabelecimento/descoberta de relações entre propriedades de figuras geométricas; no contexto destas construções identificar figuras geométricas, estabelecer propriedades destas figuras, estabelecer relações entre as figuras, utilizando as propriedades. • Comunicar os resultados de trabalhos de projeto usando as linguagens matemática e a língua portuguesa. | |
|------------------------|--|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| MV_B2_D | Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva | Carga horária 25 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| CrITÉrios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Descrever leis de formação de sequências, numéricas ou geométricas, utilizando linguagem progressivamente mais formal. • Estabelecer conjecturas a partir da observação (raciocínio indutivo) e testar conjecturas utilizando processos lógicos de pensamento. • Usar argumentos para justificar afirmações matemáticas próprias, ou não, nomeadamente através de contraexemplos. • Usar modos particulares de raciocínio matemático nomeadamente a <i>redução ao absurdo</i>. • Comunicar e justificar raciocínios geométricos. • Usar as definições como critérios necessários, embora convencionais e de natureza precária, à comunicação matemática, à organização das ideias e à classificação de objetos matemáticos. |
|-------------------------------|--|

| | | |
|---------|---|----------------------------------|
| MV_B3_A | Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos | Carga horária 50 horas |
|---------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| CrITÉrios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Sequencializar as tarefas elementares de um projeto. • Usar relações de conversão cambial para proceder a operações financeiras habituais. • Analisar e interpretar criticamente gráficos relativos a situações da realidade. • Comparar conjuntos de dados utilizando: frequências absolutas e reconhecendo as limitações/erros desta utilização; frequências relativas. • Analisar e comparar distribuições estatísticas utilizando medidas de localização (moda, mediana, média aritmética). • Analisar criticamente a validade de argumentos baseados em indicadores estatísticos. • Tratar as informações numéricas contidas em textos relativos, nomeadamente, a temas de vida, com vista a uma interpretação mais esclarecida. • Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa. |
|-------------------------------|--|

| MV_B3_B | Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas | Carga horária 50 horas |
|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar um modelo de resolução de problemas, por exemplo o proposto por Polya (1945): interpretar o enunciado, explicitando os dados e o objetivo do problema. Usar condição(ões) matemática(s) para traduzir os dados quando tal for adequado; estabelecer e executar um plano de resolução do problema, utilizando tabelas, esquemas, decidindo sobre o uso de cálculo mental, de algoritmo de papel e lápis, ou de instrumento tecnológico, conforme a situação em análise; criando versões mais simples do problema dado, na procura de leis de formação, etc, conforme o tipo de situação. Verificar se o plano se adequa ao problema, tomando as decisões adequadas ao resultado da verificação, nomeadamente interpretando em contexto as soluções de equações e de inequações, decidindo sobre a razoabilidade de um resultado. • Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam modelos matemáticos simples: equações do 1º e do 2º grau; inequações do 1º grau; teorema de Pitágoras; relações trigonométricas do triângulo retângulo. • Em contextos de vida (do formando) resolver problemas que envolvam números racionais não inteiros e alguns números irracionais (π, $\sqrt{2}$, etc), usando a estimativa e o cálculo mental como meio de controlo de resultados. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam os conceitos de: perímetro, área, volume; potenciação e radiciação. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam números expressos em notação científica. • Em contextos de vida (do formando) resolver problemas que envolvem raciocínio proporcional: percentagens; proporcionalidade aritmética; proporcionalidade geométrica. • Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvem os conceitos de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa. | |

| MV_B3_C | Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida | Carga horária 50 horas |
|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Usar criticamente as funções de uma calculadora científica. • Reconhecer diferentes modos de representação de números e determinar valores exatos de números irracionais, por construção com material de desenho justificando matematicamente este procedimento. • Utilizar a notação científica para representar números muito grandes ou números muito próximos de zero. • Utilizar estratégias de cálculo mental adequadas às situações em jogo e relacioná-las com propriedades das operações. • Interpretar numérica e graficamente relações funcionais, nomeadamente de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa. • Relacionar vários modelos de variação: linear; polinomial; exponencial; • Identificar ligações entre a resolução gráfica e a resolução analítica de sistemas de equações/inequações. • Resolver problemas de medida em desenhos à escala, escolhendo escalas para representar situações. • Estabelecer a ligação entre conceitos matemáticos e conhecimento de procedimentos na realização de construções geométricas (quadriláteros, outros polígonos e lugares geométricos). • Reconhecer o conceito de semelhança de figuras e usar as relações entre elementos de figuras com a mesma forma. • Descrever figuras geométricas no plano e no espaço. • Sequencializar um projeto em tarefas elementares. • Comunicar os resultados de trabalhos de projeto usando a linguagem matemática e a língua portuguesa. | |

| | | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|
| MV_B3_D | Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva | Carga horária 50 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Inferir leis de formação de seqüências, numéricas ou geométricas, utilizando simbologia matemática, nomeadamente expressões designatórias. • Revelar competências de cálculo, apresentando nomeadamente exemplos de situações em que um produto é menor que os fatores e de situações em que o quociente é maior que o dividendo. • Estabelecer conjeturas a partir da observação (raciocínio indutivo) e testar conjeturas utilizando processos lógicos de pensamento. • Usar argumentos válidos para justificar afirmações matemáticas, próprias ou não, como por exemplo, a particularização e a generalização. • Usar modos particulares de raciocínio matemático, nomeadamente a redução ao absurdo. • Reconhecer as definições como critérios embora convencionais e de natureza precária: necessários a uma clara comunicação matemática; de organização das ideias e de classificação de objetos matemáticos. | |
| TIC_B1_A | Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso, usado no quotidiano | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Identifica diverso equipamento tecnológico usado no dia a dia. • Distingue as potencialidades desse equipamento. • Opera equipamento tecnológico diversificado (por exemplo: máquina de lavar, aparelho de fax; televisão; caixa Multibanco; telemóvel, sonda, sistema de rega, etc.). • Reconhece os fatores de risco e as precauções a tomar quando se trabalha com determinados equipamentos tecnológicos: ligações seguras, postura, fadiga visual, etc.. | |
| TIC_B1_B | Realizar operações básicas no computador | Carga horária 25 horas |
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Liga, desliga e reinicia corretamente o computador e periféricos, designadamente a impressora. • Usa o rato: aponta, clica, duplo-clique, seleciona e arrasta. • Reconhece os ícones de base do ambiente de trabalho. • Abre, redimensiona, restaura e fecha uma janela desse ambiente. • Reconhece as diferentes barras de uma janela do ambiente de trabalho e suas funções. • Cria, abre, apaga e copia pastas e ficheiros. • Usa o Menu Iniciar para abrir um programa. • Usa a função Localizar para encontrar ficheiros ou pastas criados. • Usa alguns dos acessórios do sistema operativo: calculadora; leitor de CDs, gravador de áudio, jogos, etc. | |

| | | |
|----------|---|----------------------------------|
| TIC_B1_C | Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto | Carga horária 25 horas |
|----------|---|----------------------------------|

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Abre um documento de processamento de texto. • Reconhece as funções dos diferentes elementos da janela: barra de ferramentas, barra de menus, barra de estado, barras de deslocamento,... • Abre um documento já existente, altera-o e guarda-o. • Cria um novo documento, insere texto e formata-o, usando as funções das barras de ferramentas. • Pré-visualiza um documento. • Imprime um documento utilizando as opções base de impressão. • Guarda o/s documento/s no disco rígido ou disquete. | |
|-------------------------------|--|--|

| | | |
|----------|--|----------------------------------|
| TIC_B1_D | Usar a Internet para obter informação | Carga horária 25 horas |
|----------|--|----------------------------------|

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Inicia um programa de navegação (<i>browser</i>) na Web. • Reconhece as funções das diferentes barras do programa de navegação: barras de ferramentas, barra de estado, ... • Identifica e interpreta vocabulário específico usado na Internet. • Utiliza um endereço e acede à informação. • Clica numa link (texto ou imagem) e volta à página principal. • Pesquisa em diferentes motores de busca. • Utiliza uma palavra-chave numa pesquisa. • Entra em sítios apontados na pesquisa e volta ao motor de busca. • Adiciona uma página da Web à pasta Favoritos. • Lê, apaga e reenvia mensagens recebidas, em correio eletrónico. | |
|-------------------------------|---|--|

| | | |
|----------|--|----------------------------------|
| TIC_B2_A | Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso | Carga horária 25 horas |
|----------|--|----------------------------------|

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Identifica diverso equipamento tecnológico usado no dia a dia. • Distingue as vantagens e desvantagens desse equipamento. • Opera equipamento tecnológico diversificado. • Reconhece os fatores de risco e as precauções a tomar quando se trabalha com determinado tipo de equipamento tecnológico: ligações seguras, postura, fadiga visual, etc. • Introduz/altera contactos telefónicos na agenda de um telemóvel. • Recebe e envia mensagens em SMS através de um telemóvel. | |
|-------------------------------|--|--|

| | | |
|----------|---|----------------------------------|
| TIC_B2_B | Realizar, em segurança, operações várias no computador | Carga horária 25 horas |
|----------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|---|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Liga, desliga e reinicia corretamente o computador e periféricos, designadamente um scanner. • Usa o rato: aponta, clica, duplo-clique, seleciona e arrasta. • Reconhece os ícones do ambiente de trabalho e as suas funções. • Reconhece as diferentes barras de uma janela e suas funções. • Cria, abre, apaga e copia pastas e ficheiros. • Usa alguns dos acessórios do sistema operativo: calculadora; leitor de CDs, gravador de áudio, jogos, etc.. • Configura as propriedades do monitor; fundo e proteção do ecrã. • Reconhece as formas de propagação dos vírus informáticos e seus perigos. • Identifica as medidas de segurança a tomar. |
|-------------------------------|---|

| | | |
|----------|---|----------------------------------|
| TIC_B2_C | Utilizar um programa de processamento de texto | Carga horária 25 horas |
|----------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Abre um documento de processamento de texto. • Reconhece as funções dos diferentes elementos da janela: barra de ferramentas, barra de menus, barra de estado, barras de deslocamento,... • Abre um documento já existente, altera-o e guarda-o. • Cria um novo documento, insere texto, formata e verifica-o ortográfica e gramaticalmente. • Cria uma tabela e altera os seus pormenores de estilo (por exemplo: insere e elimina colunas e linhas; muda o estilo e espessura de linha; insere sombreado ou cor nas células). • Adiciona imagens e formas automáticas a um documento e altera-as. • Usa o WordArt. • Imprime um documento utilizando as opções base de impressão. |
|-------------------------------|--|

| | | |
|----------|---|----------------------------------|
| TIC_B2_D | Usar a Internet para obter e transmitir informação | Carga horária 25 horas |
|----------|---|----------------------------------|

| | |
|-------------------------------|---|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Identifica os elementos necessários para ligar um computador à internet. • Compara as ofertas de diferentes fornecedores de serviços. • Identifica e interpreta vocabulário específico usado na Internet. • Inicia um programa de navegação (<i>browser</i>) na Web e abre um endereço da Net. • Reconhece as funções das diferentes barras do programa de navegação: barras de ferramentas, barra de estado, ... • Clica num <i>link</i> (texto ou imagem) e volta à página principal. • Pesquisa em diferentes motores de busca, utilizando ou não uma palavra-chave. • Adiciona uma página da Web à pasta Favoritos. • Cria uma caixa de correio pessoal. • Lê, apaga e responde a mensagens recebidas, usando o livro de endereços. • Identifica os cuidados a ter, relativamente aos vírus informáticos, no recebimento de ficheiros em anexo. |
|-------------------------------|---|

| | | |
|----------|---|----------------------------------|
| TIC_B3_A | Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador | Carga horária 50 horas |
|----------|---|----------------------------------|

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Opera equipamento tecnológico diversificado (por exemplo: câmara de vídeo, videogravador/DVD, televisão; máquina de lavar, caixa multibanco; telemóvel, sonda, sistema de rega, etc.). • Reconhece os fatores de risco e as precauções a tomar quando se trabalha com determinado tipo de equipamento tecnológico: ligações seguras, postura, fadiga visual, etc.. • Distingue diferentes tipos de computadores (PC, portátil) ao nível do preço, tipo de utilização, entre outras características. • Abre, redimensiona e fecha uma janela do ambiente de trabalho. • Configura no computador hora, data, propriedades do monitor, fundo e proteção do ecrã, ... • Cria um atalho para um ficheiro e muda o nome. • Usa acessórios do sistema operativo: calculadora; jogos; Paint. • Reconhece as formas de propagação dos vírus informáticos e seus perigos. • Activa um programa anti-vírus e suas opções de segurança. | |
|-------------------------------|---|--|

| | | |
|----------|--|----------------------------------|
| TIC_B3_B | Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo | Carga horária 50 horas |
|----------|--|----------------------------------|

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Cria uma nova folha de cálculo. • Insere números e texto em células e formata-os. • Adiciona limites, cores e padrões. • Utiliza fórmulas lógicas e aritméticas numa célula. • Utiliza diferentes formas de notação. • Apresenta os números de uma célula em percentagem. • Importa para a folha uma imagem, ou texto. • Cria diferentes estilos de gráfico para analisar informação e modifica-os. • Exporta uma folha de cálculo ou gráfico. • Utiliza uma lista como uma base de dados. • Usa as funções de base de dados para gerir e analisar os dados de uma lista. | |
|-------------------------------|---|--|

| | | |
|----------|---|----------------------------------|
| TIC_B3_C | Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação | Carga horária 50 horas |
|----------|---|----------------------------------|

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| Critérios de Evidência | <ul style="list-style-type: none"> • Cria um documento, insere texto, imagens e tabelas e formata-os. • Insere números de página, cabeçalho e notas de rodapé, num documento. • Insere texto automático num documento. • Formata o documento em colunas. • Abre um programa de apresentação. • Cria uma nova apresentação. • Adiciona texto e imagem à apresentação. • Utiliza as ferramentas de cortar, copiar e colar texto ou imagem. • Insere um duplicado do diapositivo e altera o seu conteúdo. • Adiciona efeitos de animação e transição aos diapositivos. • Realiza uma apresentação. | |
|-------------------------------|--|--|

TIC_B3_D

Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação

Carga horária
50 horas

Critérios de Evidência

- Identifica os elementos necessários para ligar um computador à Internet.
- Compara as ofertas dos diferentes fornecedores de serviços.
- Identifica e interpreta vocabulário específico usado na Internet.
- Inicia um programa de navegação (*browser*) na *Web* e abre um endereço da *Net*.
- Reconhece as funções das diferentes barras do programa de navegação: barras de ferramentas, barra de estado,...
- Pesquisa em diferentes motores de busca, utilizando ou não palavra-chave.
- Cria uma caixa de correio pessoal e organiza um livro de endereços.
- Lê, apaga e envia mensagens, com ou sem ficheiro anexo.
- Identifica os cuidados a ter, relativamente aos vírus informáticos, no recebimento de ficheiros em anexo.
- Utiliza informação recebida via internet, noutros suportes.
- Identifica as regras de utilização das salas de conversação.
- Escolhe uma alcunha (*nickname*) e entra numa sala de conversação.
- Identifica as vantagens e desvantagens deste tipo de serviço.
- Cria um sítio (*site*) com uma aplicação de apresentações (por ex. *MPublisher*) ou uma aplicação de edição e gestão (por ex. *MFrontPage*).
- Modifica o *design* e esquema de cores (no caso do *Publisher*).
- Insere *links*, texto, imagens próprias ou de uma galeria de imagens e pré-visualiza-as num programa de navegação.
- Usa uma aplicação FTP (*File Transfer Protocol*) para fazer a transferência das páginas (*upload*) para um servidor público.

Este referencial já não se encontra em vigor

3.2. Formação Tecnológica

| | | |
|-------------|---|----------------------------------|
| 3803 | Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio - noções básicas | Carga horária 25 horas |
|-------------|---|----------------------------------|

| | |
|--------------------|---|
| Objetivo(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional. |
|--------------------|---|

| |
|------------------|
| Conteúdos |
|------------------|

- Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
- Novas tendências do turismo
 - Tipos de turismo
 - Novos produtos e serviços turísticos
- A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local
- Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer
- A hotelaria
 - Definição, características e classificação
 - Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
 - Os alojamentos turísticos
- A organização funcional de um hotel
 - Recepção/portaria
 - Andares
 - Lavandaria
 - Económato
 - Cozinha/pastelaria
 - Restaurante
 - Bar e animação
- Legislação reguladora da atividade hoteleira

| | | |
|-------------|---|----------------------------------|
| 3376 | Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho | Carga horária 25 horas |
|-------------|---|----------------------------------|

| | |
|--------------------|--|
| Objetivo(s) | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar as principais características e procedimentos organizacionais de uma empresa e respetiva legislação laboral. |
|--------------------|--|

| |
|------------------|
| Conteúdos |
|------------------|

- A empresa - estrutura e serviços
- Organização e tramitação processual – tipologia de documentos
- Organigrama
 - Estrutura hierárquica que define os níveis da organização
 - Os órgãos que compõem a estrutura
 - Modo como os órgãos estão ligados e comunicam entre si
- Relações de autoridade e dependência funcional
- A comunicação na empresa
 - Tipos de comunicação
 - Etapas do processo de comunicação
 - Redes
 - Canais e meios de comunicação
- Regulamentação do trabalho
 - Disposições contratuais
 - Contrato individual de trabalho
 - Acidentes de trabalho e baixas por doença
 - Protecção no desemprego
 - Actividade sindical
- Indústria hoteleira
- Contrato coletivo para a indústria hoteleira e similar
- Acesso ao direito

3377

Práticas de segurança, higiene e saúde nos serviços de andares em hotelaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as normas e procedimentos de segurança, higiene e saúde no trabalho, com especial incidência nos serviços de andares em hotelaria.

Conteúdos

- Caracterização do setor e definição da profissão
 - Aptidões requeridas
 - Condições de trabalho
- Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à higiene e segurança nos serviços de alojamento
 - Legislação
 - Manuais de segurança
 - Plano de segurança da unidade hoteleira
 - Supressão da negligência e falta de atenção
- Meios e regras de segurança
 - Vestuário de protecção
 - Supressão da negligência e falta de atenção
 - Protecção de máquinas
 - Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)
- Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais na unidade hoteleira
 - Normas do vestuário
 - Prevenção de choques eléctricos
 - Movimentação de peças pesadas
- Plano de segurança da unidade hoteleira
 - Plano de prevenção de acidentes
 - Plano de prevenção de incêndios
 - Plano de evacuação
- Plano contra roubos
- Causas de acidentes no trabalho
 - Acidentes de movimentação
 - Choques e quedas
 - Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
 - Choques eléctricos
 - Acidentes provocados por químicos e gases
 - Queimaduras
- Componentes da caixa de primeiros socorros
 - Desinfectantes
 - Pensos e garrotes
 - Tesouras, pinças e outros
- Tipos de feridas
 - Ferida aberta e ferida fechada
 - Queimadura
 - Choque eléctrico
- Actuação em situações de emergência
 - Perda de sentidos
 - Feridas
 - Electrocussões
 - Ataque cardíaco
 - Entorses ou distensões
 - Envenenamento
 - Queimadura
- Noções gerais sobre os fogos
- Causas de risco de incêndio
 - Sistema de aquecimento e cozedura
 - Chaminé e tubos de fumo
 - Materiais inflamáveis
 - Aparelhos eléctricos
 - Trabalhadores e outras pessoas fumadoras
- Tipos de incêndio
 - Incêndios provocados por uma explosão
 - Incêndio de hidrocarbonetos
 - Incêndio de matérias sólidas
 - Incêndio causado por curto-circuito eléctrico
- Sistemas de detecção
- Tipos de extintores
 - Extintores automáticos, ditos de água
 - Extintores de pó químico
 - Extintores de espuma
 - Outros
- Actuação em caso de incêndio
 - Plano de ataque

- Manipulação dos extintores
- Accionamento do sistema automático
- Técnicas de extinção de incêndio de gás

3378

Organização e funcionamento do serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes no alojamento, bem como procedimentos a aplicar no quotidiano e em ocasiões especiais.

Conteúdos

- Estrutura organizativa e funcional do serviço de andares
 - Áreas públicas
 - Zona de hóspedes
 - Zonas de serviço
- Contactos com outras secções
 - Direcção
 - Recepção
 - Cafeteria
 - Lavandaria/rouparia
 - Portaria
 - Serviços técnicos
 - Economato
- Secção de pessoal
- A organização do serviço de andares
 - Zona de hóspedes
 - Áreas públicas
 - Zona de serviço
 - Hierarquia profissional
 - Funções
 - Categorias profissionais
 - Normas de higiene pessoal
 - Regulamento interno
 - As chaves dos quartos
 - Controlo de aposentos livres
 - Controlo de ocupação
 - Registo de achados, levados e danificados
 - Preenchimento de impressos de serviço
- Imagem profissional do empregado/a de andares
 - Apresentação
 - Uniforme
 - Postura / comportamento profissional
- Procedimentos especiais - classificação dos hóspedes, seguindo instruções directas
 - Hóspedes VIP
 - Idosos
- Hóspedes com crianças

3379

Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar máquinas, produtos e utensílios e as respetivas condições de utilização e conservação.

Conteúdos

- Tipos de equipamentos dos alojamentos e áreas comuns
 - Finalidades
 - Características
 - Modos de utilização
 - Condições de conservação
- Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados no serviço de limpeza, suas características, finalidades e utilização
 - Aspiradores, enceradores, máquina de lavar chão/alcatifa, aparelhos de limpeza de vidros
 - O carro de andares e a sua preparação
 - Baldes, vassouras, mopas, cabos extensíveis, panos
 - Instruções de funcionamento
 - Manuseamento e manutenção
 - Limpeza e arrumação das máquinas
 - Cuidados a ter
- Produtos de limpeza, suas características, finalidades e métodos de aplicação
 - Composição, diluição e aplicação
 - Biodegradabilidade
 - Arrumação, rotulagem e manuseamento dos produtos
 - Precauções na sua utilização, aplicação e conservação
- Métodos e técnicas de execução dos trabalhos de limpeza

3380

Processos e métodos de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Realizar eficazmente o serviço de limpeza de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

- Principais regras de organização do serviço de higienização e arrumação de quartos e espaços comuns
 - Horários
 - Prioridades
 - Limpeza e arrumação dos aposentos ocupados
 - Complementos dos aposentos de saída
 - Abertura de camas
 - Limpezas gerais
 - Arrumação e limpeza do escritório
- Processos e métodos de higienização
 - Revestimentos, móveis, tecidos, tapetes e outros
 - Espaços específicos -salas de convívio, restaurantes, espaços de animação infantil e outros
- Boas práticas de higiene e segurança no manuseamento de aparelhos e produtos de limpeza

3381

Processos e métodos de arrumação de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar métodos de arrumação e decoração dos quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

- Métodos de arrumação, organização e decoração de quartos e casas de banho
- Mobiliário, produtos e objetos de adorno e decoração
 - Normas gerais de arrumação, organização e decoração
 - Técnicas de feitura de camas
 - Arrumação de casas de banho
 - Distribuição de produtos de higiene nas casas de banho
 - Apetrechamento dos quartos com materiais de papelaria
 - Reapetrechamento de produtos de mini-bar
- Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns
 - Arranjos florais simples
 - Tratamento de plantas naturais e artificiais
- Organização da mudança de roupas
 - Identificação das roupas
 - Roupas dos quartos
 - Roupas das casas de banho
 - De serviço
 - Fardas
- Mudanças de roupas
 - Troca por troca e vales
- Arrumação de roupas
 - Na lavandaria, no escritório e no carro
- Roupas de hóspedes
 - Verificação da lista e verificação do estado
 - Tipo de tratamento e tipo de serviço

3382

Atendimento e assistência a clientes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Assegurar o atendimento e a assistência aos clientes.

Conteúdos

- Técnicas de atendimento a clientes e relacionamento interpessoal
- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas
 - Clientes individuais
 - Grupos de clientes
 - Idosos
 - Crianças
 - VIP
- Atendimento de clientes especiais
- Atendimento telefónico personalizado
- Procedimentos de utilização e funcionamento dos equipamentos disponibilizados aos clientes nos quartos, casas de banho e área comuns
- Atendimento de reclamações
- Normas de atuação em situações de pedidos extra
 - Substituição de roupas
 - Pequenas limpezas
 - Tratamento de roupas pessoais
- A Qualidade do serviço de andares
 - Assistência como atitude permanente

3383

Língua inglesa - serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua inglesa.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares/comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na Higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado no(a)(s)
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua inglesa
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

3385

Organização e funcionamento dos serviços de lavandaria/rouparia

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nas secções de roupa -lavandaria das unidades hoteleiras.

Conteúdos

- A secção de roupa - lavandaria - estrutura organizativa e funcional
 - Recepção de roupas
 - Tratamento de roupas
 - Devolução de roupas
- Equipamentos e meios de trabalho
- Organização do trabalho numa secção de roupa - lavandaria
 - Ciclo de trabalhos diários e periódicos
 - Distribuição e planificação do trabalho
 - Controlo da execução
- Constituição do stock da roupa
- Requisições e preenchimento de impressos de serviço
- Contactos com outras secções
 - Direcção
 - Recepção
 - Serviços técnicos
 - Economato
 - Secção de pessoal
- Uniforme e higiene pessoal
 - Higiene e manutenção dos locais e equipamentos

3386

Funcionamento e conservação dos equipamentos, materiais e produtos de limpeza das secções de lavandaria/rouparia

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar máquinas, produtos e utensílios do serviço de roupa - lavandaria, respetivas condições de utilização e normas de utilização.

Conteúdos

- Máquina de lavar roupa - processo húmido e de limpeza a seco
 - Elementos
 - Funcionamento
 - Programas de lavagem
 - O ciclo de lavagem
 - Fichas técnicas de utilização e de manutenção
- Produtos de limpeza de roupas
 - Características
 - Finalidades
 - Normas de utilização
 - Cuidados de segurança

3387

Processos e métodos de lavagem de roupa

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar processos e métodos de lavagem de roupa no serviço de roupa/lavandaria.

Conteúdos

- Aspectos gerais sobre os fatores que intervêm na limpeza têxtil
 - A sujidade
 - As fibras têxteis
 - A Água
 - Os produtos de lavagem
- As fibras têxteis
 - Natureza e classificação
 - Reconhecimento das fibras têxteis mais usuais
 - Mistura de fibras
 - Símbolos internacionais de identificação das fibras têxteis
 - Etiquetas de conservação têxtil
- Os produtos de lavagem
 - Detergentes naturais e sintéticos
 - Produtos auxiliares de lavagem
- A eliminação de nódoas
 - Métodos de identificação de nódoas
 - Regras gerais de eliminação de nódoas
 - Lavagem manual e lavagem mecânica
- O processo de lavagem em húmido
 - Fatores que intervêm no processo de lavagem em húmido
 - Operações na lavagem em húmido
 - Procedimentos a seguir para cada lote de roupa
 - Assepsia e cuidados especiais no tratamento de roupas
- O processo de limpeza a seco
 - Fatores que intervêm no processo de limpeza a seco
 - Operações na limpeza a seco
 - Procedimentos a seguir para cada lote de roupa
 - Procedimentos técnicos a aplicar à roupa de tinturaria
 - Tratamentos específicos de alguns tecidos

3388

Processos e métodos de secagem de roupa

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar processos e métodos de passagem a ferro no serviço de rouparia/lavandaria.

Conteúdos

- Equipamentos de passagem a ferro
 - Elementos
 - Funcionamento e programas
 - Fichas técnicas (de utilização, de manutenção, ...)
- Procedimentos inerentes à passagem a ferro para cada tipo de peça de roupa
- Dobragem, acondicionamento e arrumação de roupas

3389

Funcionamento e conservação dos equipamentos de costura

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e utilizar equipamentos e utensílios de costura à mão e à máquina.

Conteúdos

- Equipamento de costura
 - Máquinas e utensílios
 - Funcionamento das máquinas
 - Procedimentos de operação e manutenção

3390

Processos e técnicas de costura

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar processos de costura à mão e à máquina.

Conteúdos

- Técnicas básicas de costura
 - Costura à mão
 - Costura à máquina
- Aplicações da costura à mão
- Aplicações da costura à máquina

3391

Informação aos clientes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Prestar informação aos clientes.

Conteúdos

- Atendimento e informação a clientes sobre o funcionamento da unidade, respetivos serviços e outros assuntos úteis
- Tratamento de reclamações e de conflitos
- Tratamento de outras situações especiais
- A qualidade do serviço de andares
 - Assistência como atitude permanente

3392

Língua inglesa - serviço de rouparia - lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua inglesa.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem/senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua inglesa
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações/conflitos e outras situações especiais

3394

Aprovisionamento, gestão de stocks e inventariação no serviço de andares

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Participar na gestão de *stocks* de materiais e produtos, na inventariação de roupas e equipamentos e efetuar o aprovisionamento.

Conteúdos

- Sistemas de armazenamento
 - Roupas
 - Materiais de consumo
 - Materiais de limpeza, de lavandaria e outros
- Normas de controlo e armazenamento de *stocks*
 - Regras de armazenagem de produtos
 - Normas de segurança e higiene no acondicionamento e armazenagem de produtos de diferentes tipos
- Controlo dos aprovisionamentos
- Reposições em serviço de andares
 - Determinação de necessidades
 - Requisições ao economato
 - Requisições à rouparia
- Procedimentos de requisição
 - Documentação utilizada no controlo de *stocks* e na receção de materiais e produtos
- Controlo de existências/inventariação
 - Normas gerais de inventariação de bens e produtos
 - Determinação de consumos
 - Documentação utilizada nos inventários
 - Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
 - Tipos e características de qualidade dos equipamentos da área de alojamentos

3395

Conservação e manutenção no serviço de andares

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Controlar as condições de utilização dos equipamentos da área de alojamento e a conservação de materiais e produtos de limpeza e da roupa.

Conteúdos

- Tipos de equipamentos dos alojamentos e áreas comuns, suas finalidades, características, modos de utilização e condições de conservação
- Características de qualidade e funcionalidade das instalações, móveis e elementos de adorno
- Máquinas, aparelhos e utensílios utilizados nos serviços de limpeza e lavanderia, suas características, exigências de conservação e processos de manutenção
- Características de qualidade e exigências de conservação dos produtos de higiene das casas de banho e dos utilizados nas limpezas e lavanderia
- Procedimentos de inspeção – limpeza geral
- Procedimentos de inspeção – arrumação geral
- Inspeção de equipamentos
 - Telefone, rádio e televisão
 - Lâmpadas e interruptores
 - Estores
 - Aquecimento central e de ar condicionado
 - Botões de chamada e de alarme
 - Fechaduras
 - Torneiras e chuveiro
- Constate de avarias
- Requisições de serviços técnicos
- Procedimentos de substituição de elementos danificados
- Noções de restauro de móveis, revestimentos e outros
 - Arranjos de restauro
 - Arranjos de perfeição

3396

Técnicas de decoração no serviço de andares

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Efectuar a decoração de quartos, casas de banho, andares e zonas comuns.

Conteúdos

- Espaço do hotel e suas características
- Mobiliário e objetos de adorno e decoração específicos dos diferentes tipos de alojamento
- Normas gerais de decoração de espaços e normas internas sobre decoração de espaços comuns
- Noções básicas de decoração e iluminação
 - Factores influenciadores - económico-social; psicológico; estético; ambiental
- Revestimentos
 - Noções de espaço e conforto
- Cor
- Iluminação
- Tecidos
- Cortinas, colchas, estofos
- Tapetes
- História do móvel
- Estilos

3397

Técnicas de decoração floral

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Efectuar arranjos florais e aplicar técnicas de tratamento de plantas ornamentais e de interior.

Conteúdos

- Técnicas básicas de decoração floral
 - Harmonia de cores e formas
 - Flores e plantas naturais
 - Flores e plantas artificiais
- As frutas como elemento de ornamentação
- Outros elementos de decoração
 - Preparação de adornos e arranjos florais
- Técnicas básicas de tratamento de plantas
 - Aspectos básicos da constituição das plantas
 - Plantas de jardim e plantas de interior
 - Tratamento de plantas
 - Regras e cuidados a ter

3384

Língua francesa - serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua francesa.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua francesa
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

3393

Língua francesa - serviço de rouparia - lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua francesa.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua francesa
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

6923

Língua espanhola – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua espanhola.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado ao serviço de andares
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua espanhola
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

6926

Língua espanhola – serviço de rouparia – lavanderia

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua espanhola.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavanderia
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua espanhola
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavanderia e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavanderia
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

6927

Língua alemã – serviço de rouparia – lavanderia

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua alemã.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavanderia
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua alemã
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavanderia e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavanderia
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

6924

Língua alemã – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua alemã.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado ao serviço de andares
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua alemã
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

6925

Língua italiana – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua italiana.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado ao serviço de andares
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua italiana
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

6928

Língua italiana – serviço de rouparia – lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua italiana.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua italiana
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

7409

Língua holandesa – serviço de rouparia – lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua holandesa.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua holandesa
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

7405

Língua holandesa – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua holandesa.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares/comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na Higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado no(a)(s)
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua holandesa
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

7406

Língua finlandesa – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua finlandesa.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua finlandesa
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

7410

Língua finlandesa – serviço de rouparia – lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua finlandesa

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua finlandesa
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

7411

Língua norueguesa – serviço de rouparia – lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua norueguesa.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua norueguesa
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

7407

Língua norueguesa – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua norueguesa.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua norueguesa
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

7408

Língua sueca – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua sueca.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares / comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua sueca
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

7412

Língua sueca – serviço de rouparia – lavandaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua sueca.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavandaria
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem / senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua sueca
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavandaria e tratamento da roupa
 - A Qualidade do serviço de rouparia - lavandaria
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações / conflitos e outras situações especiais

8734

Língua chinesa – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em mandarim.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares/comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na Higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado no(a)(s)
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em mandarim
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

8736

Língua chinesa – serviço de rouparia - lavanderia

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em mandarim.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavanderia
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem/senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua mandarim
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavanderia e tratamento da roupa
 - A qualidade do serviço de rouparia - lavanderia
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações/conflitos e outras situações especiais

8737

Língua russa – serviço de rouparia - lavanderia

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de informação a clientes relativamente ao serviço de rouparia-lavandaria em língua russa.

Conteúdos

- Vocabulário específico ao serviço de rouparia - lavanderia
 - Caracterização física da pessoa
 - Roupa de homem/senhora e criança
- Estruturas gramaticais e lexicais
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua russa
- Expressão oral e escrita
- Procedimentos de atendimento e informação a clientes
 - Prestação de informações
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente no âmbito da lavanderia e tratamento da roupa
 - A qualidade do serviço de rouparia - lavanderia
 - Troca de agradecimentos e despedidas
 - Tratamento de reclamações/conflitos e outras situações especiais

8735

Língua russa – serviço de andares

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento relacionadas com o serviço de andares em língua russa.

Conteúdos

- Estruturas gramaticais e lexicais
 - Áreas vocabulares/comunicação no trabalho
 - Estrutura organizativa e funcional da secção de andares
 - Áreas públicas - zona de hóspedes e de serviço, outras secções
 - Tipos de roupas - dos quartos, das casas de banho, de serviço, fardas
 - Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na Higienização
- Vocabulário geral e específico aplicado no(a)(s)
 - Situações de atendimento a clientes - individuais ou em grupo
 - Estabelecimento do contacto social com o cliente
 - Diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente (pedidos dos clientes)
 - Procedimentos gerais e especiais de atendimento
 - Atendimento telefónico personalizado
 - Troca de agradecimentos
- Interpretação de mensagens orais e escritas em língua russa
 - Expressão oral e escrita
 - Estruturação textual

7852

Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

Conteúdos

- Empreendedorismo
 - Conceito de empreendedorismo
 - Vantagens de ser empreendedor
 - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
 - Diagnóstico da experiência de vida
 - Diagnóstico de conhecimento das "realidades profissionais"
 - Determinação do "perfil próprio" e autoconhecimento
 - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
 - Pessoais
 - Autoconfiança e automotivação
 - Capacidade de decisão e de assumir riscos
 - Persistência e resiliência
 - Persuasão
 - Concretização
 - Técnicas
 - Área de negócio e de orientação para o cliente
 - Planeamento, organização e domínio das TIC
 - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
 - Necessidades de carácter pessoal
 - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
 - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7852

Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

Conteúdos

- Empreendedorismo
 - Conceito de empreendedorismo
 - Vantagens de ser empreendedor
 - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
 - Diagnóstico da experiência de vida
 - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
 - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
 - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
 - Pessoais
 - Autoconfiança e automotivação
 - Capacidade de decisão e de assumir riscos
 - Persistência e resiliência
 - Persuasão
 - Concretização
 - Técnicas
 - Área de negócio e de orientação para o cliente
 - Planeamento, organização e domínio das TIC
 - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
 - Necessidades de carácter pessoal
 - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
 - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
 - Noção de negócio sustentável
 - Identificação e satisfação das necessidades
 - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
 - Conceito básico de negócio
 - Como resposta às necessidades da sociedade
 - Das oportunidades às ideias de negócio
 - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
 - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
 - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - o Formas de recolha de informação
 - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
 - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
 - o Tipo de informação a recolher
 - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
 - Os produtos ou serviços
 - O local, as instalações e os equipamentos
 - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
 - Os meios de promoção e os clientes
 - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
 - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - Por setor de atividade/mercado
 - Por negócio
 - o Modelos de negócio
 - Benchmarking
 - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
 - Parceria de outsourcing
 - Franchising
 - Estruturação de raiz
 - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
 - o Definição sumária do negócio
 - o Descrição sumária das atividades
 - o Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - o Banca, apoios privados e capitais próprios
 - o Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - o Análise crítica do mercado
 - Estudos de mercado
 - Segmentação de mercado
 - o Análise crítica do negócio e/ou produto
 - Vantagens e desvantagens
 - Mercado e concorrência
 - Potencial de desenvolvimento
 - Instalação de arranque
 - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- Tipos de negócio
 - o Natureza e constituição jurídica do negócio
 - Atividade liberal
 - Empresário em nome individual
 - Sociedade por quotas
- Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
 - Noção de negócio sustentável
 - Identificação e satisfação das necessidades
 - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
 - Conceito básico de negócio
 - Como resposta às necessidades da sociedade
 - Das oportunidades às ideias de negócio
 - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
 - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
 - Descrição de uma ideia de negócio
 - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - Formas de recolha de informação
 - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
 - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
 - Tipo de informação a recolher
 - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
 - Os produtos ou serviços
 - O local, as instalações e os equipamentos
 - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
 - Os meios de promoção e os clientes
 - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
 - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - Por setor de atividade/mercado
 - Por negócio
 - Modelos de negócio
 - Benchmarking
 - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
 - Parceria de outsourcing
 - Franchising
 - Estruturação de raiz
 - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
 - Definição sumária do negócio
 - Descrição sumária das atividades
 - Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - Banca, apoios privados e capitais próprios
 - Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - Análise crítica do mercado
 - Estudos de mercado
 - Segmentação de mercado
 - Análise crítica do negócio e/ou produto
 - Vantagens e desvantagens
 - Mercado e concorrência
 - Potencial de desenvolvimento
 - Instalação de arranque
 - Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- Tipos de negócio
 - Natureza e constituição jurídica do negócio
 - Atividade liberal
 - Empresário em nome individual
 - Sociedade por quotas
- Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
 - Elaboração do plano de ação
 - Elaboração do plano de marketing
 - Desvios ao plano
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
 - Elaboração do plano de ação
 - Elaboração do plano de marketing
 - Desvios ao plano
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - Planeamento estratégico de marketing
 - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
 - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
 - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
 - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
 - Elaboração do plano de marketing
 - Projeto de promoção e publicidade
 - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
 - Incubação de empresas
 - Estrutura de incubação
 - Tipologias de serviço
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Patentes internacionais
 - Transferência de tecnologia
- Financiamento
 - Tipos de abordagem ao financiador
 - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Desenvolvimento do conceito de negócio
 - Proposta de valor
 - Processo de tomada de decisão
 - Reformulação do produto/serviço
 - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - Desenvolvimento estratégico de comercialização
 - Estratégia de controlo de negócio
 - Planeamento financeiro
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Estimativa dos juros e amortizações
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Acompanhamento da consecução do plano de negócio

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização
 - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - Planeamento estratégico de marketing
 - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
 - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
 - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
 - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
 - Elaboração do plano de marketing
 - Projeto de promoção e publicidade
 - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
 - Incubação de empresas
 - Estrutura de incubação
 - Tipologias de serviço
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Patentes internacionais
 - Transferência de tecnologia
- Financiamento
 - Tipos de abordagem ao financiador
 - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Desenvolvimento do conceito de negócio

- Proposta de valor
- Processo de tomada de decisão
- Reformulação do produto/serviço
- Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - Desenvolvimento estratégico de comercialização
- Estratégia de controlo de negócio
- Planeamento financeiro
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Estimativa dos juros e amortizações
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
- Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - Competências relacionais
 - Competências criativas
 - Competências de gestão do tempo
 - Competências de gestão da informação
 - Competências de tomada de decisão
 - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - Competências relacionais
 - Competências criativas
 - Competências de gestão do tempo
 - Competências de gestão da informação
 - Competências de tomada de decisão
 - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projeto
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

Conteúdos

- Orçamento familiar
 - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
 - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
 - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
 - Tipos de despesas
 - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
 - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
 - Despesas variáveis não prioritárias
 - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
 - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
 - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
 - A poupança
- Fatores de incerteza
 - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
 - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
 - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
 - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
 - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
 - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
 - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
 - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
 - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
 - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
 - Notas e moedas
 - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
 - Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento
 - Transferências interbancárias
 - Cartões de débito
 - Cartões de crédito

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

Conteúdos

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
 - Remuneração e liquidez
 - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
 - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
 - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
 - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
 - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
 - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
 - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multiriscos, tomador do seguro vs segurado, franquia, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
 - Receção e execução de ordens
 - Registo e depósito de Valores Mobiliários
 - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
 - Entidades reguladoras das instituições financeiras
 - Legislação de protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
 - Direito a reclamar e formas de o fazer
 - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
 - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
 - Instituições autorizadas a exercer a atividade
 - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
 - Protecção de dados pessoais e códigos
 - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

Poupança – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

Conteúdos

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
 - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
 - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - Principais características
 - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - Amortização antecipada dos empréstimos
 - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

Conteúdos

- Orçamento familiar
 - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
 - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
 - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
 - Tipos de despesas
 - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
 - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
 - Despesas variáveis não prioritárias
 - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
 - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
 - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
 - A poupança
- Fatores de incerteza
 - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
 - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
 - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
 - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
 - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
 - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
 - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
 - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
 - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
 - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
 - Notas e moedas
 - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
 - Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento
 - Transferências interbancárias
 - Cartões de débito
 - Cartões de crédito

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

Conteúdos

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
 - Remuneração e liquidez
 - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
 - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
 - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
 - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
 - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
 - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
 - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multirriscos, tomador do seguro vs segurado, franquia, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
 - Receção e execução de ordens
 - Registo e depósito de Valores Mobiliários
 - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
 - Entidades reguladoras das instituições financeiras
 - Legislação de protecção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
 - Direito a reclamar e formas de o fazer
 - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
 - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
 - Instituições autorizadas a exercer a atividade
 - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
 - Protecção de dados pessoais e códigos
 - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

Poupança – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

Conteúdos

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
 - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
 - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - Principais características
 - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - Amortização antecipada dos empréstimos
 - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

10526

Literacia digital - iniciação

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Operar com o computador.
- Navegar na internet.
- Gerir uma caixa de correio eletrónica.
- Interagir através de plataformas.
- Proteger a identidade, privacidade e os dados pessoais em ambientes digitais.

Conteúdos

- Utilização do computador
 - Barra de tarefas
 - Noção de ícone
 - Menu Iniciar
 - Programas
 - Pastas e ficheiros
- Navegação digital
 - Browser
 - Pesquisa e filtro de informação
 - Análise de informação filtrada
 - Armazenagem e recuperação da informação
- Plataformas digitais
 - Gestão da identidade digital em diversas plataformas (ex: e-mail, passaporte qualifica, etc.)
 - Interação através de plataformas digitais
 - Partilha de informação e conteúdo
 - Colaboração através de tecnologias digitais
- Segurança e privacidade
 - Proteção dos dados pessoais

10526

Literacia digital - iniciação

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Operar com o computador.
- Navegar na internet.
- Gerir uma caixa de correio eletrónica.
- Interagir através de plataformas.
- Proteger a identidade, privacidade e os dados pessoais em ambientes digitais.

Conteúdos

- Utilização do computador
 - Barra de tarefas
 - Noção de ícone
 - Menu Iniciar
 - Programas
 - Pastas e ficheiros
- Navegação digital
 - Browser
 - Pesquisa e filtro de informação
 - Análise de informação filtrada
 - Armazenagem e recuperação da informação
- Plataformas digitais
 - Gestão da identidade digital em diversas plataformas (ex: e-mail, passaporte qualifica, etc.)
 - Interação através de plataformas digitais
 - Partilha de informação e conteúdo
 - Colaboração através de tecnologias digitais
- Segurança e privacidade
 - Proteção dos dados pessoais

4. Sugestão de Recursos Didáticos

- Accueillir, héberger, communiquer - Bruno Leproust, Michel Hartbrot, 1999
- Bienvenue dans le monde de l'hébergement - Geneviève Czapiewski, et al.
- Dicionário académico de inglês-português/português-inglês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Gramática do português actual - José de Almeida, Lisboa, Lisboa Editora, 2006
- Higiene e segurança no trabalho - Coleção Permanente 3, Ministério da Educação - Departamento de Educação Básica, Lisboa, 1997
- Hospitalidade, conceitos e aplicações - Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning
- Hotel housekeeping - Joan C. Branson e Margaret Lennox, 3rd edition
- Hotelaria em Portugal – Lisboa, INOFOR, 1999
- L'hébergement facile - François Delestre, Michel Dourthe, 1999
- L'hôtel, théorie et pratique – M. T. Audoux, Ph. Mazzetti, J. Bessenay
- Manual de higiene e segurança do trabalho - Alberto Sérgio S.R. Miguel, Porto, Porto Editora, 1991
- Manual de operações de alojamento em hotelaria - Edições CETOP
- Manutenção e uso de equipamentos hoteleiros - Victor Monteiro, Lisboa, Lidel - Edições Técnicas, 2000
- Nova gramática de inglês - John Seely, Coleção Linguística, Lisboa, Editorial Presença, 2006
- Princípios gerais de turismo - João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- Sebenta dos princípios gerais de turismo - Universidade do Algarve
- Segurança e saúde no trabalho, legislação anotada - Fernando A. Cabral e Manuel M. Roxo, Coimbra, Almedina, 2000
- Tourism. Organization, économie et action touristiques - Pasquillini et Jacquot
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005

Este referencial não se encontra em vigor