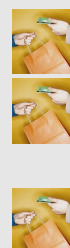
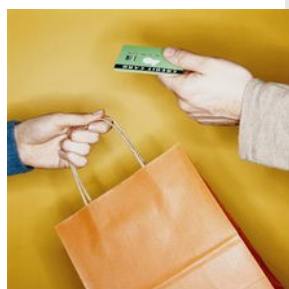


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



Área de Educação e Formação

Código e Designação do Referencial de Formação

341 . Comércio

341340 - Técnico/a de Distribuição

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Modalidades de Educação e Formação

Cursos de Aprendizagem

Total de pontos de crédito

200,25

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 43 de 22 de novembro de 2015 com entrada em vigor a 22 de novembro de 2015.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 47 de 22 de dezembro de 2016 com entrada em vigor a 22 de março de 2017.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

Observações

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Assegurar as condições para o adequado funcionamento das atividades operacionais da loja, contribuindo para a otimização da venda, tendo em conta as normas de qualidade, higiene, segurança e ambiente no trabalho.

Atividades Principais

- Planear as atividades de operação de loja.
- Coordenar as operações de receção de mercadorias.
- Coordenar a armazenagem das mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação.
- Coordenar a exposição/reposição, de modo a garantir uma apresentação atrativa dos produtos e a estimular a compra.
- Efetuar a inventariação das mercadorias e assegurar o correto registo em sistema.
- Assegurar a gestão de stocks.
- Efetuar operações de atendimento e venda ao cliente.
- Coordenar as equipas de trabalho.

Este referencial já não
se encontra em vigor

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural ¹			
Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Viver em Português	6651	Portugal e a Europa	50
	6652	Os media hoje	25
	6653	Portugal e a sua História	25
	6654	Ler a imprensa escrita	25
	6655	A Literatura do nosso tempo	50
	6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	25
	6657	Diversidade linguística e cultural	25
	6658	Procurar emprego	50
Total:			275
Comunicar em Língua Inglesa	6659	Ler documentos informativos	25
	6660	Conhecer os problemas do mundo atual	50
	6661	Viajar na Europa	25
	6662	Escolher uma profissão/Mudar de atividade	25
	6663	Debater os direitos e deveres dos cidadãos	25
	6664	Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais	50
Total:			200
Mundo Atual	6665	O Homem e o ambiente	25
	6666	Publicidade: um discurso de sedução	25
	6667	Mundo atual – tema opcional	25
	6668	Uma nova ordem económica mundial	25
Total:			100

Desenvolvimento Pessoal e Social	6669	Higiene e prevenção no trabalho	50
	6670	Promoção da saúde	25
	6671	Culturas, etnias e diversidades	25
Total:			100

Tecnologias de Informação e Comunicação	0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25
	0757	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25
	0767	Internet - navegação	25
	0792	Criação de páginas para a web em hipertexto	25
Total:			100

¹Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

Formação Científica

Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Matemática e Realidade	6672	Organização, análise da informação e probabilidades	50
	6673	Operações numéricas e estimação	25
	6674	Geometria e trigonometria	50
	6675	Padrões, funções e álgebra	25
	6676	Funções, limites e cálculo diferencial	50
Total:			200

Direito	6696	Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica	25
	6697	Contrato e garantias	25
	6698	Sociedades comerciais	25
	6699	Títulos de crédito e operações bancárias	25
Total:			100

6700	Agentes económicos e atividades e económicas	25
------	--	----

Economia

6701	Funcionamento da atividade económica	25
6702	Estado como regulador da atividade económica	25
6703	Economia portuguesa em contexto internacional	25
Total:		100

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00

Formação Tecnológica

Código ²	UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
9051	1 Análise do mercado da distribuição	25	2,25
8984	2 Loja - visão geral	25	2,25
8985	3 Princípios legais base aplicáveis à distribuição	25	2,25
0349	4 Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
8986	5 Ergonomia e movimentação manual de cargas	25	2,25
3296	6 Higiene e segurança alimentar	25	2,25
8987	7 Equipamentos e utensílios de loja	25	2,25
8988	8 Sistemas informáticos na gestão de loja	25	2,25
9052	9 Planeamento das atividades de operação de loja	25	2,25
0415	10 Prevenção de quebra das mercadorias	50	4,50
0416	11 Inventário	50	4,50
7850	12 Gestão de stocks	25	2,25
0620	13 Controlo de gestão	50	4,50
9053	14 Cadeia de abastecimento – visão geral	25	2,25
9054	15 Coordenação da receção de mercadorias	25	2,25
9055	16 Coordenação da arrumação da mercadoria em armazém	25	2,25
8991	17 Processos de transformação na distribuição	50	4,50
9056	18 Coordenação da exposição/reposição	25	2,25
9057	19 Coordenação do atendimento e da venda presencial	25	2,25
8993	20 Serviço de apoio ao cliente	25	2,25

0455	21	Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	50	4,50
8994	22	Marketing operacional	25	2,25
5440	23	Comunicação interpessoal e assertividade	25	2,25
7229	24	Gestão do stress do profissional	25	2,25
5436	25	Liderança e motivação de equipas	50	4,50
1531	26	Gestão de conflitos	25	2,25
5438	27	Gestão integrada de recursos humanos	50	4,50
0432	28	Estratégias de fidelização	25	2,25
8519	29	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25	2,25
0719	30	Gestão ambiental	50	4,50
8995	31	Língua inglesa – distribuição	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito:			975	87,75

Para obter a qualificação de Técnico/a de Distribuição, para além das UFCD pré-definidas, terão também de ser realizadas as horas, integradas numa das 10 áreas: 250 horas em alimentar/bazar/têxtil, 250 horas em cafetaria, 250 horas em caixas/serviço de apoio ao cliente, 250 horas em charcutaria, 250 horas em frutas e legumes, 250 horas em pastelaria/padaria, 250 horas em peixaria, 250 horas em take away, 250 horas em talho, 250 horas em transversais/genéricas

Código		Alimentar/Bazar/Têxtil UFCD	Horas	Pontos de crédito
8996	32	Organização operacional - alimentar/bazar/têxtil	50	4,50
8997	33	Produtos alimentar/bazar/têxtil– estrutura e gama	50	4,50
8998	34	Produtos alimentares	50	4,50
8999	35	Produtos de bazar	25	2,25
9000	36	Produtos têxteis	25	2,25
9001	37	Organização de campanhas, feiras e promoções	50	4,50

Código		Cafeteria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9021	38	Produtos de cafeteria	25	2,25
9022	39	Organização operacional – cafeteria	50	4,50
9023	40	Matérias-primas utilizadas na cafeteria	25	2,25
9024	41	Transformação e acabamento de produtos de padaria e pasteleria	25	2,25
9025	42	Bebidas quentes	25	2,25
8267	43	Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria	25	2,25
9004	44	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
0357	45	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
Código		Caixas/Serviço de Apoio ao Cliente UFCD	Horas	Pontos de crédito
9046	46	Processos de caixas	25	2,25
9047	47	Sistemas informáticos aplicados à atividade comercial	50	4,50
7842	48	Técnicas de atendimento	50	4,50
0397	49	Atendimento e serviço pós-venda	25	2,25
0357	50	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
9048	51	Organização do serviço de caixas	50	4,50
Código		Charcutaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9026	52	Produtos de charcutaria	25	2,25
9027	53	Organização operacional – charcutaria	50	4,50
9028	54	Carnes tradicionais e estrangeiras	25	2,25
9029	55	Queijos tradicionais e estrangeiros	50	4,50
9030	56	Presunto - produção e consumo	25	2,25
9031	57	Análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria	25	2,25
9004	58	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9009	59	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código		Frutas e Legumes UFCD	Horas	Pontos de crédito
9038	60	Produtos frutas e legumes	25	2,25
9039	61	Manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos hortícolas e frutícolas	25	2,25
9040	62	Organização operacional – frutas e legumes	50	4,50
9041	63	Comercialização de frutas e legumes	25	2,25
9042	64	Técnicas de exposição de frutas e legumes	50	4,50
9043	65	Tendências de consumo de frutas e legumes	25	2,25
9044	66	Aplicações culinárias de produtos hortofrutícolas	25	2,25
9045	67	Agricultura biológica – métodos de produção	25	2,25
Código		Pastelaria/Padaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9016	68	Produtos de padaria e pasteleria	25	2,25
9017	69	Processos e métodos de conservação e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados	25	2,25
1749	70	Pastelaria/padaria – organização e produção	50	4,50
9018	71	Transformação de massas refrigeradas	25	2,25
9019	72	Transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas	25	2,25
5302	73	Confeção de massas de panificação	50	4,50
9020	74	Preparação de pastas finas, altas, entremeios e transformação de massa folhada	25	2,25
9004	75	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25

Código		Peixaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9010	76	Espécies de pescado	25	2,25
9011	77	Composição e avaliação da qualidade do pescado	25	2,25
9012	78	Processos e métodos de conservação e armazenagem do pescado	25	2,25
9013	79	Organização operacional – peixaria	25	2,25
7752	80	Embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados	25	2,25
7753	81	Apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado	25	2,25
7761	82	Formas de preparação e consumo do pescado	25	2,25
9014	83	Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado	25	2,25
9015	84	Técnicas de amanho e preparação do pescado	50	4,50
Código		Take Away UFCD	Horas	Pontos de crédito
9032	85	Produtos de take away	25	2,25
9033	86	Organização operacional – take away	50	4,50
9004	87	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9034	88	Processos de fabrico de produtos de take away	50	4,50
9035	89	Métodos de produção, embalagem e conservação de produtos de take away	50	4,50
9036	90	Matérias-primas utilizadas no take away	25	2,25
9037	91	Preparação e confeção de carnes assadas	25	2,25
Código		Talho UFCD	Horas	Pontos de crédito
9002	92	Produtos cárneos	25	2,25
9003	93	Organização operacional – talho	25	2,25
9004	94	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9005	95	Desossa e corte das peças do suíno	50	4,50
9006	96	Desossa e corte das peças do bovino	50	4,50
9007	97	Preparação das peças de ovino, caprino, aves e leporídeos	25	2,25
9008	98	Preparados de carne e cortes especiais	25	2,25
9009	99	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código	Transversais/Genéricas UFCD	Horas	Pontos de crédito
6213	100 Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga	25	2,25
3564	101 Primeiros socorros	25	2,25
4798	102 Prevenção e combate a incêndios	25	2,25
3315	103 Nutrição e dietética	25	2,25
0778	104 Folha de cálculo	50	4,50
0693	105 Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web	25	2,25
9049	106 Gestão de situações de crise	25	2,25
9050	107 Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	25	2,25
7852	108 Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	109 Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	110 Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	111 Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	112 Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	113 Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	114 Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	115 Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica		1225	110,25

Formação Prática		Horas	Pontos de crédito
Contexto de Trabalho	Considerando que os cursos de aprendizagem são desenvolvidos em regime de alternância, parte das UFCD que integram a formação tecnológica podem ser desenvolvidas na formação prática em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em www.iefp.pt)	1500	20,00

²Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

4.1. Formação de Base - Sociocultural

6651	Portugal e a Europa	Carga horária 50 horas
------	----------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português.
- Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania.
- Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas.
- Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático.
- Indica os objetivos da adesão de Portugal à União Europeia.
- Justifica a criação da União Europeia.
- Refere as diferentes etapas da construção europeia.
- Distingue os diferentes Tratados.
- Caracteriza as principais instituições da União Europeia.
- Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais.
- Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.

Conteúdos

- Organização do Estado Democrático
 - O Estado de Direito – a Constituição
 - A génese da nossa Constituição
 - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis
 - Princípios, direitos e garantias
 - Organização política
- Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação
 - Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais
- A Administração Pública
 - Algumas competências a nível central, regional e local
- Integração de Portugal na União Europeia
 - Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração
- A Europa, o cidadão e o trabalho
 - Estados-Membros: sucessivos alargamentos
 - Mercado Único Europeu
 - Adesão à moeda única
 - Os principais Tratados da União Europeia
 - As instituições europeias
 - O cidadão/profissional europeu
- A Europa e o Mundo
 - As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais
 - Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais

6652

Os media hoje

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Distingue comunicação e informação.
- Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções.
- Explicita a influência do media na opinião pública.
- Reconhece a importância do direito à informação.
- Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.

Conteúdos

- Conceitos de comunicação, informação e media
- Funções e potencialidades dos diferentes media
- Componentes do sistema mediático: profissionais, empresas, tecnologias, conteúdos, audiências e políticas de comunicação
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- A importância dos media na formação da opinião pública
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- Componentes do direito à informação
- Obstáculos ao direito à informação
- Relação entre as novas tecnologias e a comunicação

6653

Portugal e a sua História

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo.
- Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses.
- Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos.
- Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada.
- Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes.
- Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.

Conteúdos

- A civilização industrial no século XIX e XX
 - O mundo industrializado no século XIX
 - As alterações urbanas e sociais da industrialização
 - Os novos modelos culturais do mundo industrializado
- A Europa e o mundo no século XX
 - As transformações económicas do pós-guerra
 - Mutações na estrutura social, na cultura e nos costumes
 - Ruptura e inovação na arte e na literatura
- Portugal no século XX
 - Portugal: da I República à ditadura militar
 - Portugal: o autoritarismo e a luta contra o regime
 - Portugal democrático: a Revolução do 25 de Abril e a instauração do Estado Democrático

6654

Ler a imprensa escrita

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e caracteriza tipos de textos jornalísticos.
- Distingue jornais da imprensa escrita.
- Desenvolve o espírito crítico e a capacidade comunicativa.

Conteúdos

- Jornal escrito e jornal televisado
- Tipos de jornais
 - Generalistas – nacionais e regionais
 - Especializados – desportivos, de artes, científicos, entre outros
- Géneros jornalísticos e respetiva estrutura
- Análise da estrutura de primeiras páginas de jornais
- Análise do conteúdo das diferentes secções e tipos de texto de um jornal

6655

A Literatura do nosso tempo

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica características genéricas do texto literário.
- Caracteriza genericamente os diferentes géneros literários.
- Distingue os vários géneros literários.
- Estabelece relações entre a literatura portuguesa do século XX e outras formas de expressão artística.
- Identifica fontes de influência de diferentes correntes ou autores nacionais e estrangeiros.
- Reconhece um conjunto de autores representativos do século XX e relaciona-os com a sua forma de escrita e principais obras.
- Desenvolve capacidades de leitura, interpretação, análise crítica e de apreço pela arte.

Conteúdos

- Conceito de literatura
- Conceito de texto literário
- A literatura portuguesa do século XX
- A relação da literatura portuguesa do século XX com outras formas de expressão artística
- Os autores e a sua produção literária - que géneros literários e que temáticas
 - Agustina Bessa Luís
 - António Lobo Antunes
 - David Mourão Ferreira
 - Dinis Machado
 - José Cardoso Pires
 - José Saramago
 - Lídia Jorge
 - Manuel Alegre
 - Sophia de Mello Breyner Andresen
 - Vergílio Ferreira

6656

Mudanças profissionais e mercado de trabalho

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas.
- Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional.
- Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho.
- Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.

Conteúdos

- Conceitos de trabalho, emprego e empregabilidade
- Representações sociais das profissões e dos contextos de trabalho
- Evolução científica e técnica e implicações no mundo do trabalho
- Novas formas de trabalho associadas às novas tecnologias – o teletrabalho
- Classificação dos setores de atividades económicas e profissões
- Evolução dos perfis profissionais na área profissional do curso
- A importância dos percursos formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida

6657

Diversidade linguística e cultural

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a língua como característica de uma cultura.
- Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores.
- Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”.
- Situa geograficamente os diferentes falares.
- Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP.
- Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.

Conteúdos

- O Português - uma Língua Viva
- Língua, dialeto e falar regional
- Unidade e diversidade da Língua Portuguesa
 - A pronúncia e o léxico, elementos de diferenciação
 - Variedades do português, distribuição geográfica
- O Português no mundo actual
- Comunidade de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)
 - Antecedentes e Declaração
 - Estatutos
 - Estados membros
 - Objectivos
- Expansão da Língua Portuguesa no mundo: descobrimentos e descolonização
- Política externa e defesa da Língua Portuguesa

6658

Procurar emprego

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional.
- Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego.
- Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego.
- Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego.
- Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego.
- Reconhece a importância da procura ativa de emprego.
- Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.

Conteúdos

- Conceitos de mercado de trabalho
- Oferta e procura de emprego: rede de relações pessoais, anúncios, Centros de Emprego, empresas de recrutamento, Internet...
- Técnicas e instrumentos de candidatura a um emprego: *curriculum vitae*, carta de apresentação, carta de candidatura, carta de recomendação, entrevista, testes de selecção
- Recrutamento e mobilidade de trabalhadores na União Europeia
- Programas e medidas de apoio à inserção profissional e à criação de empresas
- Ponto Nacional de Qualificação (PNQ)

6659

Ler documentos informativos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Lê e interpreta documentos informativos e utilitários.
- Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas.
- Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.

Conteúdos

- Análise de textos informativos e utilitários
 - Instruções de utilização de equipamentos ou de produtos diversos
 - Anúncios e pequenos artigos
 - Rótulos de produtos alimentares
 - Regras de jogos
- Sistematização e apresentação do conteúdo dos textos trabalhados
- Selecção dos principais termos em função do tema
- Organização de um glossário

6660

Conhecer os problemas do mundo atual

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Produz textos escritos.
- Argumenta oralmente sobre os textos produzidos.
- Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade.
- Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas que se assumem na atualidade como um problema para a humanidade, de acordo com os interesses do grupo
- Exemplos
 - Exclusão social e solidariedade
 - Migração e minorias étnicas
 - Toxicodependências
 - Sida
 - Globalização
 - Avanços tecnológicos e reflexos no mundo do trabalho
 - Ameaça nuclear
 - Preservação ambiental
 - (...)

6661

Viajar na Europa

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário.
- Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro.
- Prepara a viagem a realizar.
- Preenche formulários e outros impressos.
- Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.

Conteúdos

- A Europa e o Espaço Comunitário
- Identificação do(s) país(es) a visitar (num máximo de 2)
- Identificação das cidades a visitar
- Preparação da viagem
 - Recolha de dados de caracterização do destino da viagem
 - Contacto com agências de viagem
 - Identificações de documentos ou outras condições exigidas pelas autoridades do país
 - Mapas e roteiros
 - Plano de viagem

6662

Escolher uma profissão/Mudar de atividade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Identifica e desmonta estereótipos profissionais.
- Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.

Conteúdos

- Profissões tradicionais e novas profissões
- Representações sociais das profissões
- Caracterização das principais atividades associadas à saída profissional
- Anúncios de oferta de emprego
- *Curriculum Vitae*
- Carta de apresentação

6663

Debater os direitos e deveres dos cidadãos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Distingue liberdade, direito e dever.
- Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas (um no domínio dos direitos e outro no domínio dos deveres) que se assumam de maior interesse para o grupo
- Exemplo
 - Liberdade de expressão
 - Liberdade de informação e liberdade de imprensa
 - Direito à segurança e protecção
 - Direito à igualdade de oportunidades
 - Direito à diferença
 - Direito à educação ao longo da vida
 - Deveres do cidadão no respeito pelas liberdades individuais e colectivas
 - Deveres do cidadão no respeito pelo património cultural e ambiental
 - Deveres do cidadão no respeito pela justiça e solidariedade dos países ricos pelos países pobres
 - (...)

6664

Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Identifica as instituições internacionais com maior relevância nas diferentes áreas de intervenção.
- Debate, em grupo, as opções de realização do trabalho.
- Apresenta em exposição, sob a forma de cartaz ou de outro suporte, uma instituição internacional.

Conteúdos

- Identificação de instituições internacionais organizadas de acordo com a natureza e âmbito de intervenção
- Recolha de informação de carácter geral e de carácter selectivo
- Tratamento da informação
- Direitos de autor
- Estruturação e produção de um documento informativo/divulgação/promoção
- Organização da exposição
 - Reserva do espaço
 - Preparação do espaço
 - Divulgação e promoção do evento
 - Produção de convites
 - Acolhimento dos visitantes
 - Balanço final

6665

O Homem e o ambiente

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os principais problemas ambientais.
- Compreende o impacto da atividade humana no ambiente.
- Identifica os efeitos da poluição na saúde pública.
- Reconhece a importância da alteração de atitudes e comportamentos na preservação do ambiente.
- Compreende que nos processos de tomada de decisão sobre problemáticas ambientais concorrem diversas perspetivas refletindo interesses e valores diferentes.

Conteúdos

- Principais problemas ambientais relacionados com o ar, a água, os resíduos e o ruído
- A poluição e a saúde pública
- As tecnologias verdes: custos e benefícios
- Novas fontes de energia e a sua utilização
- Relação entre a sociedade de consumo e a sociedade sustentável
- Comportamentos favoráveis à preservação do ambiente
- Protocolos e Convenções internacionais no domínio do ambiente e do desenvolvimento sustentável

6666

Publicidade: um discurso de sedução

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e interpreta os mecanismos e meios usados pela publicidade para influenciar o consumidor.
- Cria hábitos de comparação e de comprovação das características reais de produtos e serviços face às características definidas pela publicidade.
- Promove uma consciência crítica face às necessidades de consumo criadas através da publicidade.
- Identifica modelos sociais, morais, culturais e ideológicos, implícitos na mensagem publicitária.
- Interpreta e aplica a Lei da publicidade a casos específicos.

Conteúdos

- Sociedade de consumo: consumo e consumismo
- Meios de comunicação de massa: publicidade
- Mercado e publicidade
 - Conhecimento e caracterização dos destinatários na construção da mensagem publicitária
 - Consumos juvenis
 - Produtos publicitários destinados a jovens
 - Construção de identidades em função de modelos e de estereótipos
- Elementos fundamentais da estrutura de um anúncio
 - Imagem, texto oral e/ou escrito, duração e som
- Lei da publicidade

6667

Mundo atual – tema opcional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Promove uma consciência analítica e crítica, com base em acontecimentos e/ou problemas do Mundo atual.

Conteúdos

- Os conteúdos a desenvolver devem integrar-se em temas de atualidade, escolhidos de acordo com os interesses dos formandos.

6668

Uma nova ordem económica mundial

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Conhece, globalmente, as interdependências que no mundo contemporâneo conferem carácter mundial às relações económicas.
- Identifica grandes assimetrias ao nível do mundo, das regiões e dos países.
- Identifica as causas económicas e políticas subjacentes à situação internacional no final do século e do milénio.
- Reconhece os efeitos económicos e sociais da globalização.
- Identifica-se com os princípios sociais, de cidadania, de subsidiariedade e de coesão defendidos por uma Europa Comunitária.

Conteúdos

- Um olhar sobre o mundo na viragem do século e do milénio
 - Interdependência económica e globalização
 - Mundos, regiões e países divididos
- Desenvolvimento do capitalismo
- O fim da guerra fria e o mundo unipolar
- A nova ordem económica mundial
- A Europa dos cidadãos

6669

Higiene e prevenção no trabalho

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Define conceitos de saúde, doença profissional e acidente de trabalho.
- Relaciona saúde com local de trabalho.
- Identifica as principais causas das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho.
- Identifica e interpreta elementos relevantes das estatísticas de acidentes de trabalho.
- Identifica as principais características de um posto de trabalho-tipo.
- Caracteriza as condições de trabalho ideais e as formas de as conservar.
- Reconhece as vantagens da proteção coletiva e individual.
- Utiliza meios adequados de movimentação de cargas.
- Identifica as regras de utilização de ecrãs de computador.

Conteúdos

- Saúde, doença e trabalho
 - Saúde
 - Doença profissional
 - Acidentes de trabalho
 - Doenças profissionais nos diversos setores económicos
 - Estatísticas de doenças profissionais e de acidentes de trabalho
 - Distribuição de acidentes de acordo com localização da lesão, tipo de lesão, hora de trabalho, região, setor de atividade, idade
 - Tipos de risco de acidente
 - Custos dos acidentes
 - Prevenção de acidentes
- Ergonomia
 - Postos de trabalho: sentado, em pé, misto
 - Condições de trabalho: temperatura, ruído, humidade, ventilação, iluminação, poluentes químicos
 - Técnicas de prevenção coletiva e individual
 - Equipamentos de prevenção individual
 - Movimentação de cargas: levantamento, transporte manual
 - Regras de utilização de ecrãs de computador

6670

Promoção da saúde

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Avalia a importância dos comportamentos positivos na promoção da saúde.
- Caracteriza os diferentes tipos de toxicodependências e diversas patologias contemporâneas.
- Reconhece as consequências do consumo do álcool, do tabaco e de estupefacientes.
- Compreende a importância do planeamento familiar.
- Identifica comportamentos que previnem as doenças sexualmente transmissíveis.
- Reconhece as organizações da sociedade civil na prevenção de riscos, no combate à doença e no apoio aos cidadãos portadores de patologias ou dependências.

Conteúdos

- Prevenção da saúde
- Alimentação racional e desvios alimentares
- Actividade física e repouso
- Sexualidade e planeamento familiar
- Doenças da atualidade (sida e outras patologias contemporâneas) e toxicodependências
- Causas, sintomas, formas de prevenção, de transmissão e de tratamento
- Organizações da sociedade civil que prestam apoio a portadores de diferentes patologias ou dependências

6671

Culturas, etnias e diversidades

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia.
- Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa.
- Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade.
- Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação.
- Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo.
- Entende a diversidade como uma forma de riqueza.
- Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.

Conteúdos

- Conceitos de cultura, raça e etnia
- Fenómenos de emigração e de imigração na actualidade
- Identidade cultural das comunidades emigrantes
- Contributos de diferentes culturas para a vida de um país
- Racismo e a xenofobia associados à imigração
- Formas de discriminação: nacionalidade, cor, género, religião, orientação sexual
- Momentos históricos, personalidades e organizações determinantes na luta contra as diferentes formas de discriminação
- Legislação de promoção da igualdade entre grupos sociais e étnicos

0755

Processador de texto - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos.
- Efectuar impressões em série.
- Elaborar e utilizar macros e formulários.

Conteúdos

- Modelos e assistentes
 - Criação de modelos
 - Modelos pré-definidos
 - Modelo normal
 - Criação de documentos com recurso a assistentes
- Impressão em série
 - Documento principal
 - Documento de dados
- Formulários
 - Criação de campos de formulários
 - Preenchimento de formulários
- Macros
 - Criação
 - Gravação
 - Execução

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
 - Múltiplas folhas
 - Reunião de folhas de cálculo
 - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
 - Inserção de subtotais
 - Destaques
 - Relatórios
- Análise de dados
 - Análise de dados em tabelas e listas
 - Criação, ordenação e filtragem de dados
 - Formulários
 - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
 - Utilização de totais e subtotais
 - Fórmulas em tabelas dinâmicas
 - Elaboração de gráficos
- Macros
 - Macros pré-definidas
 - Macros de personalização das barras de ferramentas
 - Criação e gravação de uma macro
 - Atribuição de uma macro a um botão
 - Execução de uma macro

0767

Internet - navegação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhecer a função de pesquisa na Internet.
- Identificar as funcionalidades do correio eletrónico.

Conteúdos

- *Sites de Interesse*
 - Motores de busca
 - Servidores públicos para alojamento de páginas
- *Mail*
 - Correio electrónico
 - Criação de *mail*
 - Envio de mensagens e resposta
- *File Transfer Protocol*
 - Conceito
 - Comandos de *FTP*
 - *Cute FTP*
- *Newsgroups*
 - Servidores de *News*
 - Envio e respostas a *posts*

0792

Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Elaborar páginas para a web, com recurso a hipertexto.

Conteúdos

- Conceitos gerais de HTML
 - Ficheiros HTML
 - Estrutura da página HTML
- Ligações
 - Tag <A> para ligação
 - Ligação local com caminhos relativos e absolutos
 - Ligação a outros documentos na Web e a determinados locais dentro de documentos
- Formatação de texto com HTML
 - Estilos de caracteres, caracteres especiais e fontes
 - Quebra de linha de texto
 - Endereços de mail
- Imagens
 - Imagens online
 - Imagens e ligações
 - Imagens externas e de fundo
 - Atributos das imagens
 - Referência das cores, cor de fundo e de texto
 - Preparação das imagens
- Multimédia na web
 - Ficheiros de som e de vídeo
- Animação na web
 - Animação através de ficheiros de imagens GIF e JAVA
- Desenho de páginas web
 - Estrutura da página
 - Ligações, imagens fundos e cores
- Tabelas
 - Definição e constituição de uma tabela
 - Alinhamento de células e tabelas
 - Dimensão das colunas e tabelas
- Frames
 - Definição e atributos de frames
 - Conjuntos e ligações de frames
- Mapas
 - Estrutura de map e utilização de <MAP> e <AREA>
 - Atributo USEMAP
 - Coordenadas e ligações
 - Páginas Web com mapas

4.2. Formação de Base - Científica

6672

Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Pesquisa, organiza, regista e analisa informação recolhida em diversas fontes da natureza.
- Calcula frequências absolutas e relativas.
- Constrói e interpreta gráficos e tabelas.
- Calcula medidas de tendência central para caracterizar uma distribuição.
- Relaciona distribuições de frequências relativas e de probabilidades, identificando a distribuição normal e respetivas propriedades, identifica o tipo de correlação existente entre distribuições bidimensionais.
- Analisa, interpreta e calcula probabilidades, através da noção frequencista de probabilidade e da Lei de Laplace.
- Reconhece a importância da estatística em diversos domínios do mundo atual.

Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
 - Organização de dados

- Números fraccionários
 - Dízima
 - Fração
 - Percentagem
- Funções de uma variável
 - Elaboração de gráficos e tabelas representativos de situações descritas verbalmente
 - Descrição de situações representadas graficamente
- Tipos de caracteres estatísticos
 - Variável discreta
 - Variável contínua
- Frequências absolutas e relativas
- Tabelas de frequências
 - Absolutas
 - Relativas
 - Relativas acumuladas
- Representação gráfica de uma distribuição
 - Gráficos de barras
 - Sectogramas
 - Histogramas
 - Pictogramas
- Análise e interpretação da informação
 - Medidas de tendência central
 - Média
 - Moda ou classe modal
 - Mediana
 - Limitações das medidas de tendência central
 - Distribuições de frequências
 - Comparação de distribuições
- Estatística e Probabilidades
 - Utilidade da Estatística na vida moderna
 - Estatística descritiva e indutiva
 - Conceito de população e amostra
 - Recenseamento e sondagem
 - Escolha de amostras
 - Medidas de tendência central
 - Diagramas de extremos e quartis
 - Medidas de dispersão
 - Amplitude
 - Variância
 - Desvio-padrão
 - Amplitude interquartis
 - Distribuições bidimensionais (abordagem gráfica e intuitiva)
 - Diagrama de dispersão
 - Dependência estatística
 - Correlação
 - Recta de regressão
 - Experiência aleatória
 - Acontecimentos
 - Elementar
 - Não elementar
 - Certo
 - Impossível
 - Contrário
 - Incompatível com outro
 - Reunião de acontecimentos
 - Conceito frequentista de probabilidade
 - Espaço de resultados
 - Processos simples de contagem
 - Classificação de acontecimentos
 - Probabilidades de um acontecimento como quociente entre casos possíveis e casos favoráveis
 - Escalas de probabilidades
 - Cálculo de probabilidades
 - Lei de Laplace
 - Técnicas de contagem
 - Arranjos com e sem repetição
 - Permutações
 - Combinações sem repetições
 - Triângulo de Pascal
 - Binómio de Newton
 - Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673

Operações numéricas e estimação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema.
- Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade.
- Identifica e completa sequências numéricas/geométricas.
- Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro.
- Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados.
- Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam.
- Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências.
- Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.

Conteúdos

- Padrões e relações numéricas
 - Conceito de número
 - Números Inteiros relativos e racionais
 - Números inteiros relativos
 - Operações e comparações
 - Representações de números fraccionários
 - Potências de base 10
 - Notação científica
 - Múltiplos e divisores
 - Critérios de divisibilidade
- Estimação e cálculo numérico
 - Números racionais relativos
 - Operações com números nacionais relativos
 - Forma de fracção
 - Forma de número decimal
 - Números irracionais
 - Radiciação como operação inversa da potenciação
 - Estimação, valores aproximados e erros
 - Arredondamentos
 - Operações com potências de expoente inteiro

6674

Geometria e trigonometria

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes.
- Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas.
- Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações.
- Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas.
- Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas.
- Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas.
- Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações.
- Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades.
- Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço.
- Utiliza equações vetoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.

Conteúdos

- Visualização e representação de formas
 - Sólidos geométricos
 - Propriedades dos sólidos
 - Sólidos platónicos
 - Propriedades
 - Planificação
 - Poliedros
 - Classificação
 - Propriedades
 - Polígonos
 - Propriedades dos polígonos
 - Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
 - Classificação de triângulos e quadriláteros
 - Construção de figuras geométricas

- Figuras geométricas
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
 - Círculo
 - Mediatriz
 - Bissetriz de um ângulo
 - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
 - Duas retas
 - Duas retas e um plano
 - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
 - Duas retas
 - Uma reta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
 - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
 - Transformações geométricas
 - Semelhanças e isometrias
 - Proporções numéricas e geométricas
 - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
 - Semelhança de triângulos
 - Propriedades das isometrias
 - Concepção de pavimentações, frisos e painéis
 - Rotações
 - Translações
 - Simetrias axiais
- Trigonometria
 - Trigonometria do triângulo retângulo
 - Teorema de Pitágoras
 - Razões trigonométricas de ângulos agudos
 - Fórmula fundamental da trigonometria
 - Números irracionais
 - Valores aproximados
 - Funções trigonométricas
 - Conceito de ângulo - radiano
 - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
 - Conceito de arco - radiano
 - Função seno, co-seno e tangente
 - Variação (círculo trigonométrico)
 - Razões trigonométricas
 - $\text{sen}^2 a + \text{cos}^2 a = 1$
 - $\text{tga} = \frac{\text{sena}}{\text{cosa}}$
 - Razões trigonométricas de ângulos complementares
 - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
 - Equações trigonométricas complementares
 - Seno, co-seno e tangente
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Período
 - Zeros
 - Variação de sinal
 - Monotonia
 - Continuidade
 - Extremos (relativos e absolutos)
 - Simetrias e em relação ao eixo dos yy e à origem
 - Assíntotas
 - Limites nos ramos infinitos
 - Relações entre funções trigonométricas
 - Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
 - Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
 - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
 - Correspondência entre o plano e \mathbb{R}^2 entre o espaço \mathbb{R}^3
 - Conjuntos de pontos e condições
 - Distância entre dois pontos

- Circunferência e círculo
 - Elipse e mediatriz
 - Superfície esférica, esfera e plano medidor
 - o Vetores livres no plano e no espaço
 - Adição de vetores
 - Multiplicação de vetores por um escalar
 - Propriedades dos vetores
 - Colinearidade de dois vetores
 - Soma de um ponto com um vetor
 - Diferença de dois pontos
 - Norma de um vetor
 - Componentes e coordenadas de um vetor num referencial ortonormado do espaço
 - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de reta
 - Produto escalar de dois vetores no plano e no espaço
 - Definição e propriedades
 - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vetores em referencial ortonormado
 - Ângulo de duas retas
 - Inclinação de uma reta
 - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da reta no plano
 - Perpendicularidade de vetores e de retas
 - Conjuntos definidos por condições
 - Equações cartesianas da reta no plano e no espaço
 - Intersecção de planos – interpretação geométrica
 - Resolução de sistemas
 - Paralelismo e perpendicularidade de retas e planos
-

Este referencial já não
se encontra em vigor

6675

Padrões, funções e álgebra

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa regularidades numéricas e geométricas.
- Representa graficamente uma relação entre duas variáveis e uma função afim ou quadrática.
- Identifica os pontos relevantes de um gráfico de uma função.
- Calcula numérica e graficamente a solução de equações/inequações e de sistemas de equações/inequações, e realiza operações com polinómios.
- Reconhece e opera com números reais.
- Identifica as relações existentes entre os elementos de um conjunto de números.
- Reconhece e representa graficamente sucessões de números reais.
- Identifica sucessões monótonas e limitadas, convergentes e divergentes, e infinitamente grandes ou infinitésimos.
- Calcula a razão, o termo geral, a soma de n termos consecutivos de uma progressão.
- Utiliza os limites de sucessões na resolução de problemas.

Conteúdos

- Padrões e funções
 - Regularidades numéricas e geométricas
 - Variáveis e expressões designatórias
 - Relações entre variáveis e funções
 - Relações de proporcionalidade direta e inversa entre funções
 - Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
 - Equações do 1.º grau
 - Equações literais
 - Princípios de equivalência
 - Sistemas de duas equações do 1.º grau a duas incógnitas
 - Resolução gráfica e algébrica
 - Polinómios
 - Operações com polinómios
 - Equações do 2.º grau
 - Decomposição de polinómios em factores
 - Casos notáveis da multiplicação de polinómios
- Inequações
 - Inequações
 - Princípios de equivalência de inequações
 - Condições e intervalos de números reais
 - Sistemas de inequações
 - Valor absoluto de um número
 - Lugares geométricos
- Álgebra - operações numéricas
 - Conjunto IR
 - Operações em IR
 - Dízimas
 - Radicais quadráticos e cúbicos
 - Potências de expoente fraccionário
 - Relação de ordem em IR
 - Módulo ou valor absoluto de um número real
 - Conjunção e disjunção de condições
 - Operações entre conjuntos
 - Negação de uma condição
 - Complementar de um conjunto
- Regularidades e sucessões
 - Sucessões como funções reais de variável natural
 - Sucessões definidas por recorrência
 - Sucessão monótona e sucessão limitada
 - Progressões aritméticas e geométricas
 - Soma de n termos consecutivos de uma progressão
 - Conceito de infinitamente grande
 - Positivo
 - Negativo
 - Em módulo
 - Conceito de infinitésimo
 - Limite de sucessão
 - Sucessão convergente
 - Método de indução

6676

Funções, limites e cálculo diferencial

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis.
- Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função.
- Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo.
- Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade direta e inversa.
- Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4.
- Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíntotas.
- Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição.
- Caracteriza a função exponencial de base superior a 1.
- Calcula logaritmos através do respetivo conceito e opera com logaritmos.
- Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.

Conteúdos

- Gráficos e funções
 - Relações entre variáveis
 - Conceito de função de uma variável
 - Representação gráfica de relações entre variáveis
 - Representação gráfica de funções
 - Propriedades de funções
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Intervalos de monotonia
 - Variação de sinal
 - Continuidade
 - Pontos notáveis
 - Zeros
 - Intersecção com o eixo dos yy
 - Extremos relativos e absolutos
 - Significado gráfico e expressão analítica de uma função
 - Função afim, quadrática e módulo
 - Paridade de uma função
 - Famílias de funções
 - Aspecto do gráfico
 - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
 - Simetrias
 - Limites nos ramos infinitos
 - Tipos de gráficos
 - Semelhanças e diferenças
 - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respetivos gráficos
 - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
 - $y = x$
 - $y = x^2$
 - $y = [x]$
 - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
 - Função quadrática
 - Propriedades
 - Funções polinomiais
 - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
 - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
 - Operações com polinómios
 - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
 - Factorização de polinómios
 - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
 - Operações com funções
 - Adição
 - Multiplicação
 - Composição
 - Divisão
 - Relações de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa
 - Gráfico de funções racionais
 - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
 - Derivada de uma função num ponto
 - Interpretação geométrica
 - Monotonia e taxa de variação num intervalo
 - Determinação da derivada de uma função num ponto

- Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
- o Função exponencial a^x base superior a 1
 - Domínio e contradomínio
 - Zeros
 - Intervalos de monotonia
 - Condições que envolvem expressões exponenciais
- o Função logarítmica

6696

Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o ser humano como um ser social e o papel das Instituições enquanto garante da vida em sociedade.
- Reconhece a necessidade da existência do Direito e caracteriza a ordem jurídica.
- Identifica as várias fontes de Direito e reconhece a hierarquia e a vigência das leis.
- Identifica os direitos do Homem no mundo atual e o respetivo cumprimento ou incumprimento.
- Identifica o conceito de sujeito, em sentido lato, enquanto cidadão, apátrida e refugiado e, em sentido restrito, enquanto pessoa singular e coletiva.
- Identifica a importância da Lei da Nacionalidade.
- Reconhece a relação jurídica.

Conteúdos

- Ordem jurídica
 - o Ordem jurídica
 - Âmbito
 - o Ordem social
 - Vida em sociedade
 - Ordem social e ordem natural
 - Papel das Instituições enquanto garante da vida em sociedade
 - o Ordenamento jurídico
 - Necessidade da existência do Direito
 - Direito e ordem jurídica
 - Norma jurídica
 - Caracterização
 - Imperatividade
 - Coercibilidade
 - Sanção
 - Distinção relativamente às normas ética e moral
 - o Diferentes aceções do termo Direito
- Fontes do Direito
 - o Lei
 - Hierarquia das leis
 - o Costume
 - o Jurisprudência
 - o Doutrina
- Sujeitos de relação jurídica
 - o Direitos do Homem
 - Direitos consagrados na Declaração Universal dos Direitos do Homem
 - Direito do Homem no mundo actual
 - Organizações internacionais de defesa dos direitos do Homem
 - o Cidadãos
 - Portugueses
 - Residentes na União Europeia
 - Residentes em países terceiros
 - Oriundos da União Europeia
 - Estrangeiros (residentes em Portugal)
 - Apátridas
 - Refugiados
 - Lei da nacionalidade
 - Pessoas
 - Singulares
 - Conceito
 - Identificação civil
 - Identificação tributária
 - Recenseamento eleitoral
 - Coletivas
 - Pessoas coletivas de direito público
 - Pessoas coletivas de direito privado

- Identificação e registo de pessoas coletivas
- Relação jurídica
 - Relação jurídica
 - Conceito
 - Relação jurídica em sentido amplo e restrito
 - Relações jurídicas abstratas e concretas
 - Elementos da relação jurídica
 - Sujeitos
 - Personalidade jurídica
 - Capacidade jurídica
 - Incapacidades de exercício
 - Menoridade (interdição, inabilitação e incapacidade accidental)
 - Objecto
 - Facto jurídico
 - Conceito
 - Negócio jurídico
 - Garantias
 - Gerais
 - Especiais

6697	Contrato e garantias	Carga horária 25 horas
-------------	-----------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o conceito de contrato.
- Identifica o princípio da liberdade contratual e a sua aplicabilidade.
- Caracteriza os requisitos de validade e de forma de um contrato.
- Identifica o objecto contratual como algo físico e legalmente possível.
- Reconhece as diferentes classificações contratuais.
- Avalia o regime de cumprimento contratual.
- Identifica a garantia geral dos contratos, bem como as diferentes garantias especiais.

Conteúdos

- Contratos
 - Conceito de contrato
 - Princípio da liberdade contratual
 - Requisitos de validade e forma
 - Capacidade
 - Incapacidades
 - Vontade das partes
 - Proposta e aceitação
 - Revogação da proposta, da aceitação e da rejeição da aceitação
 - Objecto do contrato
 - Possibilidade física e legal
 - Determinação
 - Classificação dos contratos
 - Cumprimento dos contratos
 - Contratos de seguros
 - Obrigatórios
 - Facultativos
- Garantias dos contratos
 - Património do devedor como garantia geral e comum dos credores
 - Garantias especiais
 - Garantias pessoais
 - Fiança
 - Sub-fiança
 - Aval
 - Garantias reais
 - Penhor
 - Hipoteca
 - Consignação de rendimentos
 - Privilégio creditório
 - Direito de retenção
 - Garantias reais extrajudiciais
 - Garantias reais judiciais (arresto e penhora)

6698

Sociedades comerciais

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o conceito de sociedade comercial.
- Caracteriza o conceito de personalidade jurídica.
- Descreve o processo de constituição de uma sociedade.
- Caracteriza os diferentes tipos de sociedades.
- Identifica o conceito de contrato de sociedade.
- Enuncia os direitos e obrigações dos sócios.
- Reconhece as deliberações dos sócios e as "actas".
- Enumera as possíveis alterações ao contrato de sociedade.
- Caracteriza o processo de fusão, cisão, transformação e dissolução de sociedades.

Conteúdos

- Sociedades comerciais
 - Sociedades comerciais
 - Conceito de sociedade comercial
 - Personalidade jurídica
 - Processo de constituição
 - Classificação das sociedades
 - Cívicas
 - Comerciais
 - Sociedade por quotas
 - Sociedade unipessoal por quotas
 - Sociedade anónima
 - Sociedade em comandita (em comandita e por acções)
 - Sociedade em nome colectivo
 - Contrato de sociedade
 - Direitos e obrigações dos sócios
 - Deliberações dos sócios
 - Deliberações dos sócios e noção de "acta"
 - Alterações ao contrato de sociedade
 - Fusão, cisão e transformações de sociedades
 - Dissolução de sociedades

6699

Títulos de crédito e operações bancárias

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os títulos de crédito.
- Identifica os intervenientes nos títulos de crédito.
- Descreve o processo de aceite, endosso e aval.
- Identifica as operações de protesto, contrato de desconto bancário e reforma de letras.
- Caracteriza os diferentes tipos de contas bancárias.

Conteúdos

- Títulos de crédito
 - Títulos de crédito
 - Conceito
 - Características
 - Classificação
 - Cheque
 - Conceito
 - Requisitos
 - Modalidades de cheques
 - Endosso
 - Aval
 - Pagamento
 - Letra de câmbio
 - Conceito
 - Requisitos
 - Saque
 - Aceite
 - Endosso
 - Aval
 - Vencimento
 - Pagamento
 - Protesto
 - Cobrança
 - Desconto bancário
 - Reforma de letras
 - Livrança
 - Conceito
 - Características
- Operações bancárias
 - Operações bancárias
 - Conceito
 - Operações passivas
 - Contas especiais
 - Operações complementares

6700

Agentes económicos e atividades e económicas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Enuncia os principais intervenientes na atividade económica e as relações estabelecidas entre estes, através de um circuito económico.
- Distingue os diferentes tipos de necessidades e relaciona o surgimento de novas necessidades com o desenvolvimento tecnológico.
- Classifica os diferentes tipos de bens económicos.
- Utiliza e aplica os principais conceitos económicos.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa, em matéria de consumo.
- Reconhece o conceito de mercado e os diferentes tipos e estruturas de mercado existentes.
- Descreve a lei da oferta e da procura.
- Identifica os fatores que influenciam a formação dos preços.
- Descreve o histórico associado ao aparecimento da moeda, bem como os tipos e funções da mesma.
- Relaciona as novas formas de pagamento da atualidade com a evolução tecnológica.

Conteúdos

- Agentes económicos e atividades económicas
 - Atividade económica
 - Conceito
 - Tipos

- Principais intervenientes na atividade económica
 - Agentes económicos
 - Famílias
 - Estado
 - Empresas
 - Mundo
 - Relações entre agentes económicos
 - Circuito económico
 - Objectivos da atividade económica
 - Necessidades
 - Conceito
 - Características
 - Tipos
 - Classificação quanto à importância
 - Classificação quanto ao custo
 - Carácter espaço-temporal
 - Correspondência entre o desenvolvimento tecnológico e a manifestação de novas necessidades
 - Bens
 - Conceito
 - Bens livres
 - Bens económicos (produtos e serviços)
 - Classificação de bens económicos
 - Quanto à função
 - Quanto à duração
 - Quanto à relação com outros bens
- Produção, distribuição e consumo
 - Produção de bens e serviços
 - Noção
 - Sectores de atividade económica
 - Valor da produção nacional
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Produção
 - Combinação de fatores de produção
 - Fatores de produção
 - Trabalho
 - Capital técnico (fixo e circulante)
 - Capital humano
 - Capital natural
 - Recursos naturais renováveis
 - Recursos naturais não renováveis
 - Distribuição
 - Conceito
 - Importância da distribuição na actualidade
 - Atividades integradas no processo de distribuição
 - Comércio
 - Logística
 - Circuitos de distribuição
 - Conceito
 - Tipos (ultra curtos, curtos e longos)
 - Comércio
 - Conceito
 - Tipos (ou formatos)
 - Independente
 - Associado
 - Integrado (sucursais, franchising, grandes superfícies e grandes superfícies especializadas)
 - Método de vendas
 - Venda directa
 - Cibervenda
 - Venda automática
 - Venda por catálogo
 - Consumo
 - Conceito
 - Influência dos preços e do rendimento no consumo
 - Tipos
 - Final/Intermédio
 - Essencial/supérfluo
 - Fatores explicativos
 - Rendimento
 - Preços
 - Moda
 - Publicidade
 - Consumismo
 - Conceito
 - Consequências – endividamento e problemas ambientais

- Consumerismo e o movimento dos consumidores
- Direitos e deveres dos consumidores
- Mercados e preços
 - Conceito de mercado
 - Componentes de mercado
 - Tipos de mercado
 - Mercado de bens e serviços
 - Mercado de trabalho e mercado de capitais
 - Outros tipos de mercados
 - Estruturas dos mercados de bens e serviços
 - Concorrência perfeita
 - Monopólio
 - Oligopólio
 - Concorrência monopolista
 - Mercado de concorrência perfeita
 - Lei da oferta
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado
 - Preço de equilíbrio
 - Preço
 - Conceito
 - Fatores que influenciam a formação dos preços
 - Custos de produção
 - Mecanismos de mercado
 - Outros
 - Moeda
 - Evolução da moeda
 - Troca directa
 - Troca indirecta
 - Funções
 - Meio de pagamento
 - Medida de valor
 - Reserva de valor
 - Tipos de moeda na actualidade
 - Moeda metálica
 - Moeda papel
 - Moeda escritural
 - Novas formas de pagamento
 - Desmaterialização da moeda

Este referencial já não se encontra em vigor

6701

Funcionamento da atividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece os conceitos económicos para compreender os aspetos relevantes do funcionamento da atividade económica, nomeadamente, formas de financiamento, desemprego e inflação.
- Aplica os conceitos de desemprego, inflação e crescimento económico.
- Utiliza instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da UE no que se refere à evolução, desemprego e inflação.

Conteúdos

- Poupança e investimento
 - Conceito de poupança
 - Destinos da poupança
 - Entesouramento
 - Depósitos
 - Investimento
 - Importância do investimento na atividade económica
- Financiamento da atividade económica
 - Tipos de financiamento
 - Financiamento interno – autofinanciamento
 - Capacidade de financiamento
 - Financiamento externo
 - Directo (mercado de títulos)
 - Indirecto (credito bancário)
 - Necessidade de financiamento
- Mercado de trabalho
 - Segmentação do mercado de trabalho
 - Componentes do mercado de trabalho
 - Oferta
 - Lei da oferta
 - Procura
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado de trabalho
 - Salário de equilíbrio
 - Desequilíbrio do mercado de trabalho
 - Desemprego
 - Intervenção no mercado de trabalho
 - Sindicatos e Estado
 - Salário mínimo
 - População
 - Activa e inactiva
 - Taxa de atividade
 - Empregada e desempregada
 - Taxa de desemprego
 - Causas de desemprego
- Inflação
 - Conceito de inflação
 - Formas de cálculo da inflação
 - Homóloga
 - Média
 - Consequências da inflação
 - Valor da moeda
 - Poder de compra
- Crescimento económico
 - Crescimento económico – conceito
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Indicador do crescimento económico
 - Crescimento económico e desenvolvimento
 - Ciclos do crescimento económico
 - Conceito
 - Fases
 - Expansão
 - Prosperidade
 - Recessão
 - Depressão

6702

Estado como regulador da atividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o conceito de Estado e as respetivas funções e esferas de intervenção.
- Descreve os objetivos de intervenção do Estado na esfera económica e social.
- Identifica as principais fontes de receita do Estado, bem como as despesas públicas.
- Enuncia as principais políticas sociais e económicas do Estado.
- Reconhece o conceito de orçamento de Estado como instrumento de intervenção económica e social.
- Enuncia as alterações verificadas em termos de políticas económicas e sociais do Estado Português decorrentes do facto de Portugal ser membro da União Europeia.

Conteúdos

- Estado - conceitos e funções
 - Estado - conceito
 - Funções do Estado
 - Legislativa
 - Executiva
 - Judicial
 - Esferas de intervenção do Estado
 - Política
 - Económica
 - Social
- Princípios da Intervenção económica e social do Estado
 - Princípio da eficiência
 - Regulação de falhas do mercado
 - Concorrência imperfeita
 - Externalidades
 - Bens públicos
 - Princípio da equidade
 - Justiça social na repartição de rendimentos
 - Salários
 - Juros
 - Rendas
 - Lucros
 - Princípio da estabilidade
 - Desequilíbrios da economia
 - Inflação
 - Desemprego
- Instrumentos de intervenção do Estado
 - Planeamento
 - Conceito
 - Tipos
 - Indicativo
 - Imperativo
 - Orçamento do Estado
 - Conceito
 - Componentes
 - Despesas públicas
 - Receitas públicas
 - Saldo orçamental
 - Défice
 - Superavit
 - Importância do saldo orçamental
 - Políticas sociais e económicas
 - Políticas sociais
 - Objectivos
 - Instrumentos
 - Políticas económicas
 - Orçamental
 - Monetária
 - Cambial
 - Outras
 - Alterações nas políticas sociais e económicas decorrentes o facto de Portugal ser membro da UE
 - Papel do Banco Central Europeu

6703

Economia portuguesa em contexto internacional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece os conceitos económicos associados à organização económica a nível mundial.
- Aplica os conceitos económicos de integração e regionalização.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da União Europeia.

Conteúdos

- Comércio internacional
 - Diversidade do comércio internacional
 - Trocas internacionais
- Balança Corrente - registo das trocas internacionais
 - Importância dos registos das trocas comerciais
 - Balança Corrente
 - Conceito
 - Saldo
 - Componentes da Balança Corrente
 - Balança de mercadorias
 - Importações
 - Exportações
 - Saldo da Balança de Mercadorias
 - Taxa de cobertura
 - Balança de serviços
 - Balança de rendimentos
 - Balança de transferências correntes
- Integração económica
 - Conceito de integração económica
 - Formas de integração económica
 - Zona de comércio livre
 - União aduaneira
 - Mercado comum
 - União económica
 - Processo de construção da União Económica
 - Criação da União Económica e Monetária
 - Desafios colocados à UE decorrentes do respetivo alargamento
 - Realidade atual da economia portuguesa
 - Indicadores de desempenho da economia portuguesa
 - Comparação com os da UE
- Integração económica
 - Estrutura da população
 - Estrutura etária
 - Movimentos migratórios
 - População activa
 - Emprego
 - Desemprego
 - Estrutura da produção
 - Evolução do valor do produto
 - Estrutura sectorial da produção
 - Relações económicas com o exterior
 - Recursos humanos
 - Educação
 - Formação profissional
 - Nível de vida e justiça social
 - Repartição dos rendimentos
 - Poder de compra
 - Inflação
 - Equipamentos sociais

4.3. Formação Tecnológica

9051

Análise do mercado da distribuição

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais intervenientes e evolução do mercado da distribuição.
- Explicar os impactos da evolução do mercado para os diferentes intervenientes – empresários; fornecedores; consumidores.
- Identificar as tendências emergentes do mercado relativamente à sua tipologia e respetivos intervenientes.

Conteúdos

- Enquadramento
 - Evolução
- Comércio tradicional
 - Pontos fortes e fracos
 - Perceções
 - Atitudes
 - Previsões
- Grande distribuição
 - *Players* da distribuição e seu posicionamento no mercado
 - Pontos fortes e fracos
 - Perceções
 - Atitudes
 - Previsões
- Comércio tradicional vs distribuição
 - Necessidades
 - Tendências
 - Expectativas
- Fornecedores
 - Necessidades
 - Tendências
 - Expectativas
- Consumidores
 - Evolução do perfil do consumidor
 - Processo de decisão de compra
 - Fatores Internos ao indivíduo
 - Fatores Externos ao indivíduo
 - Estímulos de marketing
 - Publicidade
 - Folhetos
 - Preço e promoções
 - A Loja
 - Satisfação do cliente
 - Tendências emergentes
- Técnicas de análise da concorrência

8984

Loja - visão geral

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja.
- Explicar as responsabilidades inerentes a cada função.
- Explicar a importância da organização da loja, bem como dos serviços disponibilizados ao cliente.

Conteúdos

- Loja
 - Organograma
 - Organização do espaço
 - Novos negócios
 - Ambiente de loja
- Áreas
 - Artigos
 - Secções
 - Famílias
 - Livre serviço
 - Balcões atendimento
 - Funções
 - Responsabilidades
- Serviço ao cliente
 - Organização dos serviços
 - Tipos de serviços
 - Entregas ao domicílio
 - Self Check-out
 - Self Scanning
 - Cartão fidelização
 - Aplicações móveis
 - Outros

8985

Princípios legais base aplicáveis à distribuição

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição.
- Enumerar os principais delitos económicos a que esta área de atuação está sujeita.
- Identificar os requisitos essenciais para garantir o sucesso no âmbito de atuação
- Identificar as coimas e sanções a que a ocorrência do delito pode estar sujeita.

Conteúdos

- Enquadramento
 - Noção
 - Importância
 - Âmbitos de atuação
- Delitos económicos
 - Noção
 - Tipologias
 - Crimes contra a saúde pública - código penal
 - Crimes contra a economia
 - Contraordenações
 - Outras
 - Contraordenações
 - Coimas
 - Sanções acessórias
- Defesa do consumidor
 - Venda de bem não conforme, dentro do prazo de garantia
 - Direitos do consumidor
 - Bem não conforme
 - Prova da falta de conformidade
 - Prazo para reclamar
 - Bens usados
 - Direito de regresso
 - Reparação fora do prazo de garantia
 - Direitos do consumidor
 - Prazo para reclamar
 - A quem pedir responsabilidades

- Avaria do bem cuja reparação não pode ser abrangida pela garantia
 - Direitos do consumidor
 - Prazo para reclamar
 - A quem pedir responsabilidades
- Venda (intencional) de artigo com defeito
 - Direitos do consumidor
 - Prazo para reclamar
 - A quem pedir responsabilidades
- Consumidor pretende efetuar a troca/reembolso do preço sem causa justificativa
 - Direitos do consumidor
 - Prazo para reclamar
 - A quem pedir responsabilidades
- Direito de informação
 - Direitos do consumidor
 - Prazo para reclamar
 - A quem pedir responsabilidades
- Regime geral de fixação dos preços
 - Noção
 - Coimas
 - Sanções acessórias
- Saldos e promoções
 - Noção
 - Anúncio de venda
 - Preço de referência
 - Afixação de preços
 - Obrigações do comerciante
 - Substituição do produto
 - Produtos com defeito
 - aspetos especiais
 - Contra-ordenações
- Rotulagem
 - Rotulagem em português
 - Menções obrigatórias
 - Coimas
 - Sanções Acessórias
 - Rotulagem alimentar
 - Géneros alimentícios pré-embalados
 - Géneros alimentícios não pré-embalados
 - Menções obrigatórias
 - Coimas
 - Sanções acessórias
- Furtos e roubos
 - Noção
 - Queixa
 - Pena
 - Concelhos práticos de atuação
- Cheques
 - Requisitos essenciais
 - Principais crimes
 - Procedimentos
- Livro de Reclamações
 - Noção
 - Obrigações do retalhista
 - Procedimento da ASAE
 - Contraordenações
 - Sanções acessórias
- Procedimentos com as autoridades administrativas

0349

Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais problemas ambientais.
- Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.
- Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor.
- Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas.
- Reconhecer a sinalização de segurança e saúde
- Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

Conteúdos

- AMBIENTE
 - Principais problemas ambientais da atualidade
 - Resíduos
 - Definição
 - Produção de resíduos
 - Gestão de resíduos
 - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos
 - Estratégias de atuação
 - Boas práticas para o meio ambiente
- SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO
 - CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST
 - Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção
 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST
 - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador
 - ACIDENTES DE TRABALHO
 - Conceito de acidente de trabalho
 - Causas dos acidentes de trabalho
 - Consequências dos acidentes de trabalho
 - Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
 - DOENÇAS PROFISSIONAIS
 - Conceito
 - Principais doenças profissionais
 - PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS
 - Riscos biológicos
 - Agentes biológicos
 - Vias de entrada no organismo
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
 - Ambiente térmico
 - Iluminação
 - Radiações (ionizantes e não ionizantes)
 - Ruído
 - Vibrações
 - Riscos químicos
 - Produtos químicos perigosos
 - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
 - Vias de exposição
 - Efeitos na saúde
 - Classificação, rotulagem e armazenagem
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos de incêndio ou explosão
 - O fogo como reação química
 - Fenomenologia da combustão
 - Principais fontes de energia de ativação
 - Classes de Fogos
 - Métodos de extinção
 - Meios de primeira intervenção - extintores
 - Classificação dos Extintores
 - Escolha do agente extintor
 - Riscos elétricos
 - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
 - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos mecânicos
 - Trabalho com máquinas e equipamentos
 - Movimentação mecânica de cargas
 - Riscos ergonómicos
 - Movimentação manual de cargas
 - Riscos psicossociais
 - SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
 - Conceito
 - Tipos de sinalização
 - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
 - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

8986

Ergonomia e movimentação manual de cargas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais de ergonomia.
- Aplicar as regras de segurança na movimentação manual de cargas.
- Aplicar as regras de movimentação de cargas com porta paletes.

Conteúdos

- Enquadramento
 - O que é a ergonomia?
 - Princípios a aplicar
 - Lesões músculo esqueléticas
- Ergonomia: trabalho sentado
 - Mesa de trabalho
 - Cadeira
 - Apoio de pés
 - Ecrãs de visualização
 - Riscos
 - Outros
- Ergonomia Postura de pé
 - Altura do plano de trabalho
 - Riscos
 - Outros
- Movimentação de manual de cargas
 - Levantamento da carga
 - Transporte da carga
 - Regras na movimentação
 - Riscos de lesão
- Movimentação com porta paletes manual e outros equipamentos
 - Regras de utilização
 - Riscos associados
- Ginástica laboral
 - Base anatómica, fisiológica e biomecânica
 - Exercícios no local de trabalho
 - Outros exercícios

3296

Higiene e segurança alimentar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.

Conteúdos

- Noções de microbiologia
- Noções de higiene
- Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
- Noções de limpeza e desinfecção
- Introdução à aplicação do APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo)

8987

Equipamentos e utensílios de loja

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Enumerar os equipamentos e utensílios gerais da loja.
- Utilizar os equipamentos gerais e específicos de cada unidade.
- Enumerar a regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios.

Conteúdos

- Enquadramento
- Utensílios
 - X-ato e outros instrumentos de corte
 - Escadotes e bancos de reposição
 - Outros
- Equipamentos gerais
 - PDA
 - Outros
- Equipamentos específicos
 - Percíveis
 - Máquinas
 - Equipamentos
 - Caixas
 - Bazar, alimentar e outras
 - Estruturas de suporte
- Regras de utilização e manutenção
- Cuidados gerais de segurança

8988

Sistemas informáticos na gestão de loja

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os diferentes sistemas informáticos na gestão da loja.

Conteúdos

- *Software Back Office*
 - *Software* de gestão de loja
 - *Software* de gestão de aprovisionamento
 - Sistemas integrados de gestão
- *Software Front Office*
 - *Software* de vendas
 - *Software* de gestão de serviços
- Segurança de informação
- Custos de funcionamento

9052

Planeamento das atividades de operação de loja

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os processos de atividades de coordenação.
- Efetuar a gestão das atividades associadas aos processos no que respeita ao seu planeamento, execução e controlo.
- Promover o interface entre áreas e entre unidades.

Conteúdos

- Processos e atividades de coordenação
 - Recursos humanos
 - Gestão geral de loja
 - Manutenção e segurança
 - Inventário
 - Transferências/devoluções
- Gestão dos processos em termos de
 - Planeamento
 - Recursos humanos
 - Materiais e equipamentos
 - Processos e atividades
 - Definição de objetivos
 - Execução da atividade
 - Análise de indicadores de área
 - Controlo da execução e cumprimentos de normas
 - Controlo de procedimentos operacionais e administrativos
 - Decisões de gestão corrente
 - Análise da satisfação do cliente
 - Interfaces
 - Comunicação entre áreas
 - Comunicação entre unidades

Este referencial já não
se encontra em vigor

0415

Prevenção de quebra das mercadorias

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar possíveis origens de quebra.
- Implementar as medidas de prevenção da quebra.

Conteúdos

- Quebras - causas e prevenção
 - Origem das quebras
 - Quebras com causas extraordinárias
 - Incêndios e danos por água
 - Derrocadas, falhas estruturais, tempestades
 - Roubos e vandalismo
 - Quebras com causas operacionais
 - Validade dos produtos ultrapassada
 - Quedas acidentais de mercadorias
 - Mau acondicionamento (embalagem)
 - Controlo das datas de validade dos produtos
 - Deficiente registo da localização da mercadoria
 - Furtos e erros na expedição de mercadorias
 - Devoluções de clientes
 - Procedimentos para a diminuição das quebras
 - Relacionamento com os fornecedores
 - Melhor conhecimento do produto e das suas especificidades
 - Melhor conhecimento da procura
 - Adequação das unidades e das embalagens
 - Adequação das formas de entrega
 - Controlo ao pessoal e às operações
 - Controlo aleatório de roubos
 - Controlo das atividades de manuseamento
 - Implementação de sistemas de avaliação e de melhoria
 - Clara e correta definição de objetivos de quebra e de metodologias para os atingir
 - Monitorização constante dos resultados e implementação de medidas corretivas
 - Implementação de sistemas de segurança
 - Delimitação de zonas de circulação e criação de locais de acesso restrito
 - Implementação de mecanismos automáticos de controlo de acessos (cartões, código, etc.)
 - Arrumação das mercadorias e métodos de previsão
 - Diminuição das operações de manuseamento das mercadorias
 - Localização das mercadorias e a sua correta arrumação
 - Correta atribuição de espaço de arrumação
 - Manuseamento e o embalamento da mercadoria
 - Percurso de arrumação
 - Utilização de veículos de transporte adequados
 - Cuidado acondicionamento da mercadoria
 - Acondicionamento da carga
 - Sistemas de segurança
 - Detecção de roubos
 - Sistemas de deteção e de ataque aos incêndios
 - Sistemas de alarme
 - Manutenção periódica e melhoria constante de todos estes sistemas
 - Sinalização
 - Quebras – tratamento e recuperação
 - Análise do tipo de quebra
 - Se possível recuperação no local
 - Recolha da quebra
 - Transporte para a zona de tratamento
 - Tratamento e encaminhamento de acordo com o definido

0416

Inventário

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de inventário.
- Enumerar os objetivos e periodicidade do inventário.
- Descrever as atividades necessárias à organização e execução de um processo de inventário.
- Efetuar e controlar as contagens.

Conteúdos

- Tipos de inventários
 - Permanente
 - Intermitente
- Objetivos e periodicidade do inventário
 - Objetivos
 - Nível de quebra
 - Métodos de abastecimento
 - Nível de stocks de cada referência
 - Política de diminuição do nível de quebra
 - Periodicidade
 - Periódicos
 - Pontuais
 - Sistemáticos
- Processo de inventário
 - Planificação do processo
 - Produtos a inventariar: mercadoria, acessórios de transporte e economato
 - Calendarização do inventário
 - Organização previa
 - Preparação do material de contagem
 - Controlo das contagens
 - Contagens
 - Tratamento do inventário
 - Reconciliação de stocks

7850

Gestão de stocks

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os conceitos e princípios utilizados na gestão de stocks.
- Identificar e aplicar a documentação comercial.
- Identificar as técnicas de armazenamento e controlo das existências.
- Identificar requisitos de armazenamento de materiais.
- Identificar os principais modelos, procedimentos e métodos de aprovisionamento.
- Assegurar e aplicar os princípios gerais de conservação, venda e gestão de materiais e stocks.

Conteúdos

- Noção e objetivos do Aprovisionamento
 - Função de um serviço de compras
 - Organização das compras
 - Preenchimento de documentação comercial
 - Operações da gestão de stocks
 - Armazenagem
 - Gestão de entradas/saídas
 - Transportes
 - Inventários
 - A gestão de stocks
 - Gestão material de stocks
 - Gestão administrativa dos stocks
 - Gestão económica dos stocks
 - Curva ABC como método de gestão
 - Classificação dos stocks
- Modelos e métodos de Aprovisionamento
- Custos envolvidos nos stocks
- Elaboração de orçamentos

0620

Controlo de gestão

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os conceitos básicos do controlo de gestão.
- Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental.
- Implementar sistemas de controlo de gestão.

Conteúdos

- O controlo de gestão: conceitos básicos
 - Os sistemas de informação de apoio à gestão
 - O controlo de gestão e as teorias organizacionais
 - A estratégia e o controlo
 - O planeamento estratégico
 - O planeamento operacional
 - O controlo interno e o controlo operacional
- O orçamento e o controlo orçamental
 - O orçamento
 - Os princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento do orçamento
 - As fases de elaboração orçamental
 - A importância do orçamento na gestão
 - O controlo orçamental
 - Os objetivos das estratégias de controlo orçamental
 - As características do controlo orçamental
 - Os desvios orçamentos: sua identificação e impacto na gestão da empresa
- A definição e implementação de sistemas de controlo de gestão
 - A definição das necessidades ao nível da empresa
 - A identificação do setor em que a empresa se insere
 - As características específicas da empresa
 - A implementação do sistema de controlo de gestão
 - Os problemas a enfrentar
 - O diagnóstico das dificuldades pós-implementação

Este referencial já não se encontra em vigor

9053

Cadeia de abastecimento – visão geral

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o âmbito e papel das diferentes atividades que compõem a cadeia de abastecimento.
- Reconhecer a cadeia de abastecimento como um fator de diferenciação e vantagem competitiva.
- Caracterizar as principais tendências de evolução da cadeia de abastecimento.

Conteúdos

- Enquadramento histórico
 - Na antiguidade
 - 2ª Guerra Mundial/industrialização
 - Globalização
 - Atualidade
- Intervenientes principais e seu posicionamento na cadeia de abastecimento
 - Produtores
 - Operadores logísticos
 - Distribuidores
 - Retalhistas
- Operação logística
 - Métodos de determinação de necessidades (MRP, CRP, etc)
 - Estratégias de Push e Pull
 - Logística Física, principais valências;
 - Gestão de armazéns, principais tendências
 - Processos de Stock e Cross-docking
 - Logística multi-modal
 - Transportes e distribuição
- Tendências futuras
 - Crescimento dos meios urbanos
 - Envelhecimento da população
 - Crescimento da riqueza
 - Aumento da utilização das tecnologias pelos consumidores
 - Aumento do nível de serviço ao cliente
 - Crescente importância da saúde e do bem estar
 - Preocupação crescente sobre sustentabilidade
 - Mudança das potências económicas mundiais
 - Escassez de recursos naturais
 - Aumento da pressão regulamentar
 - Rápida adoção das tecnologias de informação na cadeia de abastecimento
 - Impacto da geração futura nas tecnologias de informação

9054

Coordenação da receção de mercadorias

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os princípios gerais da receção em armazém.
- Planear o processo de receção.
- Coordenar e supervisionar a receção e conferência de mercadoria.
- Coordenar as encomendas/aprovisionamento.

Conteúdos

- Coordenação das encomendas/aprovisionamento
 - Análise de stock
 - Definição de necessidades de encomenda
 - Coordenação da encomenda de mercadorias
 - Supervisão das encomendas em sistemas
- Princípios gerais da receção em armazém
 - Resumo do processo de receção
 - Procedimentos de segurança e controlo de mercadorias
 - Relação com a autoridade tributária
- Planeamento da receção
 - Análise e planeamento das receções
 - Alocação de recursos e materiais
 - Alocação de espaços para receção
 - Gestão das localizações disponíveis para stock
- Coordenação e supervisão da receção
 - Recursos humanos
 - Espaços
 - Equipamentos
 - Decisão sobre a receção ou rejeição de mercadoria, em caso de inconformidades com temperatura, condições de higiene no transporte, acondicionamento, estiva e construção de paletes, entre outros
 - Verificação e registo de anomalias nas encomendas
 - Definição do destino na zona de armazenagem ou reposição
 - Coordenação da descarga da mercadoria
- Coordenação e supervisão de devoluções
 - Análise dos artigos a devolver
 - Preparação de mercadoria
 - Comunicação ao fornecedor / armazém
 - Entrega de mercadoria
- Coordenação e supervisão do tratamento administrativo
 - Supervisão dos procedimentos administrativos
 - Verificação dos documentos necessários para receção
 - Supervisão do fecho da encomenda no sistema informático
 - Processos de AT

9055

Coordenação da arrumação da mercadoria em armazém

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os princípios gerais da armazenagem.
- Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem de mercadorias de acordo com as suas especificidades, garantindo produto em loja.
- Supervisionar a organização e limpeza do armazém.

Conteúdos

- Princípios gerais da armazenagem
 - Tipos de armazenamento
 - Condições de armazenamento
- Coordenação da alocação dos artigos no armazém
 - Análise da mercadoria
 - Coordenação da movimentação dos produtos necessários para multireposição
 - Gestão dos artigos por família nos espaços destinados
- Coordenação e supervisionar o armazém
 - Arrumação dos equipamentos e materiais
 - Arrumação paletes e resíduos
 - Supervisão a rotação dos artigos em armazém
- Supervisão a organização do armazém
 - Definição de espaços a alocar
 - Definição de mercadoria a armazenar
 - Supervisão do plano de alocação
- Supervisão da limpeza do armazém
 - Comunicação do plano de limpeza
 - Supervisão do plano de limpeza
- Coordenação de outros processos de armazém

Este referencial já não
se encontra em vigor

8991

Processos de transformação na distribuição

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os procedimentos de transformação nas diferentes áreas.
- Identificar boas práticas nos processos de transformação recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados.
- Enumerar as diversas técnicas de transformação de acordo com os produtos por área.

Conteúdos

- Processos de transformação
 - O que são
 - Intervenientes
 - Utensílios
 - Equipamentos de Proteção Individual
 - Consumíveis
 - Boas práticas
 - Estiva dos produtos
- Transformação na peixaria
 - Corte
 - Peixe fresco
 - Peixe congelado
 - Bacalhau
 - Amanho
 - Escalagem
 - Escamação
 - Fazer espetadas
- Transformação no talho
 - Corte
 - Desossa
 - Desmancha
 - Retirar pele
 - Recheir
 - Picagem
- Transformação na charcutaria
 - Fatiagem
 - Fracionar/corte
- Transformação frutas e legumes
 - Triagem
 - Legumes
 - Frutas
 - Corte/Laminagem
 - Legumes
 - Frutas
- Transformação padaria/ pastelaria
 - Massas
 - Pão
 - Bolos
 - Recheios
 - Cake design
- Transformação take away
 - Preparação
 - Corte
 - Confeção
 - Outros
- Transformação cafetaria
 - Sumos
 - Sopas
 - Bebidas
 - Sandes
 - Outros
- Outros processos de transformação

9056

Coordenação da exposição/reposição

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Planear o processo de exposição / reposição.
- Supervisionar a organização do espaço de venda;
- Supervisionar as diversas ações subjacentes a um interveniente de reposição ao longo de todo o processo.
- Supervisionar as diversas ações subjacentes a um interveniente de promoção de produtos ao longo de todo o processo.

Conteúdos

- Princípios gerais
- Planeamento do processo de exposição/reposição
 - Análise do volume de serviços solicitados
 - Definição de plano de trabalho
 - Alocação de recursos e materiais
- Supervisão da organização do espaço de venda
 - Lineares
 - Gôndolas
 - Ilhas
 - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
 - Secções
 - Famílias
 - Número de frentes por produto
 - Exposição vertical e horizontal
- Supervisão do processo de reposição/ multi-reposição
 - Equipamentos
 - Instrumentos de Trabalho
 - Preparação e movimentação dos artigos
 - Distribuição de paletes e artigos por corredor
 - Controlo da rutura de stocks
 - Reposição dos artigos
 - Recolha do cartão/plástico
- Supervisão do processo de promoção dos produtos
 - Qualidade das embalagens e imagem do linear
 - Impacto visual
 - Etiquetagem
 - Simbologia promocional no linear
 - Preços

9057

Coordenação do atendimento e da venda presencial

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes durante a venda e no pós-venda.
- Coordenar o processo de atendimento.
- Monitorizar o atendimento realizado pela equipa.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

Conteúdos

- Áreas de atendimento
 - Área de livre serviço
 - Áreas de atendimento
 - Apoio ao cliente
- Coordenação do processo de atendimento
 - Alocação de recursos humanos
 - Formação
 - Monitorização e feedback
 - *Coaching* de serviço
- Atendimento orientado para o cliente
- Procedimentos do atendimento e da relação comercial
- Técnicas de venda
- Diagnóstico da venda
- Criação de necessidades no cliente
- Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
- Argumentação e persuasão
- Técnicas de influência na decisão de compra
- *Cross selling*
- Técnicas de fecho
- Gestão do contacto no pós-venda
 - Modelo de serviço do pós venda
 - Reclamação e sugestão
 - Reparação e serviços complementares
 - ISO 10002
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização do cliente
 - Através da reclamação
 - Outras técnicas

8993

Serviço de apoio ao cliente

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação.
- Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços.
- Efetuar o processo de entregas ao domicílio, reservas de produtos e serviços de clientes.
- Efetuar o tratamento de trocas e devoluções.
- Efetuar venda de produtos específicos aos clientes existentes no balcão de informação.
- Efetuar atividades de suporte ao Balcão de informação.

Conteúdos

- Serviço de sugestões e reclamações
 - Atendimento ao cliente
 - Registo da sugestão ou reclamação
 - Encaminhamento ou resolução
- Informação ao cliente
 - Feiras, campanhas e promoções
 - Pós-venda
 - Devoluções
 - Garantias
 - Outros
- Entregas ao domicílio
 - Receção do pedido
 - Registo da entrega
- Reservas de clientes
 - De produtos
 - De serviços
 - Outros
- Tratamento de trocas e devoluções
 - Troca de artigos
 - Devoluções
- Venda
 - De artigos
 - De produtos
 - Outros
- Atividades de suporte ao balcão de informação
 - Guarda de objetos
 - Faturação
 - Embrulhos
 - Trocos
 - Outros

Este referencial já não se encontra em vigor

0455

Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar áreas de exposição.
- Identificar e caracterizar produtos e público-alvo.
- Aplicar as leis da composição visual na construção de uma exposição.

Conteúdos

- Identificação e caracterização de espaços de exposição
 - Localização
 - Interior e exterior
 - Exposição solar
 - Parâmetros de orientação
 - Dimensionamento
 - Altura, profundidade e comprimento
 - Água e volume
 - Características
 - Organização do espaço de venda de acordo com delimitações específicas
 - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
 - Secções e famílias
 - Relação com o público
 - Visibilidade
 - Posição de destaque
- Caracterização dos produtos e público-alvo
 - Produtos
 - Identificação de produtos
 - Características físicas
 - Valor intrínseco
 - Excentricidade
 - Quantidade e variedade
 - Identificação por parte do público-alvo
 - Público-alvo
 - Identificação
 - Enquadramentos sócio-económico e cultural
 - Faixa etária
- Leis da composição visual
 - Campo
 - Dimensões
 - Enquadramento
 - Linhas de força
 - Forma
 - Dimensão
 - Características
 - Quantidade
 - Variedade
 - Forma/fundo
 - Valor lumínico
 - Claro/escuro
 - Gradações lumínicas
 - Cor
 - Cores primárias e secundárias
 - Cores complementares
 - Contrastes cromáticos
 - Características sensoriais da cor
 - Dimensão simbólica das cores

8994

Marketing operacional

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar o papel e as motivações do consumidor.
- Descrever a organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos.
- Identificar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição.
- Enumerar as técnicas de animação do ponto de venda.
- Explicar o impacto visual dos produtos na venda.

Conteúdos

- Merchandising
 - Introdução
 - Consumidor/comprador
 - Necessidades e motivações do consumidor
 - Critérios essenciais de seleção de uma loja
 - Trajeto e comportamento do cliente no ponto de venda
 - Tipo de compra
- Otimização do espaço comercial
 - Organização do espaço de venda
 - Noção de secção e família
 - Noção de layout, linear e facing
 - Tipos de implementação
 - Gestão do linear e rentabilidade
 - Política de sortido
- Exposição, reposição e multi-reposição
 - Técnicas de reposição
 - Organização do espaço de venda
 - Lineares
 - Gôndolas
 - Ilhas
 - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
 - Secções
 - Famílias
 - Maximização do m2 no linear
 - Maximização da frente do linear
 - Número de frentes por produto
 - Exposição vertical e horizontal
- Animação
 - Animação permanente e intermitente
 - Técnicas e materiais a utilizar
 - Pesquisa de temas e organização do plano anual de temas
- Embalagem no linear
 - Importância do design e da cor
 - Impacto visual
 - Etiquetagem
 - Simbologia promocional
- Meios de divulgação

5440

Comunicação interpessoal e assertividade

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional.
- Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação.
- Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo.

Conteúdos

- Comunicação interpessoal
 - Elementos básicos do processo comunicacional
 - Determinantes da comunicação eficaz
 - Estilos comunicacionais
 - A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
- Estilos de comportamento e comportamento assertivo
 - Estilos típicos de comportamento
 - Dimensões do comportamento assertivo
 - Componente emocional da assertividade
 - Desenvolvimento da assertividade

7229

Gestão do stress do profissional

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo.
- Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.
- Caracterizar o conceito de emoção.

Conteúdos

- O Stress
 - Conceito de stress
 - Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais
 - Sinais e sintomas
 - Consequências negativas do stress
 - Medidas preventivas
 - Técnicas de controlo e gestão de stress profissional
 - Como lidar com situações de agonia e sofrimento
 - Técnicas de auto-proteção
- As emoções
 - Conceito de emoção
 - Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções
 - Estratégias de gestão das emoções

5436

Liderança e motivação de equipas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar diferentes teorias de motivação.
- Distinguir estilos de liderança.
- Organizar o trabalho de equipa.
- Avaliar a equipa e os resultados do seu trabalho.

Conteúdos

- Motivação
 - Principais teorias da motivação
 - Inteligência emocional e criatividade
 - Motivação e as diferentes formas de organização do trabalho
 - Motivação e liderança
- Liderança e a comunicação
 - Funções e atitudes de comunicação
 - Liderança versus poder
 - Funções de liderança
 - Parte afetiva e a parte de tarefa de liderança
 - Teorias de liderança
 - Características desejadas num líder
 - Delegação
- Grupos e liderança
 - Equipas de trabalho
 - Estruturação e desenvolvimento das equipas
 - Coordenação e complementaridade das práticas de cada equipa
 - Aparecimento do líder e o seu relacionamento com o grupo
 - Perfis de liderança
- Comunicação nas equipas de trabalho
 - Estilos comunicacionais
 - Comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
 - Comunicação assertiva na resolução de conflitos na equipa.
 - Comunicação com assertividade na liderança
 - Organização do trabalho de equipa
 - Avaliação da equipa

1531

Gestão de conflitos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Gerir conflitos.

Conteúdos

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos
- Causas de tensões
- Comunicação assertiva
- Modos de lidar com conflitos
- Competências de análise e diagnóstico de situações
- Componentes da gestão emocional
- Quadro de competência emocional
- Caracterização, conceito e tipologia da negociação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Gestão construtiva de desacordos

5438

Gestão integrada de recursos humanos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar modelos de gestão de recursos humanos.
- Identificar ferramentas genéricas da gestão de recursos humanos.
- Utilizar instrumentos de gestão de recursos humanos.

Conteúdos

- Fundamentos da gestão de recursos humanos
- Principais modelos e estratégias de gestão de recursos humanos (GRH)
- Integração de recursos humanos
 - Análise e descrição de funções e planeamento de recursos
 - Recrutamento, seleção e contratação
- Manutenção e desenvolvimento de recursos humanos
 - Formação e desenvolvimento
 - Gestão de carreiras
 - Desenvolvimento, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento
- Avaliação e controlo de resultados
 - Avaliação de desempenho
 - Sistemas de recompensas
- Práticas de gestão de recursos humanos
- Fundamentos de legislação laboral

0432

Estratégias de fidelização

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar estratégias de fidelização de clientes.

Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Estratégias de fidelização

8519

Melhoria contínua – princípios e ferramentas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os princípios de melhoria contínua.
- Explicar a diferença entre valor acrescentado e o desperdício.
- Identificar as ferramentas de melhoria contínua e o ciclo de PDCA (plan, do, check, e action).

Conteúdos

- Princípios da melhoria contínua
 - Paradigmas e resistência à mudança
 - Valor acrescentado e desperdício
- Ferramentas de melhoria
 - 5S
 - Gestão visual
 - Normalização
- Ciclo do PDCA
 - Identificação de um problema
 - Pano de ação e execução das atividades
 - Verificação
 - Avaliação

0719

Gestão ambiental

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e sistematizar os conceitos de gestão ambiental.
- Identificar a legislação relevante no âmbito da gestão ambiental.
- Identificar os requisitos da norma NP EN ISO 14001.
- Identificar os aspetos e impactes ambientais mais significativos.
- Classificar os resíduos e a sua diferenciação.
- Reconhecer os resíduos urbanos e industriais e metodologias para a sua gestão.

Conteúdos

- Conceitos introdutórios
 - Ambiente
 - Qualidade
 - Meio recetor
 - Poluição
 - Ecossistema
 - Principais ciclos biogeoquímicos
 - Níveis e relações tróficas
- Aspetos gerais da gestão ambiental
 - Desenvolvimento sustentável
 - Indicadores de desenvolvimento sustentável
 - Gestão de recursos naturais
 - Conceitos ambientais
 - Aspetos gerais da política ambiental
 - Perspetivas atuais e futuras da política ambiental
- Legislação ambiental relevante
 - Requisito legais comunitários e nacionais
 - Licenciamento, licenças ambientais e impacte
 - Água
 - Ar
 - Resíduos
 - Ruído
 - Energia e combustíveis
 - Substâncias perigosas
- Normas de gestão ambiental
 - Norma NP EN ISSO 14 001 e EMAS
 - Política ambiental
 - Aspetos e impactes ambientais significativos
 - Objetivos e metas e o estabelecimento de programas ambientais
 - Indicadores ambientais
 - Controlo operacional
 - Prevenção e capacidade de resposta a emergências
 - Monitorização e medição
 - Passos para a implementação de um sistema de gestão ambiental
 - Avaliação da significância dos aspetos ambientais
 - Avaliação do desempenho ambiental
- Gestão de resíduos
 - Conceitos básicos
 - Classificação de resíduos e sua diferenciação
 - Análise dos conceitos – reciclar, reutilizar, valorizar e eliminar
 - Legislação sobre resíduos
 - Gestão de resíduos urbanos
 - Gestão de resíduos industriais (RI)
 - Realização de uma visita a um aterro / Centro de triagem e centro de valorização energética

8995

Língua inglesa – distribuição

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição.

Conteúdos

- Língua inglesa aplicada à atividade da distribuição
 - Principais utilizações da língua inglesa
 - Catálogos, inscrições e etiquetas
 - Comunicações escritas com interlocutores
 - Documentos comerciais
 - Principais conceitos e termos
 - Na receção
 - No armazenamento
 - Na reposição e venda

8996

Organização operacional - alimentar/bazar/têxtil

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Explicar os processos e atividades inerentes a cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil).
- Identificar os intervenientes nos processos e atividades inerentes a cada uma das áreas.
- Explicar o impacto do cumprimento dos processos para a criação da imagem que o cliente tem da loja.
- Elaborar um guião de intervenção do operador nas diferentes áreas.

Conteúdos

- Enquadramento
 - Produtos
 - Estrutura mercadológica
 - Gama
- Processos de retaguarda
 - O que são
 - Importância
 - Intervenientes
 - Atividades
 - Aprovisionamento
 - Sistemas de informação
 - Planogramas
 - Organização de stocks
 - Localização de produtos na loja e retaguarda
 - Atividades complementares
 - Gestão da retaguarda
 - Arrumação de equipamentos
 - Rotação dos artigos em armazém
 - Limpeza da retaguarda
- Processos de placa de vendas
 - O que são
 - Importância
 - Intervenientes
 - Atividades
 - Reposição
 - Preparação e movimentação dos artigos
 - Distribuição de paletes e artigos por corredor
 - Reposição dos artigos
 - Recolha do cartão/plástico
 - Arrumação do armazém
 - Levantamento de necessidades de multi-reposição
 - Merchandising
 - Colocação da etiqueta de PVP (alterados do dia)
 - Colocação da sinalética
 - Execução do plano de limpeza das prateleiras e artigos
 - Limpeza das prateleiras e/ou artigos
 - Ordenação dos artigos
 - Execução do plano de deteção e recolha de artigos desarrumados na placa de vendas
 - Execução do plano de deteção e recolha de artigos desarrumados na linha de caixas
 - Deteção e recolha de artigos desarrumados na placa de vendas
 - Tratamento de artigos desarrumados

- Controlo das etiquetas de PVP
- Detecção de falta de etiquetas de preço
- Detecção de divergências
- Detecção de faltas de sinalética
- Detecção de ruturas e multi-reposição
- Controlo de prazos de validade
- o Atendimento ao cliente
 - Proatividade no contacto com o cliente
 - Receção do cliente
 - Compreender a natureza do pedido
 - Designação do prestador de serviço
 - Prestação do serviço
 - Despedida do cliente
- Outros processos
 - o O que são
 - o Importância
 - o Intervenientes
 - o Atividades
 - o Informação e pós-venda
 - o Check-out
 - o Gestão de promoções
 - o Multi-reposição

8997

Produtos alimentar/bazar/têxtil- estrutura e gama

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os tipos de lojas de distribuição e as suas diferenças.
- Descrever as áreas de circulação de lojas e os seus componentes.
- Enumerar as áreas da loja as unidades de negócio e as categorias de produtos comercializáveis.
- Identificar a oferta de serviços de uma loja.

Conteúdos

- Tipologia de loja
 - o Híper
 - o Superes
 - o Conveniência
- Áreas da loja e Unidades de negócio
 - o Estrutura dos artigos
 - o Alimentar
 - o Não alimentar
 - o Têxtil
- Categorias, sub categorias e produtos
 - o Alimentar – produtos e serviços
 - mercearia
 - Drogeria, perfumaria e Higiene
 - Laticínios e congelados
 - Bebidas
 - Gourmet
 - o Não alimentar - produtos e serviços
 - Lazer
 - Casa
 - Arrumação
 - Cultura
 - Bricolage e auto
 - Pets Plants
 - Outros
 - o Têxtil - produtos e serviços
 - Bebê
 - Criança
 - Senhora
 - Homem
 - Desporto têxtil

8998

Produtos alimentares

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama alimentar.
- Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter.
- Identificar a característica técnicas dos produtos alimentares em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade.
- Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos alimentares, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos.

Conteúdos

- Tipologia de produtos e subprodutos alimentares
 - Descrição
 - Composição
 - Utilização
 - Cuidados a ter
 - Armazenagem
 - Distribuição
 - Utilização
 - Vantagens
- Características técnicas dos produtos alimentares
 - Qualitativas
 - Quantitativas
 - Embalamento
 - Controlo de qualidade
- Garantias e conservação dos produtos alimentares
 - Segurança
 - Leitura de ficha de produto

8999

Produtos de bazar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama de bazar.
- Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter.
- Identificar a característica técnicas dos produtos de bazar em termos qualitativos, quantitativos, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade.
- Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos de bazar, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos.

Conteúdos

- Tipologia de produtos e subprodutos de bazar
 - Descrição
 - Composição
 - Utilização
 - Cuidados a ter
 - Armazenagem
 - Distribuição
 - Utilização
 - Vantagens
- Características técnicas dos produtos de bazar
 - Qualitativas
 - Quantitativas
 - Controlo de qualidade
 - Embalamento
- Garantias e conservação dos produtos de bazar
 - Segurança
 - Leitura de ficha de produto

9000

Produtos têxteis

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama têxtil.
- Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter.
- Identificar a característica técnicas dos produtos têxteis em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade.
- Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos têxteis, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos.

Conteúdos

- Tipologia de produtos e subprodutos têxteis
 - Descrição
 - Composição
 - Utilização
 - Cuidados a ter
 - Armazenagem
 - Distribuição
 - Utilização
 - Vantagens
- Características técnicas dos artigos têxteis
 - Qualitativas
 - Quantitativas
 - Controlo de qualidade
 - Embalamento
- Garantias e conservação dos têxteis
 - Segurança
 - Leitura de ficha de produto

Este referencial já não
se encontra em vigor

9001

Organização de campanhas, feiras e promoções

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as políticas definidas pelas áreas comercial e marketing.
- Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções.
- Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades.

Conteúdos

- Conceitos gerais
 - Aprovisionamento central
 - Recolha da informação necessária
 - Análise das quantidades definidas
 - Verificação do cadastramento dos artigos
 - Garantia da disponibilidade de artigos no sistema
 - Verificação dos preços do artigo antes do arranque da promoção
 - Verificação da existência do artigo antes do arranque da promoção
 - Realização da previsão de vendas dos artigos em sistema
 - Aprovisionamento loja
 - Recolha da informação necessária
 - Verificação do cadastramento dos artigos
 - Garantia da disponibilidade de artigos no sistema
 - Verificação dos preços do artigo antes do arranque da promoção
 - Verificação da existência do artigo antes do arranque da promoção
 - Realização da previsão de vendas dos artigos em sistema
- Campanhas/ promoções
 - O que são
 - Preparação da campanha
 - O que é
 - Necessidade
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Operacionalização
 - Outras considerações
 - Manutenção da campanha
 - O que é
 - Necessidade
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Operacionalização
 - Outras considerações
 - Fecho da campanha
 - O que é
 - Necessidade
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Operacionalização
 - Outras considerações
- Feiras
 - O que são
 - Preparação da feira
 - O que é
 - Necessidade
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Operacionalização
 - Outras considerações
 - Manutenção da feira
 - O que é
 - Necessidade
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Operacionalização
 - Outras considerações
 - Fecho da feira
 - O que é
 - Necessidade
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Operacionalização
 - Outras considerações

9002

Produtos cárneos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Diferenciar as diferentes espécies animais.
- Identificar as diferentes peças de cada uma das espécies animais.
- Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais.

Conteúdos

- Espécies animais e suas características
 - Suíno
 - Bovino
 - Ovino
 - Caprino
 - Leporídeos
 - Aves
- Suíno
 - Terminologia animal associada ao suíno
 - Classificação das peças de suíno
 - Aplicação culinária das várias peças de suíno
- Bovino
 - Terminologia animal associada ao bovino
 - Classificação das peças de bovino
 - Aplicação culinária das várias peças de bovino
- Ovino e caprino
 - Terminologia animal associada ao ovino e caprino
 - Classificação das peças de ovino e caprino
 - Aplicação culinária das várias peças de ovino e caprino
- Leporídeos
 - Terminologia animal associada aos leporídeos
 - Classificação das peças dos leporídeos
 - Aplicação culinária das várias peças dos leporídeos
- Aves
 - Terminologia animal associada às aves
 - Classificação das aves e suas peças
 - Aplicação culinária das várias peças das aves
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

9003

Organização operacional – talho

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de um talho.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de um talho
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho
 - Características
 - Funções
 - Utilização correta
 - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos cárneos:
 - Receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos cárneos
 - Controlo de stocks
 - Formulários aplicados
- Utilização de produtos não cárneos no talho
- .1. Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos não cárneos
- Procedimentos de organização de um talho
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
 - Preparação e organização do local de trabalho
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza e higienização da secção:
 - Procedimentos de higienização da secção
 - Boas práticas de higienização
 - Produtos de higienização
 - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

9004

Vitrinismo em perecíveis

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
 - Espaço de venda: A importância da imagem
 - Estética: forma, dimensão, iluminação
 - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
 - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
 - Disposição dos produtos
 - Arrumação das espécie
 - Prevenção da oxidação dos produtos
 - Regras de exposição
 - FIFO e FEFO
 - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
 - Manutenção de vitrinas/expositores
 - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
 - Produto e comunicação
 - Destaque de produtos em promoção
 - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
 - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9005

Desossa e corte das peças do suíno

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Efetuar a desossa e o corte das peças do suíno.

Conteúdos

- Fases operatórias inerentes à desossa das peças
 - Desossa da perna
 - Desossa da pá
 - Desossa do vão
 - Separação do entrecosto da entremeada
- Fases operatórias inerentes ao corte das peças
 - Corte de costeletas
 - Corte da entremeada
 - Corte do entrecosto
 - Corte das bifanas
 - Corte do lombinho
 - Corte da pá
 - Corte do chispe
- Fases operatórias inerentes ao corte das miudezas
 - Miudezas brancas;
 - Miudezas vermelhas

9006

Desossa e corte das peças do bovino

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Efetuar a desossa e o corte das peças do bovino.

Conteúdos

- Corte do quarto anterior
 - Corte do chambão
 - Corte da pá
 - Corte do acém
 - Corte do peito
- Desossa e corte do quarto posterior
 - Desossa e corte da vazia
 - Corte do lombo
 - Corte da aba
 - Corte das peças do redondo
- Fases operatórias inerentes ao corte das miudezas
 - Miudezas brancas
 - Miudezas vermelhas

9007

Preparação das peças de ovino, caprino, aves e leporídeos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efetuar a desmancha e o corte das peças de ovino e caprino.
- Efetuar a separação e o corte das peças dos leporídeos.
- Efetuar a separação e o corte das peças de aves.

Conteúdos

- Fases operatórias de preparação das peças do ovino e caprino
 - Rachar simetricamente a carcaça
 - Desmancha das peças
 - Corte das peças
- Fases operatórias de preparação das peças dos leporídeos
 - Separação e corte das peças
- Fases operatórias de preparação das peças de aves
 - Separação e corte das peças

9008

Preparados de carne e cortes especiais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar preparados de carne e cortes especiais, de acordo com as normas e procedimentos definidos.

Conteúdos

- Preparados de carne
 - Suíno
 - Bovino
 - Ovino
 - Aves
- Tipos de preparados
 - Rotis
 - Espetadas
 - Picados
 - Temperados
 - Outros
- Cortes especiais
 - Suíno
 - Bovino
- Corte fino (cubos, fatiados, enrolado, naco)
- Normas e procedimentos de preparados de carne

Este referencial já não se encontra em vigor

9009

Segurança alimentar e código do manipulador

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as obrigações legais relativas à higiene, saúde e segurança no trabalho e segurança alimentar.
- Identificar os principais conceitos associados à segurança alimentar e referir as boas práticas.
- Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos.
- Identificar as etapas do Sistema HACCP, as suas vantagens e as dificuldades de implementação.
- Descrever os cuidados, responsabilidades e importância do papel do manipulador na garantia das boas práticas da segurança alimentar.
- Enumerar as boas práticas ao longo do processo de venda e distribuição de alimentos.
- Identificar os principais riscos associados às áreas de manipulação de alimentos.
- Identificar as normas de SST aplicadas à manipulação de carnes.

Conteúdos

- Enquadramento legal e normativo
 - Legislação nacional e comunitária (horizontal e setorial)
 - Sistema HACCP
 - Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar
- Conceitos fundamentais de higiene e segurança alimentar
 - Conceitos fundamentais de microbiologia e toxicologia alimentar
 - Principais doenças de origem alimentar e a responsabilidade dos manipuladores na sua prevenção.
 - Microrganismos que possam provocar alterações das matérias-primas, produtos e o seu controlo.
 - Boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos
 - Conceção de instalações alimentares
- Pré-requisitos de um sistema de Gestão da Segurança Alimentar: vantagens e motivações Análise de perigos e pontos críticos de controlo
 - A origem e o que significa HACCP
 - Princípios do sistema HACCP
 - Metodologia de elaboração de planos HACCP
- Principais causas de contaminação dos produtos alimentares
 - Como evitar contaminações desde a fase de fabrico até à comercialização do produto
 - Como reduzir as três principais origens de contaminação
 - Boas práticas de higiene na manipulação de alimentos
- Receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos higiene, limpeza e desinfeção
 - Manipulador
 - Instalações
 - Equipamentos e utensílios
- Acondicionamento/embalagem de produtos frescos
 - Embalagem do dia
 - Pré-embalados
 - Rotulagem
 - Lote e prazo de validade
 - Rastreabilidade
- Autocontrolo
 - O que é
 - Para que serve
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Armazenamento
 - Exposição, reposição e venda
 - Operacionalização
 - Outras considerações
- Responsabilidade do manipulador
 - HACCP
 - Guia de boas práticas de higiene
 - Plano de pré-requisitos
 - Controlo de pragas
 - Rastreabilidade
 - Registo de temperaturas
 - Fichas de controlo
- Segurança e saúde no trabalho – legislação aplicável à manipulação de carnes

9010

Espécies de pescado

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Diferenciar as várias espécies de pescado.
- Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais.
- Identificar as diversas formas de apresentação do pescado.

Conteúdos

- Classificação das espécies de pescado
 - Noção de pescado
 - Peixes – agnathas, ósseos e cartilagíneos
 - Moluscos – gastrópodes, bivalves e cefalópodes
 - Crustáceos
- Espécies de pescado com valor comercial – o sortido da peixaria
 - Designação do pescado
 - Origem da captura
 - Sazonalidade das espécies
 - Características distintivas – formas de identificação
 - Aplicação culinária das várias espécies de pescado
- Formas de apresentação do pescado
 - Pescado fresco
 - Pescado congelado
 - Pescado seco – bacalhau
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

Este referencial já não
se encontra em vigor

9011

Composição e avaliação da qualidade do pescado

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Relacionar as características de composição do pescado com o seu valor.
- Identificar as alterações físico-químicas observáveis ao longo do processo de conservação.
- Avaliar as características físico-sensoriais do pescado fresco e proceder à categorização do grau de frescura.
- Avaliar a qualidade de produtos congelados e salgados secos e categorizar em termos de qualidade.

Conteúdos

- Composição e valor alimentar do pescado
 - Composição geral dos alimentos e sua perecibilidade
 - Partes edíveis do pescado
 - Teor de água do pescado
 - Valor proteico, lipídico, vitamínico e mineral
 - Vantagens do consumo de pescado
- Degradação do pescado
 - Processo de degradação do pescado
 - Alterações sensoriais
 - Alterações físicas
 - Alterações químicas
 - Alterações microbiológicas
- Avaliação físico-sensorial do pescado fresco
 - Métodos de avaliação
 - Parâmetros de qualidade a observar
 - Categorias de frescura
 - Condições de realização
 - Cuidados na execução
 - Legislação de base
- Avaliação da qualidade dos produtos congelados
 - Produtos não conformes
 - Efeitos da temperatura e da humidade
 - Contaminação microbiológica
- Avaliação da qualidade dos produtos salgados secos
 - Produtos não conformes
 - Efeitos da temperatura e da humidade
 - Contaminação microbiológica
- Avaliação da qualidade do marisco fresco e cozido

9012

Processos e métodos de conservação e armazenagem do pescado

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as diferentes fases de degradação do pescado e os agentes intervenientes no processo.
- Caracterizar os diversos métodos de conservação, acondicionamento e armazenagem de pescado.

Conteúdos

- Conservação do pescado
 - Fatores que influenciam o estado de frescura – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos
 - Noção de conservação
 - Processos de conservação
 - Métodos de conservação
 - Gelo
 - Ventilação mecânica
 - Salmoura
 - Vantagens e desvantagens de cada um dos métodos de conservação
 - Redução da velocidade de degradação do pescado
- Principais formas de acondicionamento e armazenagem
 - Tipos de conservação do pescado e formas de acondicionamento
 - Vantagens e desvantagens de cada um dos métodos
 - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
 - Regras de acondicionamento

9013

Organização operacional – peixaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma peixaria.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma peixaria.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma peixaria
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria
 - Características
 - Funções
 - Utilização correta
 - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento do pescado
 - Receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de pescado
 - Controlo de stocks
 - Formulários aplicáveis
- Utilização de produtos não pescados
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação
- Procedimentos de organização de uma peixaria
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
 - Preparação e organização do local de trabalho
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza e higienização da secção
 - Procedimentos de higienização da secção
 - Boas práticas de higienização
 - Produtos de higienização
 - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

7752

Embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados.
- Embalar e rotular pescado e seus derivados.

Conteúdos

- Técnicas de marketing na conceção de embalagens
- Embalagem e rotulagem de produtos
 - Funções
 - Tipos de materiais
 - Vantagens e inconvenientes de cada tipo de materiais
 - Escolha de embalagem e sua adequação ao produto
 - Modo de utilização de embaladoras
 - Modo de utilização de rotuladoras
 - Avaliação da qualidade de embalagens
 - Menções obrigatórias nas embalagens de pescado e seus derivados
 - Disposições legais e normativas relativas à utilização de materiais plásticos na embalagem e rotulagem

7753

Apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Executar tarefas e operações de exposição comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado.

Conteúdos

- Formas de apresentação
- Marketing na comercialização do pescado
 - Importância da imagem
- Planificação de exposição de pescado para venda
 - Aspetos a ter em conta na exposição do pescado fresco
 - Disposição das espécies
 - Arrumação de cada espécie
 - Colocação de gelo
 - Manutenção da bancada
 - Outros elementos de decoração
 - Aspetos a ter em conta na exposição do pescado congelado
 - Condições de funcionamento do expositor
 - Disposição de produtos congelados a granel e embalados
- Disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado
- Planificação da exposição do bacalhau salgado seco a granel
 - Temperatura ambiente
 - Exposição por calibre e origem
 - Preçário
 - Rastreabilidade dos produtos
 - Rotação de produtos
 - -Informação ao cliente

7761

Formas de preparação e consumo do pescado

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os utensílios, equipamentos e tipos de corte adequados ao processo de preparação do pescado.
- Efetuar a preparação do pescado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias.
- Identificar os tipos de aplicações culinárias para os diferentes tipos de pescado.

Conteúdos

- Formas de preparação
 - Utensílios e equipamentos
 - Utensílios de corte
 - Equipamentos de transformação
 - Preparação de peixe fresco
 - Transformação: Tipos de cortes
 - Cortes vs aplicação culinária
 - Preparação de marisco fresco
 - Preparação de bivalves
 - Preparação de crustáceos
 - Métodos de conservação
 - Preparação de gastrópodes terrestres e marinhos
 - Formas de preparação: limpeza, remoção de casca
 - Métodos de conservação
 - Métodos de acondicionamento
 - Preparação de pescado congelado
 - Transformação: Tipos de cortes
 - Cortes vs aplicação culinária
 - Preparação de pescado salgado seco
 - Tipos de peixe
 - Métodos de demolha
 - Transformação: Tipos de cortes
 - Cortes vs aplicação culinária
 - Preparação de pescado fumado
 - Tipos de peixe
 - Tipos de fumagem
 - Transformação: Tipos de cortes
- Formas de consumo
 - Em cru
 - Tipos de peixes

- Aplicações
- Marinadas
- Sushi
- Ceviche
- o Fumados
 - Aplicações
 - Saladas
 - Massas
 - Entradas
 - Combinações com outros alimentos
- o Cozinhados
 - Tipos de peixe
 - Aplicações
 - Fritos
 - Cozidos
 - Assados
 - Grelhados
 - Gratinados
 - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)
- o Salgado
 - Aplicações
 - Fritos
 - Cozidos
 - Assados
 - Grelhados
 - Gratinados
 - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)
- o Secos
 - Aplicações
 - Fritos
 - Cozidos
 - Assados
 - Grelhados
 - Gratinado
 - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)

9014

Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a metodologia de manuseamento adequado ao pescado.
- Enumerar as tarefas de processamento de pescado refrigerado, congelado e seco salgado.

Conteúdos

- Manuseamento e processamento do pescado
 - o Procedimentos inerentes à manipulação do pescado fresco
 - o Procedimentos inerentes à manipulação do pescado congelado
 - o Procedimentos inerentes à manipulação do pescado seco salgado
- Tipos de processamento do pescado fresco
 - o Escamar e eviscerar
 - o Postear
 - o Filetar
 - o Escalar
- Etapas de processamento do pescado congelado
 - o Vidragem
 - o Embalagem e rotulagem
 - o Armazenagem
- Fases de processamento e conservação do pescado seco salgado
 - o Escalagem
 - o Salga
 - o Seca
 - o Triagem e calibragem

9015

Técnicas de amanho e preparação do pescado

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Executar tarefas manuais de amanho e preparação de pescado fresco, congelado e seco salgado.

Conteúdos

- Amanho e preparação do pescado fresco
 - Etapas de amanho e preparação
 - Descabeçamento e sangria
 - Escamar
 - Eviscerar
 - Lavar
 - Postear
 - Filetar
 - Escalar
 - Utilização das técnicas de amanho e preparação do pescado de acordo com a aplicação culinária
- Preparados de peixe:
 - Cuidados na preparação
 - Tipos de preparados de peixe
- Tipos de corte de pescado congelado e seco salgado
- Modo de utilização dos utensílios e equipamentos de amanho e preparação do pescado

9016

Produtos de padaria e pastelaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar as diversas categorias de pão.
- Identificar e caracterizar as diversas categorias de produtos de pastelaria.
- Caracterizar as técnicas de fabrico de produtos de padaria e pastelaria.

Conteúdos

- Categorias de pão e sua caracterização
 - Pães de Portugal ou normais
 - Pães de mistura
 - Pães especiais
- Categorias de produtos de pastelaria e sua caracterização
 - Bolos festivos
 - Bolos com creme
 - Bolos sem creme
 - Bolos regionais
 - Bolos saúde
 - Pastelaria salgada
- Fabrico de produtos padaria e pastelaria – informação de base
 - Matérias-primas utilizadas
 - Receitas e fichas técnicas
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

9017

Processos e métodos de conservação e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Descrever as regras de conservação, acondicionamento, armazenagem e comercialização de produtos de padaria e pastelaria, matérias-primas e produtos acabados.
- Identificar as diversas fases do aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria.

Conteúdos

- Conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados
 - Matérias-primas: farinhas, iscos, leveduras, sal, açúcar, melhorante, margarinas / gorduras / óleos, cremes, frutas, ovos, outras
 - Características das massas refrigeradas e congeladas e respetivos cuidados na conservação
 - Fatores que influenciam o estado de conservação das matérias-primas e produtos acabados
 - Regras de conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas
 - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
- Normas de comercialização dos produtos de padaria e pastelaria
 - Requisitos dos locais de venda – condições higiénicas e técnicas de laboração
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Matérias-primas
 - Pessoas
 - Características que devem obedecer os diferentes tipos de pão
 - Regras de rotulagem dos produtos de padaria e pastelaria – informação a constar
- Aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria
 - Receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
- Legislação aplicável

Este referencial já não se encontra em vigor

1749

Pastelaria/padaria – organização e produção

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e regras de funcionamento de uma pastelaria/padaria.
- Identificar os equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria.
- Identificar os circuitos de distribuição e comercialização de produtos de pastelaria/padaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Indumentária
 - Funções da brigada de pastelaria/padaria
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria
 - Características
 - Funções
 - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos diversos produtos alimentares
 - Formulários de encomenda
 - Formulário de entrega
 - Registo de receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
 - Controlo de stocks
- Procedimentos de organização e produção de uma pastelaria/padaria
 - Processo e suporte documental
 - Planeamento do serviço
 - Disposição dos meios físicos
 - Organização do trabalho
 - Interface entre serviços
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza da secção
- Distribuição e comercialização
- Normas de higiene e segurança

9018

Transformação de massas refrigeradas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efetuar tarefas manuais de fabrico de pão a partir de massa refrigerada.

Conteúdos

- Produção de massa refrigerada na loja
 - Gestão de pedidos
 - Receção e armazenamento na massa refrigerada
 - Fermentação, cozedura, embalamento e etiquetagem
 - Técnica de fermentação de artigos de massa refrigerada
 - Cozeduras faseadas
 - Acabamentos: farinha e corte
 - Arrefecimento
 - Embalamento e etiquetagem
 - Matriz de produção de massa refrigerada
 - Pontos críticos na receção e da operação de massa refrigerada

9019

Transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efetuar tarefas manuais de preparação de pão e produtos de pastelaria congelados.

Conteúdos

- Gestão de pedidos
- Receção e armazenamento da massa congelada e pré cozida congelada
- Finalização de pão congelado - Enfornamento e cozedura do pão congelado
- Finalização de pastelaria congelada
 - Sortido de pastelaria congelada
 - Disposição e tratamento da pastelaria pré-cozedura
 - Enfornamento e cozedura de pastelaria congelada
- Matriz de produção de massa congelada e pré cozida congelada

5302

Confeção de massas de panificação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as massas lêvedas de panificação.
- Preparar diversos tipos de massas de panificação.
- Confeccionar diversos tipos de massas de panificação e respetivas aplicações.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Massas lêvedas de padaria
 - Pão de trigo
 - Pão de milho
 - Pão de centeio
 - Pão de mistura
- Tecnologia de matérias-primas
 - Composições
 - Utilizações
- Receitas e fichas técnicas
- Fermentos
 - Tipos
 - Características
 - Utilização
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens
- Técnicas de preparação de massas de padaria
 - Manuseamento e preparação de utensílios e material
 - Seleção, quantificação e preparação das matérias-primas
- Processo de fabrico de massas lêvedas de padaria e respetivas aplicações
 - O escaldar da farinha
 - Amassadura
 - Fermentação inicial (levedação)
 - Pesagem e divisão da massa
 - O enrolar da massa
 - Fermentação intermédia (levedação)
 - O tender da massa
 - Fermentação final (levedação)
 - Cozedura do pão - enfornar/desenfornar
- Controlo de qualidade do processo de fabrico
 - Preparação
 - Confeção
 - Produtos finais
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados
- Normas de higiene e segurança

9020

Preparação de pastas finas, altas, entremeios e transformação de massa folhada

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar batidos - pastas e entremeios.
- Preparar e confeccionar batidos - pastas e entremeios e respetivas aplicações.
- Identificar as diferentes massas folhadas.
- Preparar e confeccionar os diversos tipos de massas folhadas e respetivas aplicações.

Conteúdos

- Preparação e confeção de pastas e entremeios
 - Tipos de pastas e entremeios
 - Aplicações de pastas e entremeios
 - Matérias-primas: composições e utilizações
 - Receitas e fichas técnicas
 - Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagem
 - Preparação de batidos
 - Processo de fabrico de batidos e respetivas aplicações: preparação, cozedura e decoração
- Preparação e confeção de massas folhadas
 - Tipos de massas folhadas
 - Aplicações de massas folhadas
 - Matérias-primas: composições e utilizações
 - Receitas e fichas técnicas
 - Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagem
 - Preparação e confeção de massas folhadas
 - Finalização de massas folhadas: preparação, cozedura e decoração
- Controlo de qualidade do processo de fabrico: preparação, confeção e produtos finais

9004

Vitrinismo em pereíveis

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
 - Espaço de venda: A importância da imagem
 - Estética: forma, dimensão, iluminação
 - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
 - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
 - Disposição dos produtos
 - Arrumação das espécie
 - Prevenção da oxidação dos produtos
 - Regras de exposição
 - FIFO e FEFO
 - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
 - Manutenção de vitrinas/expositores
 - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
 - Produto e comunicação
 - Destaque de produtos em promoção
 - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
 - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9021

Produtos de cafetaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os diversos produtos sólidos.
- Identificar e caracterizar as diversas bebidas.
- Caracterizar as técnicas de fabrico de produtos de cafetaria.

Conteúdos

- Produtos sólidos
 - Pão
 - Pães de Portugal ou normais
 - Pães de mistura
 - Pães especiais
 - Sandes
 - Quentes e frias
 - Simples e compostas
 - Bolos
 - Bolos individuais
 - Bolos à fatia
 - Bolos festivos
 - Pastelaria salgada
 - Salgados
 - Produtos pré-confecionados
 - Pizzas
 - Sopas
- Bebidas
 - Cafés e bebidas à base de café
 - Bebidas quentes
 - Sumo de laranja natural
 - Águas e refrigerantes
- Sazonalidade dos produtos e cadências semanais
- Menus
- Fabrico de produtos de cafetaria – informação de base
 - Matérias-primas utilizadas
 - Receitas e fichas técnicas

Este referencial já não se encontra em vigor

9022

Organização operacional – cafeteria

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma cafeteria.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma cafeteria.
- Operar no terminal de venda.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o seu estado de conservação.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafeteria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma cafeteria
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios numa cafeteria
 - Características
 - Funções
 - Utilização correta
 - Higienização, manutenção e conservação
- Utilização do POS
 - Manuseamento do POS
 - Fecho de caixa
- Aprovisionamento dos produtos de cafeteria
 - Pedido, receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento, conservação de matérias-primas e produtos acabados e semi-acabados
 - Controlo de stocks
 - Formulários aplicados
- Procedimentos de organização de uma cafeteria
 - Tipos de consumo nos vários períodos do dia
 - Pequeno-almoço
 - Almoço
 - Lanche
 - Preparação da secção para os vários momentos de consumo
 - Produtos alimentares correspondentes a cada período do dia
 - Bebidas mais consumidas
 - Receção, registo e transmissão dos pedidos
 - Preparação dos alimentos e bebidas
 - Disponibilização de utensílios
 - Desembaraçamento de balcão, mesas e local de preparação
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
 - Previsão dos meios necessários
 - Adequação dos horários de trabalho ao fluxo da secção
 - Limpeza e higienização da secção
 - Procedimentos de higienização da secção
 - Boas práticas de higienização
 - Produtos de higienização
 - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

9023

Matérias-primas utilizadas na cafetaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados na cafetaria.
- Identificar os principais métodos de preparação, utilização e conservação das matérias-primas.
- Reconhecer os fatores influentes na qualidade e identificar os riscos associados.
- Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios.
- Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios.

Conteúdos

- Principais vegetais e frutos utilizados na cafetaria
 - Variedade
 - Classificação
 - Origem
 - Sazonalidade
 - Características físicas e nutritivas
 - Características de frescura
- Géneros alimentícios de origem animal utilizados na cafetaria
 - Variedade
 - Classificação
 - Origem
 - Características físicas e nutritivas
 - Características de frescura
- Controlo de qualidade
 - Fatores de influência
 - Estados de frescura
 - Procedimentos de conservação
 - Condições de armazenamento (local, temperatura, outros)
 - Pontos críticos
 - Boas práticas
 - Registos

9024

Transformação e acabamento de produtos de padaria e pastelaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Executar as diversas fases de transformação e acabamento de produtos de pastelaria refrigerados e/ou congelados.

Conteúdos

- Receção e armazenamento dos artigos refrigerados e/ou congelados
- Finalização dos produtos refrigerados: farinha e corte, enformamento e cozedura
- Finalização dos produtos congelados: enformamento e cozedura
- Arrefecimento, embalagem e etiquetagem
- Boas práticas na receção, armazenamento e finalização dos produtos refrigerados e/ou congelados

9025

Bebidas quentes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Preparar bebidas quentes.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de preparação de bebidas quentes.

Conteúdos

- Preparação de café e bebidas à base de café
 - Noções teóricas sobre os fatores de influenciarem a qualidade do café
 - Fatores que influenciam as características e a qualidade organoléptica do café
- Preparação de outras bebidas quentes
 - Outras bebidas quentes
 - Chás e infusões
 - Leite
 - Chocolate quente
 - Cuidados a ter na preparação das bebidas quentes
- Utensílios e equipamentos de preparação de bebidas quentes
 - Utilização e manutenção dos utensílios e equipamentos
 - Regras de higiene e segurança

8267

Aperitivos sólidos e produtos de cafetaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria.
- Apresentar e servir aperitivos sólidos e produtos de cafetaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Aperitivos sólidos
 - Torrados
 - Salgados
 - Em conserva
 - Confecionados
 - Fumados
 - Canapés
 - Outros
- Sanduíches
 - Quentes e frias
 - Simples e compostas
- Bebidas de cafetaria
- Doces e compotas
- Bolos
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
 - Carnes, peixes, mariscos, ovos, outros
 - Recheios
 - Molhos
 - Guarnições
 - Equipamentos e utensílios (carro de serviço/guêridon, máquinas e moinhos de café, torradeiras, talheres, bonbonnières, taças, outros)
- Técnicas de preparação e serviço de produtos de cafetaria
 - Preparação e execução do serviço de cafetaria (lanches e outros)
 - Desembaraçamento do balcão e/ou mesa e do local das preparações
 - Limpeza e arrumação de utensílios
 - Armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios
- Normas de higiene e segurança

9004

Vitrinismo em perecíveis

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
 - Espaço de venda: A importância da imagem
 - Estética: forma, dimensão, iluminação
 - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
 - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
 - Disposição dos produtos
 - Arrumação das espécie
 - Prevenção da oxidação dos produtos
 - Regras de exposição
 - FIFO e FEFO
 - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
 - Manutenção de vitrinas/expositores
 - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
 - Produto e comunicação
 - Destaque de produtos em promoção
 - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
 - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

0357

Reclamações - tratamento e encaminhamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
 - Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
 - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
 - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
 - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
 - Significado de uma reclamação para a empresa
 - Etapas do tratamento das reclamações
 - Lidar com as emoções dos clientes
 - Lidar com as nossas emoções
 - Resolver ou reencaminhar as situações
 - Linguagem adequada às reclamações

9026

Produtos de charcutaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os diversos produtos de charcutaria.

Conteúdos

- Queijos
 - Variedade
 - Classificação
 - Origem
 - Sazonalidade e cadências semanais
- Carnes (presuntos, fiambres e enchidos)
 - Variedade
 - Classificação
 - Origem
 - Sazonalidade e cadências semanais
- Outros produtos (azeitonas, tremoços, patés)
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

Este referencial já não
se encontra em vigor

9027

Organização operacional – charcutaria

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma charcutaria.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma charcutaria.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de charcutaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma charcutaria
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma charcutaria
 - Características
 - Funções
 - Utilização correta
 - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos de charcutaria
 - Receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de charcutaria
 - Controlo de stocks
 - Formulários aplicados
- Procedimentos de organização de uma charcutaria
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
- Preparação e organização do local de trabalho
- Previsão dos meios necessários
- Limpeza e higienização da secção
 - Procedimentos de higienização da secção
 - Boas práticas de higienização
 - Produtos de higienização
 - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

9028

Carnes tradicionais e estrangeiras

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais tipos de carnes e sua origem.
- Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos enchidos e outros produtos cárneos curados.

Conteúdos

- Classificação dos produtos curados
 - Produtos curados crus de cura prolongada - salames crus, salpicões, presuntos, etc.
 - Produtos curados cozidos - fiambre, mortadela, morcela, galantines, filete afiambado, etc.
 - Produtos curados fumados - bacon, chouriço, salpicão, paio, painho, farinheira, alheira, etc.
 - Produtos curados cozidos e fumados - mortadelas fumadas, presunto York, etc.
- Produção de enchidos tradicionais
 - Distribuição geográfica e importância económica dos diferentes tipos de enchidos a nível regional e nacional
 - Valorização comercial dos enchidos tradicionais
 - Denominação de origem protegida (DOP)
 - Indicação geográfica protegida (IGP)
 - Especialidade tradicional garantida (ETG)
 - Regiões demarcadas
 - Características físicas e nutritivas dos enchidos de cada região demarcada
 - Produtos originários de cada região demarcada
 - Características de frescura
 - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos enchidos
- Produtos estrangeiros
 - Distribuição geográfica dos diferentes produtos estrangeiros
 - Produtos originários de cada país
 - Características físicas e nutritivas dos produtos de cada país
 - Características de frescura
 - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos produtos
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

9029

Queijos tradicionais e estrangeiros

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais tipos de queijos e sua origem.
- Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos queijos.
- Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos queijos e identificar os riscos associados.
- Verificar e controlar a qualidade dos queijos.
- Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos queijos.
- Aplicar as normas de comercialização de queijos.

Conteúdos

- Fabrico de queijo
 - Tipos de queijos;
 - Fatores de categorização dos queijos
 - Queijos frescos, soros e coalhada esticada
 - Queijos classificados por textura
 - Queijos classificados pelo teor de gordura
 - Queijos embolorados
 - Queijos fundidos
 - Processo de fabrico
 - Coagulação
 - Coalhada
 - Amadurecimento
 - Sazonalidade
- Queijos nacionais
 - Distribuição geográfica e importância económica dos diferentes tipos de queijo a nível regional e nacional
 - Processo de fabrico de queijo
 - Regiões demarcadas
 - Características físicas e nutritivas dos queijos de cada região demarcada
 - Produtos originários de cada região demarcada
 - Características de frescura
 - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos queijos
- Queijos estrangeiros
 - Distribuição geográfica dos diferentes produtos estrangeiros
 - Produtos originários de cada país
 - Características físicas e nutritivas dos produtos de cada país
 - Características de frescura
 - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos queijos
- Controlo de qualidade
 - Qualidade dos queijos
 - Características e composição
 - Fatores condicionantes
 - Procedimentos de conservação
 - Condições de armazenamento (local, temperatura, outros)
 - Riscos
- Normas de comercialização de queijos
 - Requisitos dos locais de venda – Condições higiénicas e técnicas de laboração
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Matérias-primas
 - Pessoal
 - Regras de rotulagem de queijos – informação a constar
- Legislação aplicável
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

9030

Presunto - produção e consumo

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais tipos de presunto e sua origem.
- Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos presuntos.

Conteúdos

- Preparação de presunto
 - História do presunto
 - Processo de preparação do presunto
 - Características organolépticas, físicas e nutritivas do presunto
- Comercialização de presunto
 - Distribuição regional dos diferentes tipos de presunto
 - Presuntos portugueses
 - Denominação de origem protegida (DOP)
 - Indicação geográfica protegida (IGP)
 - Outros presuntos
 - Regiões demarcadas
 - Produtos originários de cada região demarcada
 - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos presuntos
- Presuntos estrangeiros
 - Distribuição geográfica dos diferentes presuntos estrangeiros
 - Produtos originários de cada país
 - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos produtos
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção integrada (PI), Modo de produção integrado (MPI) e Modo de produção biológico (MPB)
 - Denominação de origem protegida (DOP), Indicação geográfica protegida (IGP) e Especialidade tradicional garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

9031

Análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características dos produtos de charcutaria com base numa análise sensorial.
- Emparelhar produtos de charcutaria tendo em conta as características identificadas.

Conteúdos

- Análise sensorial dos produtos de charcutaria
 - Âmbito de aplicação da análise sensorial
 - Os sentidos e a análise sensorial: visão, gosto, olfato, tato e audição
 - Métodos de análise
 - Parâmetros a observar
 - Condições de realização
 - Fatores que influenciam a análise sensorial
 - Cuidados a ter na análise sensorial
- Emparelhamento dos produtos de charcutaria
 - Tipos de produtos
 - A combinação de produtos para criação de emparelhamentos
 - A ciência como suporte ao emparelhamento
 - Receitas de emparelhamentos
 - O emparelhamento como estratégia para impulsionar as vendas

9004

Vitrinismo em perecíveis

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
 - Espaço de venda: A importância da imagem
 - Estética: forma, dimensão, iluminação
 - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
 - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
 - Disposição dos produtos
 - Arrumação das espécie
 - Prevenção da oxidação dos produtos
 - Regras de exposição
 - FIFO e FEFO
 - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
 - Manutenção de vitrinas/expositores
 - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
 - Produto e comunicação
 - Destaque de produtos em promoção
 - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
 - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

Este referencial já não se encontra em vigor

9009

Segurança alimentar e código do manipulador

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as obrigações legais relativas à higiene, saúde e segurança no trabalho e segurança alimentar.
- Identificar os principais conceitos associados à segurança alimentar e referir as boas práticas.
- Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos.
- Identificar as etapas do Sistema HACCP, as suas vantagens e as dificuldades de implementação.
- Descrever os cuidados, responsabilidades e importância do papel do manipulador na garantia das boas práticas da segurança alimentar.
- Enumerar as boas práticas ao longo do processo de venda e distribuição de alimentos.
- Identificar os principais riscos associados às áreas de manipulação de alimentos.
- Identificar as normas de SST aplicadas à manipulação de carnes.

Conteúdos

- Enquadramento legal e normativo
 - Legislação nacional e comunitária (horizontal e setorial)
 - Sistema HACCP
 - Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar
- Conceitos fundamentais de higiene e segurança alimentar
 - Conceitos fundamentais de microbiologia e toxicologia alimentar
 - Principais doenças de origem alimentar e a responsabilidade dos manipuladores na sua prevenção.
 - Microrganismos que possam provocar alterações das matérias-primas, produtos e o seu controlo.
 - Boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos
 - Conceção de instalações alimentares
- Pré-requisitos de um sistema de Gestão da Segurança Alimentar: vantagens e motivações Análise de perigos e pontos críticos de controlo
 - A origem e o que significa HACCP
 - Princípios do sistema HACCP
 - Metodologia de elaboração de planos HACCP
- Principais causas de contaminação dos produtos alimentares
 - Como evitar contaminações desde a fase de fabrico até à comercialização do produto
 - Como reduzir as três principais origens de contaminação
 - Boas práticas de higiene na manipulação de alimentos
- Receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos higiene, limpeza e desinfeção
 - Manipulador
 - Instalações
 - Equipamentos e utensílios
- Acondicionamento/embalagem de produtos frescos
 - Embalagem do dia
 - Pré-embalados
 - Rotulagem
 - Lote e prazo de validade
 - Rastreabilidade
- Autocontrolo
 - O que é
 - Para que serve
 - Procedimentos/ boas práticas
 - Armazenamento
 - Exposição, reposição e venda
 - Operacionalização
 - Outras considerações
- Responsabilidade do manipulador
 - HACCP
 - Guia de boas práticas de higiene
 - Plano de pré-requisitos
 - Controlo de pragas
 - Rastreabilidade
 - Registo de temperaturas
 - Fichas de controlo
- Segurança e saúde no trabalho – legislação aplicável à manipulação de carnes

9032

Produtos de take away

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os diversos produtos de take away.

Conteúdos

- Produtos pré-confeccionados
 - Sopas
 - Salgados
 - Pratos
 - Acompanhamentos
 - Sandes
- Confeccionados
 - Pizzas
 - Sandes
 - Salgados
- Assados
 - Frango
 - Leitão
 - Outros
- Sazonalidade e cadências semanais dos produtos de take away
- Produtos de take away
 - Matérias-primas
 - Receitas e fichas técnicas

Este referencial já não
se encontra em vigor

9033

Organização operacional – take away

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de um take away.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de um take away.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de take away.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de um take away
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away
 - Características
 - Funções
 - Utilização correta
 - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos de take away
 - Receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away
 - Controlo de stocks
 - Preenchimento de formulários de controlo de processos
- Procedimentos de organização de um take away
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
 - Preparação e organização do local de trabalho
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza e higienização da secção
 - Procedimentos de higienização da secção
 - Boas práticas de higienização
 - Produtos de higienização
 - Higienização de Equipamentos e utensílios
 - Preenchimento do plano de higienização

9004

Vitrinismo em perecíveis

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
 - Espaço de venda: A importância da imagem
 - Estética: forma, dimensão, iluminação
 - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
 - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
 - Disposição dos produtos
 - Arrumação das espécie
 - Prevenção da oxidação dos produtos
 - Regras de exposição
 - FIFO e FEFO
 - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
 - Manutenção de vitrinas/expositores
 - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
 - Produto e comunicação
 - Destaque de produtos em promoção
 - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
 - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9034

Processos de fabrico de produtos de take away

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar o tipo de Matérias primas utilizadas na coinfecção.
- Caracterizar o processo de preparação das matérias-primas.
- Caracterizar os processos de confeção, arrefecimento e embalagem (*Cook Chill*).

Conteúdos

- Matéria-prima utilizada
 - Receção de matéria-prima
 - Produtos frescos e 4ª gama
 - Acondicionamento em câmaras frigoríficas
- Preparação da matéria-prima
 - Preparação por lote de produção
 - Separação de frescos e congelados
 - Demolha, temperos e marinadas
- Confeção
 - Partidas da cozinhas (frituras, basculantes, fornos, sopas)
 - Controlo da confeção por lote de produção
 - Prova e registos de temperatura
- Arrefecimento e embalagem
 - Controlo de temperatura de arrefecimento
 - Embalamento e etiquetagem
 - Distribuição

9035

Métodos de produção, embalagem e conservação de produtos de take away

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Descrever os métodos de produção dos produtos de take away.
- Aplicar os métodos de acondicionamento, armazenagem e conservação dos produtos de take away.
- Aplicar as normas de comercialização das carnes e produtos cárneos.

Conteúdos

- Produção de produtos de take away
 - Matérias-primas
 - Receitas e fichas técnicas
 - Técnicas de preparação e confeção dos produtos
 - Técnicas de regeneração
 - Controlo de qualidade do processo de produção
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados
 - Receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de take away
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away
 - Técnicas de verificação da temperatura
 - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
- Normas de comercialização de produtos cárneos
 - Condições higiénicas e técnicas da distribuição de carnes e seus produtos
 - Meios de distribuição
 - Condições de distribuição
 - Lavagem e desinfeção dos meios de distribuição
 - Condições higiénicas e técnicas da venda de carnes e seus produtos
 - Requisitos gerais dos locais de venda
 - Requisitos higiénicos e técnicos das instalações e do funcionamento dos locais de venda
 - Condições do pessoal
 - Preparação e venda de carnes e seus produtos
 - Agentes de lavagem e desinfeção
 - Venda de pré-embalados
- Legislação aplicável

9036

Materias-primas utilizadas no take away

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados no take away.
- Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away.
- Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away.
- Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios utilizados no take away.

Conteúdos

- Géneros alimentícios de origem vegetal utilizados no take away
 - Variedade
 - Classificação
 - Origem
 - Sazonalidade
 - Características físicas e nutritivas
 - Características de frescura
- Géneros alimentícios de origem animal utilizados no take away
 - Variedade
 - Classificação
 - Origem
 - Características físicas e nutritivas
 - Características de frescura
- Controlo de qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away
 - Fatores de influência
 - Estados de frescura
 - Procedimentos de conservação
 - Condições de armazenamento (local, temperatura, outros)
 - Riscos

9037

Preparação e confeção de carnes assadas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar os procedimentos inerentes ao processo de preparar carnes para assar.
- Assar as carnes.
- Aplicar as regras de acondicionamento e conservação de carnes assadas.

Conteúdos

- Processo de assar carnes no take away
 - Carnes para assar e suas características organolépticas
 - Temperos utilizados
 - Procedimentos a seguir no processo de assar carnes
 - Controlo do ponto de cozedura da carne
 - Controlo da temperatura durante e após o processo de assar carnes
 - Regras de acondicionamento e conservação das carnes assadas
 - Preenchimento de formulários de controlo do processo
 - Utilização e manutenção do assador
 - Higienização dos equipamentos de assar
 - Produtos de higienização e a sua correta utilização

Este referencial já não
se encontra em vigor

9038

Produtos frutas e legumes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as principais espécies e variedades de produtos hortícolas comestíveis e não comestíveis, aromáticas, medicinais e condimentares.
- Identificar as principais espécies e variedades de produtos frutícolas.

Conteúdos

- Frutas
 - Espécies e variedades
 - Classificação das principais espécies e variedades
 - Pomóideas (maçãs, peras, etc.)
 - Prunóideas (pêssegos, ameixas, cerejas, nêspersas, alperces, etc.)
 - Citrinos (laranjas, limões, clementinas, mandarinas, tangerinas, toranjas, etc.)
 - Actinóideas (kiwi)
 - Frutos tropicais e exóticos (bananas, manga, abacaxi, papaia, rambutan, mangustão, kumquat, etc.)
 - Frutos vermelhos (morangos, groselhas, framboesas, amoras, mirtilos, etc.)
 - Cucurbitáceas (melão, melancia, meloa)
 - Frutos secos (nozes, castanhas, amêndoas, etc.)
 - Outras espécies e variedades (ex. uvas, dióspiros, romãs, marmelos, castanhas)
 - Origem
 - Sazonalidade
- Legumes:
 - Variedade
 - Classificação
 - Produtos hortícolas comestíveis e não comestíveis; aromáticas, medicinais e condimentares
 - Famílias de produtos hortícolas
 - Aliáceas (alhos, cebolas, alhos franceses, etc.)
 - Asparagáceas (espargos)
 - Cucurbitáceas (abóboras, curgetes, pimentos, xuxo, etc.)
 - Fabáceas (favas, ervilhas, feijão, etc.)
 - Brassicáceas (brócolos, couves, nabo, etc.)
 - Rosáceas
 - Solanáceas (tomates, beringelas, etc.)
 - Asteráceas (alface, alcachofra, endívias, etc.)
 - Apiáceas (cenouras, salsa, aipo, coentros, cominho, funcho, erva-doce, etc)
 - Outras famílias (cogumelos, beterraba, agriões, nabiças, espinafres, grelos, batatas)
 - Origem
 - Sazonalidade
- As 4ª Gama e 5ª Gama
- Produtos biológicos
- Formas de apresentação dos produtos: a granel, embalados, cortados
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
 - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
 - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
 - Rotulagem facultativa
 - Outros sistemas de certificação

9039

Manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos hortícolas e frutícolas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características de qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas.
- Avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas.
- Aplicar as regras de acondicionamento e armazenagem de produtos hortícolas e frutícolas.

Conteúdos

- Características de qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Estéticas
 - Organolépticas
 - Hígio-sanitárias
 - Nutritivas
- Conservação dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Noção de conservação
 - Fatores que influenciam o estado de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos
 - Processo de conservação
 - Reconhecer o processo de deteriorização dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Triagem dos produtos hortícolas e frutícolas
- Acondicionamento e armazenagem dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Condições de conservação recomendadas para frutos
 - Condições de conservação recomendadas para legumes
 - Armazenamento compatível para produtos hortofrutícolas
 - Regras de acondicionamento e armazenagem de dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras

Este referencial já não se encontra em vigor

9040

Organização operacional – frutas e legumes

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma secção de frutas e legumes.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço da secção de frutas e legumes.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes
 - Características
 - Funções
 - Utilização correta
 - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos de uma secção de frutas e legumes
 - Receção, conferência e verificação de qualidade
 - Não conformidades e reclamações
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Controlo de stocks
 - Formulários aplicados
- Procedimentos de organização de uma secção de frutas e legumes
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
 - Preparação e organização do local de trabalho
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza e higienização da secção
 - Procedimentos de higienização da secção
 - Boas práticas de higienização
 - Produtos de higienização
 - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

9041

Comercialização de frutas e legumes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as normas de comercialização de frutas e legumes.

Conteúdos

- Disposições legais
- Definição do produto
- Disposições relativas à qualidade
- Disposições relativas à calibragem
- Disposições relativas às tolerâncias
- Disposições relativas à apresentação
- Disposições relativas à rotulagem
- Regras a seguir nos pontos de venda
 - Separação dos produtos por famílias
 - Altura relativamente ao pavimento
 - Manipulação dos frutos e legumes
 - FIFO e FEFO
 - Higiene e limpeza
- Legislação em vigor

9042

Técnicas de exposição de frutas e legumes

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Analisar as potencialidades do espaço de exposição frutas e legumes.
- Expor os produtos hortícolas e frutícolas de forma atrativa para o cliente.
- Expor os produtos hortícolas e frutícolas tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação de frutas e legumes.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas às frutas e legumes.

Conteúdos

- Regras definidas pelas técnicas comerciais
- Local/espço onde o produto é vendido
- Superfície de venda atribuída ao produto
- Quantidade de produto a apresentar
- Modo de apresentar o produto
- Material de marketing a utilizar
- Destaque no local de venda
- Definição do espaço para exposição de frutas e legumes
 - Sazonalidade
 - Famílias
 - Jogo de cores
 - Vendas reais do produto
 - Qualidade
 - PVP
- Regras de exposição
 - Rotulagem e precificação dos produtos hortícolas e frutícolas
- Merchandising e promoção comercial dos produtos hortícolas e frutícolas
 - Produto e comunicação
 - Destaques sazonais
 - Destaque de produtos em promoção
 - Exposição de frutos cortados
 - Exposição de frutos fatiados e sumos
 - Exposição de frutos para demonstração ao cliente
 - Exposição de frutos para degustação
 - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção da frutas e legumes
 - Aconselhamento do cliente

9043

Tendências de consumo de frutas e legumes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os fatores que influenciam o consumo dos produtos hortofrutícolas.
- Ajustar a exposição das frutas e legumes ao seu consumo.

Conteúdos

- Composição e valor alimentar dos frutos e legumes
 - Benefícios nutricionais do consumo de frutas e legumes
- Critérios de qualidade dos produtos hortofrutícolas para o produtor, o comerciante e o consumidor
- Consumo de produtos hortofrutícolas
 - Características do consumidor de frutas e legumes
 - Evolução do consumo de frutas e legumes em Portugal
 - Critérios de consumo de frutas e legumes
 - Qualidade dos produtos hortofrutícolas
 - Preço
 - Origem
 - Comportamentos alimentares
- Exposição dos produtos hortofrutícolas tendo em conta o consumo de produtos hortofrutícolas

9044

Aplicações culinárias de produtos hortofrutícolas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar aplicações culinárias de legumes.
- Identificar aplicações culinárias de frutas.

Conteúdos

- Aplicações culinárias de legumes
 - Sopas
 - Saladas
 - Legumes cozidos
 - Outras formas de cozinhar legumes
- Ervas aromáticas
 - Variedade de ervas aromáticas
 - Utilização das ervas aromáticas
 - Pratos cozidos
 - Pratos assados
 - Pratos estufados
 - Pratos fritos
- Aplicações culinárias de frutas
 - Bebidas de frutas (sumos e batidos)
 - Introdução de fruta nos pratos cozinhados
 - Doces à base de fruta

9045

Agricultura biológica – métodos de produção

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os princípios do modo de produção biológico.
- Reconhecer as normas de controlo e de certificação.
- Aplicar as normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos.

Conteúdos

- Conceito do modo de produção biológico (MPB) e objetivos
- Enquadramento do modo de produção biológico a nível europeu e nacional
- Legislação específica do modo de produção biológico
- Princípios de produção biológica
 - Preparação do solo
 - Drenagem e de conservação do solo
 - Disponibilidade e qualidade da água
 - Fertilidade e fertilização do solo
 - Proteção das plantas
 - Principais pragas e doenças
 - Aplicação dos produtos fitofarmacêuticos
 - Gestão das adventícias (infestantes)
- Produtos e matérias-primas utilizáveis
 - Acondicionamento e comercialização
 - Transporte, armazenamento e acondicionamento
 - Rotulagem dos produtos de modo de produção biológico
 - Comercialização
 - Controlo e certificação do Modo de Produção Biológico
 - Registos a manter pelos operadores
 - Documentos relativos ao modo de produção biológico

9046

Processos de caixas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Enumerar e os procedimentos a seguir nas caixas.
- Identificar as regras de preenchimento e arquivo de documentos.

Conteúdos

- Processos e procedimentos
 - Procedimentos de controlo interno
 - Aspeto higiénico e fardamento
 - Compras para consumo externo
 - Compras para consumo interno
 - Atendimento a familiares e conhecidos
 - Pagamento de cheques a colaboradores
 - Atendimento prioritário
 - Bebidas alcoólicas e substâncias psicotrópicas
 - Segurança
 - Valores abandonados nas lojas
 - Roubos (assaltos à mão armada)
 - Pagamento em caixa
 - Fundos de maneió
 - Emissão de faturas
 - Meios de pagamento
 - Formas de pagamento
 - Devoluções / anulações / abandonos / diferenças de valor
 - Receitas extraordinárias
 - Vales reembolso / vales devolução
 - Cartão cliente
 - Procedimentos de sangria
- Organização e manutenção de arquivo
 - Documentos a preencher e arquivar
 - Regras de preenchimento dos documentos
 - Critérios de classificação e arquivo
 - Regras de arquivo em papel e informático

9047

Sistemas informáticos aplicados à atividade comercial

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar o software tipo da atividade comercial.
- Utilizar software específico da atividade comercial.

Conteúdos

- Software tipo da atividade comercial
- Pagamento em caixa
 - Teclado do POS
 - Manuseamento do POS
 - Etapas do pagamento em caixa
 - Fecho da Caixa
 - Outras operações efetuadas no POS
- Aplicações mais frequentes no ponto de venda
 - Pagamentos eletrónicos
 - Leitura e gestão por código de barras
 - Sistemas de proteção de produtos

7842

Técnicas de atendimento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

Conteúdos

- Perfil e funções do atendedor
 - Características / qualidades de um Atendedor Profissional
- Atendimento - conceitos gerais
 - Atendimento / venda
 - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
 - Origem das motivações / necessidades
 - Análise prévia do perfil de cliente
 - Estrutura de um guião de "perguntas tipo"
- Etapas do processo atendimento
 - Abordagem inicial
 - Prestação do serviço
 - Despedida
 - Operações de caixa
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

0397

Atendimento e serviço pós-venda

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda

Conteúdos

- Atendimento pós-venda
 - Postura do comercial no pós-venda
 - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
 - Garantias
 - Entregas
 - Assistência técnica
 - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
 - Deveres e direitos dos consumidores

0357

Reclamações - tratamento e encaminhamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
 - Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
 - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
 - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
 - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
 - Significado de uma reclamação para a empresa
 - Etapas do tratamento das reclamações
 - Lidar com as emoções dos clientes
 - Lidar com as nossas emoções
 - Resolver ou reencaminhar as situações
 - Linguagem adequada às reclamações

9048

Organização do serviço de caixas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar a estrutura e responsabilidades de um serviço de caixas.
- Executar um serviço de caixas de acordo com os procedimentos definidos.

Conteúdos

- Caixas – rotinas e responsabilidades
 - Responsabilidades do Responsável de Frente de Loja
 - Responsabilidades do Supervisor
 - Responsabilidades do Operador
- Organização e funcionamento do serviço de caixas
 - Tipologia de estabelecimentos
 - Instalações
 - Equipamentos
 - Utensílios
 - Fardamento
 - Terminologia
- Procedimentos de organização de um serviço de caixas
 - Planeamento do serviço e organização do trabalho
 - Procedimentos diários
 - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
 - Tarefas de abertura da secção
 - Tarefas de fecho da secção
 - Preparação e organização do local de trabalho
 - Previsão dos meios necessários
 - Limpeza do local de trabalho

6213

Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as regras de condução e circulação do equipamento.
- Caracterizar os diferentes tipos de equipamentos movimentação de cargas.
- Efectuar a inspeção, limpeza e manutenção do equipamento.

Conteúdos

- Tipos de equipamentos
 - Empilhadores elevadores
 - Empilhadores convencionais térmicos
 - Empilhadores convencionais eléctricos
 - Empilhadores retrácteis
 - Empilhadores bilaterais e trilaterais
 - Empilhadores telescópicos
 - Porta contentores e grandes cargas
 - Veículos guiados automaticamente
 - *Stackers*
 - Porta Paletes
- Regras gerais de condução e circulação dos equipamentos
 - Estabilidade e centros de gravidade
 - Arranque do motor, operações de marcha e paragem do motor
 - Operações com dispositivo de elevação
 - Levantamento, transporte e colocação de cargas
 - Carregamento e descarregamento
 - Fases de empilhamento com empilhadores de contra-peso
 - Fases de descarregamento ou desempilhamento
- Inspeção, limpeza e manutenção do equipamento
 - Operações periódicas de inspeção, limpeza e manutenção
 - Carga e manutenção das baterias
- Regras de segurança
 - Identificação dos riscos na movimentação de cargas
 - Atribuição e responsabilidades ao operador
 - Estacionamento de equipamento em segurança
 - Ergonomia
 - Regras de higiene e segurança

3564

Primeiros socorros

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de acidentes.
- Reconhecer o serviço nacional de proteção civil.
- Reconhecer a importância da prevenção de acidentes e de doenças profissionais.

Conteúdos

- Tipos de acidente
 - Comportamento perante o sinistrado
 - Prevenção do agravamento do acidente
 - Alerta dos serviços de socorro público
 - Exame do sinistrado
 - Socorros de urgência
 - Primeiros socorros e conselhos de prevenção nos diferentes casos de dificuldade respiratória
 - Dificuldades respiratórias – descrição
 - Socorros de urgência
 - Reanimação cardio-respiratória
 - Feridas, fraturas, acidentes respiratórios, acidentes digestivos, acidentes pelos agentes físicos, envelhecimento
 - Acidentes inerentes à profissão
 - Queimadura
 - Por corrente eléctrica
 - Hemorragia externa por ferimento (corte)
 - Comportamento a seguir
 - Esterilização dos instrumentos
 - Prevenção dos acidentes de trabalho, supressão de risco, proteção coletiva, proteção individual, sinalização
- Serviço Nacional de Proteção Civil
 - Socorrismo e realidade
- A profissão confrontada com a doença
 - Prevenção de acidentes e doenças profissionais
 - Higiene do profissional
 - Higiene do meio ambiente
 - Revisão de atuação em diferentes casos
 - Revisão dos efeitos tardios em certos acidentes

4798

Prevenção e combate a incêndios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Utilizar os meios de 1.ª intervenção.
- Aplicar técnicas de 1.ª intervenção em primeiros socorros.
- Aplicar os procedimentos estabelecidos nos planos de emergência.

Conteúdos

- Planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários
- Procedimentos em emergência
- Critérios de localização e manutenção de equipamentos de combate, de evacuação e de primeiros socorros
- O fogo, agentes extintores e métodos de extinção
- Estratégias e táticas de ataque
- Equipamentos de proteção individual e respetivas características
- Organização das equipas de intervenção
- Tipos de emergência
- Entidades e organismos responsáveis pela proteção civil

3315

Nutrição e dietética

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer os princípios da nutrição e alimentação.
- Classificar os constituintes alimentares e as suas funções.
- Aplicar os princípios fundamentais da dietética na confeção de diferentes tipos de dietas.
- Aplicar as regras da nutrição e dietética na composição de ementas saudáveis.

Conteúdos

- Nutrição e alimentação
 - Conceitos
 - Funções da alimentação
- Nutrientes
 - Fontes alimentares
 - Funções no organismo
 - Excessos e carências
- Metabolismo
 - Funções do aparelho digestivo
 - Processo digestivo
- Roda dos alimentos e grupos alimentares
 - Constituição e proporções
 - Recomendações na alimentação diária
- Alimentação equilibrada
 - Regras
 - Principais erros alimentares
 - Necessidades diárias de nutrientes
 - Alimentação racional
- Princípios fundamentais da dietética
- Principais tipos de dietas
 - Terapêuticas
 - Dieta para a infância
 - Dieta para os idosos
- Composição de ementas saudáveis

Este referencial já não
se encontra em vigor

0778

Folha de cálculo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Construir, editar e imprimir folhas de cálculo.
- Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.

Conteúdos

- Folha de cálculo – conceitos gerais
 - Elementos principais
 - Ambiente de trabalho
- Ficheiros e folhas de cálculo
 - Abertura de ficheiros
 - Gravação de ficheiros
 - Utilização simultânea de ficheiros
 - Acesso aos últimos ficheiros utilizados
 - Alteração do nome e da posição de uma folha
- Células
 - Inserção e edição de texto em células
 - Seleção de um conjunto de células
 - Movimentação rápida de células
 - Inserção de células
 - Cópia e eliminação de células
 - Preenchimento automático
 - Formatação do texto das células
- Formatação de linhas e colunas
 - Seleção, inserção e eliminação de linhas e colunas
 - Largura de coluna e altura de linha
 - Omissão e visualização de colunas
- Fórmulas
 - Referências absolutas e relativas
 - Fórmulas associadas a cálculos
- Impressão de folhas de cálculo
 - Definição da área a imprimir
 - Pré-visualização da impressão
 - Cabeçalho e rodapé
 - Margens
- Funções
 - Funções financeiras
 - Funções estatísticas
 - Edição de funções
- Gráficos
 - Tipos de gráficos
 - Inserção de dados para gráficos
 - Edição
- Desenho
 - Criação de desenhos e caixas de texto
 - Movimentação e reunião de objetos
- Listas de ordenação e filtros de dados

0693

Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Utilizar ferramentas informáticas para a gestão e organização do trabalho.

Conteúdos

- Gestão eletrónica de documentos
 - Agenda eletrónica
 - Correio electrónico
 - Organização de pastas e indexação dos documentos electrónicos
- Mensagens eletrónicas
 - Criação
 - Envio e receção
 - Arquivo
 - Reencaminhamento
 - Eliminação
- Métodos e técnicas de pesquisa avançada na web

Este referencial já não se encontra em vigor

9049

Gestão de situações de crise

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar o conceito e respetivos cenários de situações de crise.
- Descrever os procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras.
- Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida.

Conteúdos

- Enquadramento
 - Definição de crise
 - Intervenientes
 - Responsabilidades
 - Principais tarefas
 - Fases de uma crise
 - Emergência
 - Crise
 - Recuperação
- Cenários de crise
 - Responsabilidade sobre produtos
 - Sabotagem
 - Contaminação
 - Acidente com clientes
 - Acidente alimentar
 - Acidente físico
 - Terrorismo
 - Ameaça de bomba
 - Explosão de bomba
 - Contaminação por agentes químicos
 - Ato violento
 - Sequestro e refém
 - Assalto a carrinha de valores ou linha de caixa
 - Ocupação de edifício
 - Vandalismo
 - Extorsão
 - Acidente na loja
 - Incêndio
 - Falha de sistemas vitais (ar condicionado, frio, saneamento, gás e elétrico)
 - Desabamento ou colapso de estruturas
 - Derrame químico
 - Contaminação da água de abastecimento
 - Rebentamento de botijas de gás
 - Falha de Comunicações/Sistemas
- Procedimentos de crise
 - Alerta
 - Matriz de escalonamento por cenário
 - Ritmo de gestão
 - Análise da situação
 - Medidas de emergência imediatas
 - Planeamento/programação
 - Avaliação da situação
 - Tomada de decisão
 - Implementação de procedimentos
 - Ações e documentos a utilizar para cada cenário

9050

Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM).
- Aplicar o modelo de venda ativa.
- Identificar as situações passíveis de automedicação.
- Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia.

Conteúdos

- Medicamentos e MNSRM em particular
 - Medicamentos e outros produtos de saúde
 - Avaliação contínua de segurança e as reações adversas
 - Características dos MNSRM
- Fases do modelo de atendimento
 - Aplicação do modelo de atendimento venda ativa
- Dores e patologias associadas ao aparelho respiratório
 - Febre
 - Dores de garganta e outras afeções da orofaringe
 - Cefaleia
 - Dor de dentes
 - Dismenorreia
 - Outras dores (musculo – esqueléticas)
 - Tosse
 - Congestão nasal e rinite
 - Gripe e constipação
 - Alergia
 - Irritação ocular
- Patologias associadas ao aparelho digestivo
 - Perturbação digestiva
 - Obstipação intestinal
 - Flatulência
 - Diarreia
- Outras patologias
 - Enjojo do movimento
 - Insónia
 - Astenia
 - Pernas pesadas e varizes
 - Inflamação e irritação da pele
 - Tratamento de feridas
 - Infeções fúngicas – micose de pé e das unhas; micose da pele e do couro cabeludo; micose vaginal
 - Herpes labial
 - Pediculose
 - Tabagismo
 - Contraceção oral de emergência
- Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM
 - Gestão da área e dos stocks
 - Procedimentos de atendimento; recolha ou recall; farmacovigilância, formação de pessoal
 - Instruções de trabalho, controlo de produto, devoluções
 - Registos necessários à evidência do cumprimento das regras

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...)
-

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

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

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

10672

Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais.
- Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.
- Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...).

Conteúdos

- Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita
- Regulamento Geral de Proteção de Dados
 - Principais conceitos, princípios e atores
 - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
 - Direitos dos titulares dos dados
 - Fiscalização
- Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais
 - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
 - Questões da Segurança Informática
 - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

5. Sugestão de Recursos Didáticos

Este referencial já não
se encontra em vigor