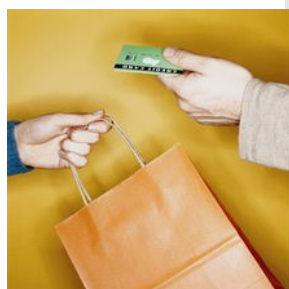


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



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

**Educação e Formação de Adultos
Formação Modular**

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

2. Organização do Referencial de Formação

2.1. Condição de acesso: 9º ano

Áreas de Competências-chave	Código	UFCD	Horas
Cidadania e Profissionalidade	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
	CP_4	Processos identitários	50
	CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
Sociedade, Tecnologia e Ciência	STC_5	Redes de informação e comunicação	50
	STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
Cultura, Língua e Comunicação	CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
	CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
Total			550

NOTA: as UFCD opcionais devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 3. Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências-chave.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA
85 h

Formação Tecnológica²

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 3.

2.2. Condição de acesso: 10º ano

Áreas de Competências-chave	Código	UFCD	Horas
Sociedade, Tecnologia e	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Ciência

Cultura, Língua e Comunicação	CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
Total			200

NOTA: as UFCD opcionais devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 3. Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências-chave.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA
70 h

Formação Tecnológica

Corresponde à totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 3. À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.

2.3 Condição de acesso: 11º ano

Áreas de Competências-chave	Código	UFCD	Horas
Sociedade, Tecnologia e Ciência	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
Total			100

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA
65 h

Formação Tecnológica⁴

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 3.

3. Referencial de Formação Global

Educação e Formação de Adultos (EFA)

Formação de Base

Áreas de Competências-Chave	Código	UFCD	Horas
Cidadania e Profissionalidade	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
	CP_2	Processos sociais de mudança	50
	CP_3	Reflexão e crítica	50
	CP_4	Processos identitários	50
	CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
	CP_6	Tolerância e mediação	50
	CP_7	Processos e técnicas de negociação	50
	CP_8	Construção de projetos pessoais e sociais	50
Sociedade, Tecnologia e Ciência	STC_1	Equipamentos - princípios de funcionamento	50
	STC_2	Sistemas ambientais	50
	STC_3	Saúde - comportamentos e instituições	50
	STC_4	Relações económicas	50
	STC_5	Redes de informação e comunicação	50
	STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
Cultura, Língua e Comunicação	CLC_1	Equipamentos - impactos culturais e comunicacionais	50
	CLC_2	Culturas ambientais	50
	CLC_3	Saúde - língua e comunicação	50
	CLC_4	Comunicação nas organizações	50
	CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
	CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
	CLC_LEI_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50
	CLC_LEI_2	Língua estrangeira - iniciação - francês	50

CLC_LEI_3	Língua estrangeira - iniciação - alemão	50
CLC_LEI_4	Língua estrangeira - iniciação - espanhol	50
CLC_LEI_5	Língua estrangeira - iniciação - italiano	50
CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50
CLC_LEC_2	Língua estrangeira - continuação - francês	50
CLC_LEC_3	Língua estrangeira - continuação - alemão	50
CLC_LEC_4	Língua estrangeira - continuação - espanhol	50
CLC_LEC_5	Língua estrangeira - continuação - italiano	50

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA
10 - 85 h

Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 70,00

Formação Tecnológica

Código ^a	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 pasteleria/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

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

À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, à qual correspondem 20,00 pontos de crédito, sendo esta de caráter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.

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

4.1. Formação de Base

CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	Carga horária 50 horas
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhece as responsabilidades inerentes à liberdade pessoal em democracia. • Assume direitos e deveres laborais enquanto cidadão ativo. • Identifica os direitos fundamentais de um cidadão num estado democrático contemporâneo. • Participa consciente e sustentadamente na comunidade global. 	
Conteúdos	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisso Cidadão/Estado <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos</i> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de liberdade pessoal em democracia - Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão - Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo - Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto - Papel da sociedade civil na Democracia <ul style="list-style-type: none"> - Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia - Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras - Construção social e cultural de novas práticas de cidadania • Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Conceitos-chave: representação; direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores; direitos e deveres de cidadania; direitos civis, direitos sociais; direitos políticos; responsabilidade social empresarial; condição perante o trabalho</i> <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos reguladores dos direitos laborais <ul style="list-style-type: none"> - O Código do Trabalho - Organismos e serviços de proteção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais - Direitos laborais, direitos económicos e/ou de mercado: problematização do jogo entre os direitos dos trabalhadores - adquiridos ou pretendidos - e a lógica liberal regente na maioria das estruturas empresariais • Compromisso Cidadão/Estado <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos</i> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito de liberdade pessoal em democracia - Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão - Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo - Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto - Papel da sociedade civil na Democracia <ul style="list-style-type: none"> - Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia - Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras - Construção social e cultural de novas práticas de cidadania • Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Conceitos-chave: representação; direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores; direitos e deveres de cidadania; direitos civis, direitos sociais; direitos políticos; responsabilidade social empresarial; condição perante o trabalho</i> <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos reguladores dos direitos laborais <ul style="list-style-type: none"> - O Código do Trabalho - Organismos e serviços de proteção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais - Direitos laborais, direitos económicos e/ou de mercado: problematização do jogo entre os direitos dos trabalhadores - adquiridos ou pretendidos - e a lógica liberal regente na maioria das estruturas empresariais • Democracia representativa e participada <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Conceitos-chave: Estado; órgãos de soberania; organização política dos Estados Democráticos; descentralização; cultura política, representação</i> <ul style="list-style-type: none"> - Organização do Estado Democrático português <ul style="list-style-type: none"> - A Constituição da República Portuguesa - Os órgãos de soberania: competências e interligação - Regiões Autónomas e especificidades do seu regime político-administrativo - O Poder Local <ul style="list-style-type: none"> - Órgãos e atributos - Os novos desafios do poder local - Contributos do cidadão na promoção, construção e defesa dos princípios democráticos de participação e representatividade: a responsabilidade e capacidade de fazer escolhas • Comunidade global 	

- *Conceitos-chave: norma; igualdade; fronteira; direitos e deveres de cidadania; comunidade; transnacionalidade*
 - Cidadania europeia
 - Tratado de Maastricht
 - Tratado de Lisboa
 - Direitos dos cidadãos europeus
 - Livre circulação de pessoas: residir, estudar e trabalhar no espaço comum europeu
 - Direitos fundamentais do Homem: Declaração Universal dos Direitos do Homem e outros documentos-chave
- Áreas do Saber: Sociologia; Filosofia; Direito; Relações Internacionais; Geografia; Economia; Psicologia

CP_2	Processos sociais de mudança	Carga horária 50 horas
-------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Integra informação diversa necessária à resolução de problemas nas várias dimensões da vida quotidiana, recorrendo a novas técnicas e tecnologias. • Reconhece novas técnicas e modelos organizacionais de trabalho e implementa, fundamentadamente, esses processos. • Identifica os constrangimentos pessoais e institucionais para a participação associativa e ultrapassa conscientemente esses obstáculos. • Reconhece factos, fatores e dinâmicas de intervenção numa comunidade global, integrando-os na sua atuação como profissional e cidadão.
--------------------	---

Conteúdos

- Aprendizagem ao longo da vida
 - *Conceitos-chave: aprendente; competência; autonomia; desenvolvimento pessoal e social; tecnologias da informação e comunicação; aprendizagem ao longo da vida; sociedade do conhecimento*
 - A condição de aprendente
 - Noção de aprendente
 - Noções de *Lifelong* e *lifewide*
 - Apropriação do conceito de aprendizagem significativa
 - Dinâmicas formais, informais e não formais de aquisição e renovação de competências ao longo e nos vários domínios da vida
 - Importância de práticas de reflexão e auto-avaliação criteriosas e conscientes
 - Dimensões da aprendizagem ao longo da vida: saber-ser, saber-estar, saber-saber e aprender a aprender
 - Aprendizagem ao longo da vida enquanto motor de regeneração local e nacional e prática fundamental para a participação sustentada na sociedade do conhecimento
 - Recurso às novas tecnologias
 - Pesquisa, organização, reformulação e gestão da informação
 - Construção de novas práticas inerentes à gestão complexa e multidimensional da vida pessoal e profissional, designadamente no que diz respeito à facilitação de acesso a serviços e práticas de trabalho cooperativo (nomeadamente a distância)
- Novos processos de trabalho
 - *Conceitos-chave: autonomia; organização e gestão do trabalho; responsabilidade social empresarial*
 - Recurso a novas técnicas/ferramentas de organização e gestão de trabalho, com o objetivo de solucionar problemas através da adoção de práticas inovadoras: os exemplos do teletrabalho e da transformação organizacional (organigramas horizontais e verticais)
 - Implicações da responsabilidade social das empresas
- Movimentos associativos na sociedade civil
 - *Conceitos-chave: atores de desenvolvimento; intervenção social; sociedade civil; empreendedorismo social*
 - Função social dos movimentos colectivos
 - Princípios de organização e dinamização das associações civis
 - Gestão da vida pessoal e profissional com vista à participação associativa: empreendedorismo social
- Instâncias supranacionais dinamizadoras da intervenção comunitária
 - *Conceitos-chave: globalização; local/global; unidade na diversidade; cidadania mundial*
 - Instituições de intervenção à escala macro-social, de acordo com várias áreas
 - Sustentabilidade e meio ambiente; saúde; solidariedade/direitos sociais; direitos humanos; comércio; entre outros
 - Impactos da globalização na intervenção comunitária (e vice-versa)
 - Os novos desafios da cidadania: existe uma cidadania planetária?
 - A interdependência das escalas global-local
 - Os atores da globalização
 - O papel da globalização na construção de uma nova cidadania
 - Papel das novas tecnologias no funcionamento e dinamização em rede das entidades
 - Contributos da globalização para o reconhecimento e a promoção da multiculturalidade e da diversidade
- Área do Saber: Sociologia; Psicologia; Filosofia; Geografia; Direito; Relações Internacionais; Economia

CP_3

Reflexão e crítica

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identifica as condicionantes pessoais de preconceito e age com vista à sua desconstrução.
- Reconhece a importância de uma cultura de rigor no desempenho profissional, como uma nova atitude de civismo apurado.
- Distingue modelos institucionais de escala local e nacional e respetivas atribuições.
- Interpreta criticamente os mecanismos de formação de estereótipos culturais e sociais, com vista a um distanciamento crítico.

Conteúdos

- Representações pessoais e sociais de estereótipos e preconceitos
 - *Conceitos-chave: preconceito; estereótipo; discriminação; diferença; unidade na diversidade*
 - Noção de estereótipos e preconceitos dominantes
 - Distinção e inter-relação dos conceitos de estereótipo e de preconceito
 - Identificação de comportamentos de preconceito na relação com a diferença, nomeadamente quanto a: etnias, religiões, género, portadores de necessidades especiais, grupos profissionais, grupos sociais, entre outros
- Paradigma de uma cultura de rigor no desempenho profissional
 - *Conceitos-chave: competência/performance; organização; cultura de rigor; desempenho profissional; multiculturalidade*
 - Relação com: cultura de cooperação, cultura de ambição, cultura de participação e empreendedorismo e cultura de inovação
 - Espírito de cooperação, integração e abertura multiculturais
 - Dinâmicas de regulação/diferenciação qualitativa positiva
 - Cumprimento de horários, cronogramas e objetivos, na promoção do respeito pelos fatores “tempo” e “qualidade”
 - Rotinas de avaliação
 - Posicionamento profissional entre a “disciplina” e a “inovação e mudança”
 - Sentido de crítica e Sentido de responsabilidade
- Análise e comparação crítica de modelos institucionais
 - *Conceitos-chave: local/global; identidade territorial; metodologias de trabalho; divisão administrativa*
 - Modelos de administração territorial: gestão das competências ao nível local e nacional
 - Instituições de intervenção/impacto local e nacional
 - Funções, atribuições e conteúdos funcionais de diferentes modelos institucionais, nomeadamente quanto a
 - Metodologias de trabalho e gestão institucional, com vista à promoção da eficácia
 - Implementação de uma cultura de rigor
- Sociedade da informação
 - *Conceitos-chave: comunicação; média; sociedade da informação; globalização*
 - Virtualidades e problemáticas de uma cultura de massas: relação entre os média e o espaço público - opinião pública e publicada
 - Mecanismos de adesão e difusão dos média quanto a estereótipos e preconceitos dominantes
 - Papel das novas tecnologias na formação da opinião pública
- Áreas do Saber: Sociologia; Psicologia; Filosofia; Direito; Economia

CP_4

Processos identitários

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Assume condutas adequadas às instituições e aos princípios de lealdade comunitária.
- Integra o coletivo profissional com noção de pertença e lealdade.
- Reconhece a diversidade de políticas públicas de inserção e inclusão multicultural.
- Valoriza a interdependência e a solidariedade enquanto elementos geradores de um património comum da humanidade.

Conteúdos

- Fundamentação dos princípios de conduta na relação com "o outro"
 - *Conceitos-chave: igualdade; diferença; unidade na diversidade; equidade; direitos civis; direitos sociais; prospectividade*
 - Princípios de conduta: empatia, reação compassiva e solidariedade
 - Princípios de igualdade e equidade
 - A diversidade, a aceitação e a tolerância como elementos prospectivos das sociedades contemporâneas
 - As principais manifestações de intolerância à diferença: racismo e xenofobia, desigualdades de género, estado civil, homofobia e transfobia, portadores de necessidades especiais, religião ou crenças religiosas, edaísmo
- Papel da deontologia na construção de uma cultura organizacional
 - *Conceitos-chave: motivação; ética; deontologia; organização; relações interpessoais; multiculturalidade*
 - Códigos de conduta no contexto profissional
 - Pertença e lealdade no colectivo
 - Relacionamento e inserção multicultural no trabalho
 - Participação na construção dos objetivos organizacionais à luz de uma cultura de rigor
 - Mecanismos de motivação e realização pessoal e profissional e sua relação com a produtividade
 - Convergência entre os objetivos organizacionais e as motivações pessoais
 - O papel da autonomia e da responsabilidade no planeamento e estruturação de metas
- Políticas públicas de inclusão
 - *Conceitos-chave: condição humana; fluxos migratórios; unidade e diversidade; educação para a cidadania; organização política dos Estados democráticos*
 - Dispositivos e mecanismos de concertação social
 - Organismos institucionais de combate à discriminação, à escala nacional e internacional
 - A educação para a cidadania e a preservação da unidade na diversidade
 - Impactos económicos, culturais e sociais dos fluxos migratórios no Portugal Contemporâneo
- Uma nova identidade europeia em construção: o papel da multiculturalidade e da diversidade
 - *Conceitos-chave: democracia; justiça; cultura; cidadania mundial; multiculturalidade; Direito Internacional*
 - Dimensão supranacional dos poderes do Estado
 - Exploração do conceito de Património Comum da Humanidade e suas implicações na atuação cívica à escala mundial
 - Respeito/solidariedade entre identidades culturais distintas
 - Relações jurídicas a um nível macro: agentes de nível governamental e sociedade civil
 - Exploração de documentos estruturantes da construção europeia
- Áreas do Saber: Filosofia; Psicologia; Economia; Direito; Relações Internacionais; Geografia; História; Sociologia

CP_5

Deontologia e princípios éticos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Posiciona-se, em consciência, relativamente a valores éticos e culturais.
- Articula responsabilidade pessoal e profissional, adotando normas deontológicas e profissionais.
- Identifica fatores éticos de promoção do desenvolvimento institucional.
- Reconhece condutas éticas conducentes à preservação da solidariedade e do respeito numa comunidade global.

Conteúdos

- Princípios fundamentais da ética
 - *Conceitos-chave: ética, deontologia, consciência*
 - Ética, Doutrina, Deontologia e Moral
 - Exploração dos conceitos
 - Distinção e interseção entre campos de reflexão/intervenção
 - O método analítico como fundamentação da Ética
 - Valores fundamentais de um código de ética
 - A ética e a liberdade: responsabilidade e intencionalidade
- Códigos de ética e padrões deontológicos
 - *Conceitos-chave: deontologia, códigos de ética; conduta profissional, dever*
 - Os códigos de ética pessoal e a deontologia profissional: da “ciência dos costumes” ao conjunto de deveres, princípios e normas específicos de um grupo profissional
 - O papel das normas de conduta profissional na definição da deontologia de uma profissão
 - Relação entre as normas deontológicas e a responsabilidade social de um grupo profissional
 - Dinâmica entre a responsabilidade profissional e os diferentes contextos sociais
- Ética e desenvolvimento institucional
 - *Conceitos-chave: igualdade; diferença; organização comunitária*
 - Relação entre a ética individual e os padrões de ética institucional
 - Os códigos de ética e conduta institucional como elementos de identidade e formação de princípios reguladores das relações inter-pessoais e socioculturais
 - O papel dos princípios éticos e deontológicos institucionais na mediação de conflitos colectivos
- Comunidade Global
 - *Conceitos-chave: nexos local/global; globalização*
 - A globalização e as novas dimensões de atitudes: local, nacional, transnacional e global
 - Internacionalização, transnacionalidade e os problemas éticos colocados pela globalização
 - As ambivalências do processo de globalização, nomeadamente
 - Abertura de mercados: ética na competitividade
 - Esbatimento de fronteiras: ética para a igualdade/inclusão
 - A construção de uma cidadania mundial inclusiva
 - Importância da criação de plataformas de convergência e desenvolvimento, com vista a uma integração económica mundial
 - Dimensão ética do combate às desigualdades económico-sociais, no âmbito da globalização
- Áreas do Saber: Filosofia; Antropologia; Sociologia; Geografia; História; Psicologia

CP_6

Tolerância e mediação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Age sobre a diversidade e a diferença com tolerância, enquanto valor democrático consciente.
- Intervém aplicando princípios de negociação em contexto profissionais.
- Reconhece a comunidade política enquanto representativa de um projeto de intervenção plural.
- Participa ativamente na mediação intercultural, enquanto fator de gestão de tolerância e de abertura moral.

Conteúdos

- Democracia representativa
 - *Conceitos-chave: democracia; participação política; cidadania; comunidade política*
 - Conceito de democracia
 - Mecanismos da democracia e formas de participação ao dispor do cidadão
 - Papel da cidadania participativa na relação entre sociedade civil, estado e mercado
 - Cidadania representativa e integradora da diferença
 - Dispositivos e mecanismos de concertação social
 - Importância da concertação social na defesa dos diferentes interesses dos cidadãos
 - O respeito pela diversidade cultural e os direitos de cidadania
 - Diversidade cultural com elemento potenciador da identidade comunitária
- Tolerância e abertura na atividade profissional
 - *Conceitos-chave: intervenção; tolerância; abertura*
 - A tolerância nas relações profissionais como
 - Premissa de uma cultura de rigor e exigência
 - Respeito das diferenças: abertura face a opiniões e posturas diferentes e/ou divergentes
 - Deontologia profissional e tolerância: processos de negociação ao nível pessoal e institucional
 - Multiculturalidade e heterogeneidade no local de trabalho: processos de desconstrução de preconceitos e estereótipos, como fatores de inclusão e desenvolvimento
- Portugal como país multiétnico e multicultural
 - *Conceitos-chave: comunidade política; fluxos migratórios; pluralidade; multiculturalidade*
 - Pluralidade e heterogeneidade nas sociedades contemporâneas: diferentes contributos para a construção da identidade territorial
 - A comunidade política e a identidade partilhada: a importância das diversas perspetivas políticas na construção de uma sociedade plural (Análise de programas políticos diversos relativamente a uma dada temática de interesse nacional)
 - Efeitos da multiculturalidade
 - Portugal como país de acolhimento: efeitos económicos, culturais e sociais dos novos fluxos migratórios em Portugal
 - Reflexão fundamentada sobre a emigração e a imigração em Portugal (por exemplo, a partir da análise de dados estatísticos)
- O respeito pela diversidade cultural: direito ou dever da cidadania?
 - *Conceitos-chave: mediação; património ético comum*
 - A importância das atitudes de abertura face ao outro e à diferença na construção de um património ético comum
 - Exploração do conceito de mediação intercultural
 - A mediação intercultural como recurso para o desenvolvimento social
- Áreas do Saber: Sociologia; Antropologia; Direito; Psicologia; Filosofia

CP_7

Processos e técnicas de negociação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Integra opiniões divergentes, revelando abertura e receptividade.
- Reconhece e assume a assertividade como fator de mediação de conflitos entre vida pessoal e profissional.
- Assume a importância da participação em instituições deliberativas, reconhecendo os seus mecanismos de funcionamento.
- Distingue e aplica formas democráticas de intervenção pública.

Conteúdos

- A conciliação da vida privada, familiar e profissional
 - *Conceitos chave: papéis sociais; protecção social; responsabilidade social das empresas*
 - Transformações sociais emergentes na sociedade portuguesa e consequências na vida privada, familiar e profissional dos cidadãos
 - Novos papéis sociais de género, novas atitudes e novas identidades na vida familiar
 - Noção de distribuição equilibrada das tarefas (domésticas e de apoio à família), como elemento promotor da conciliação entre o privado, o familiar e o profissional
 - Processos de conciliação entre a vida privada, familiar e profissional
 - Reorganização dos processos de trabalho e da gestão dos tempos de trabalho
 - Serviços de apoio ajustados às novas necessidades
 - A legislação portuguesa e as diretivas europeias sobre a conciliação da vida privada, familiar e profissional
- Comportamento assertivo
 - *Conceitos-chave: direitos e deveres de cidadania; assertividade*
 - Assertividade como motor da realização e legitimação nos contextos pessoal, familiar e profissional
 - Importância das técnicas assertivas de comunicação e os impactos nas relações humanas no trabalho
 - Articulação consciente dos direitos pessoais com os interesses do coletivo profissional
 - Auto-afirmação, positividade e aceitação dialogada
 - Princípio regulador de compromissos produtivos no espaço profissional
- Mudanças sociais e novas dimensões de intervenção: as instituições deliberativas informais
 - *Conceitos-chave: Mediação; negociação; intervenção; intervenção social*
 - Elementos dinamizadores do desenvolvimento local e comunitário: o exemplo do associativismo
 - Negociação e Mediação: definição e elementos distintivos fundamentais
 - Estratégias de negociação e construção de acordos, segundo princípios assertivos
 - Cidadania representativa e os dispositivos de concertação social
 - Novos espaços democráticos de intervenção: os exemplos dos media e da internet
 - As plataformas digitais e os movimentos de cidadania: novos poderes e novas responsabilidades na regulação das políticas públicas
 - Formas democráticas de intervenção pública: a importância dos processos de discussão pública
- Mudanças sociais e novas dimensões de intervenção: as instituições deliberativas formais
 - *Conceitos-chave: democracia participativa; instituições deliberativas; sistema eleitoral*
 - Princípios gerais da democracia participativa
 - Princípios gerais do sistema eleitoral português
 - Os sistemas eleitorais e legislativos como mecanismos reguladores da ação política
 - O Poder executivo e a administração do interesse público
 - Dinâmicas eleitorais no Portugal contemporâneo
 - Instituições deliberativas de diferente escala
 - Novos poderes e responsabilidades do cidadão na regulação das políticas públicas
- Áreas do Saber: Sociologia; Antropologia; Economia; Filosofia; Direito; Psicologia

CP_8

Construção de projetos pessoais e sociais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Explora recursos para uma gestão prospetiva e eficaz da vida pessoal.
- Convoca saberes e novas formas de gestão profissional para a resolução de problemas complexos.
- Cooperar e planifica projetos coletivos, em contextos não diretivos e não formais.
- Mobiliza competências e altera comportamentos à luz de novos contextos de incerteza e de ambiguidade.

Conteúdos

- Gestão prospetiva da vida pessoal
 - *Conceitos-chave: papéis sociais; inovação; prospectividade; sociedade da informação; condição perante o trabalho; conciliação vida pessoal e profissional; responsabilidade social empresarial*
 - Papel das novas tecnologias na gestão da vida pessoal em toda a sua complexidade
 - Planificação de projetos pessoais, tendo em conta variantes de constrangimento à sua concretização: gestão do tempo e do(s) espaço(s), enquadramento familiar, qualificações/competências pessoais e profissionais, fatores económicos, entre outros
 - A importância da criação de serviços inovadores de apoio ajustados às novas necessidades de conciliação da vida pessoal e profissional: o exemplo dos serviços de proximidade
- Estratégias de revitalização de empresas e instituições: os novos papéis do indivíduo na organização
 - *Conceitos chave: empowerment; sinergia; autonomia; delegação, responsabilidade*
 - Políticas de *empowerment*
 - Liderança e delegação de poderes
 - Autonomia, descentralização e competitividade
 - *Empowerment* na promoção da intervenção social
 - Métodos de prospecção
 - *Marketing* e análise de mercado
 - Prospecção e fidelização
- Envolvimento e responsabilização na construção dos projetos coletivos: a construção de uma sociedade mais plural e solidária
 - *Conceitos chave: intervenção comunitária; empowerment; organização comunitária; discriminação*
 - A importância dos conceitos de negociação, planificação, dinamização e avaliação na definição de uma estratégia de intervenção comunitária
 - Técnicas diversificadas de trabalho em equipa
 - Aplicação de estratégias de *empowerment* em projetos coletivos de índole não diretiva e não formal
 - Agentes de promoção da igualdade a nível governamental: o Estado Português, a União Europeia, o Poder Local, Comissões para a Igualdade, entre outros
 - Agentes de promoção da igualdade da sociedade civil: os cidadãos, as empresas, a escola, a comunicação social, as ONG, entre outros
- Responsabilidades pessoais e institucionais em fenómenos coletivos
 - *Conceitos-chave: práticas individuais; responsabilidade social; direitos e deveres de cidadania; identidade partilhada*
 - As práticas individuais como conceito: o papel do indivíduo na valorização e construção da consciência colectiva
 - O respeito da comunidade pela projeção da identidade individual
 - Implicações do conceito de identidade partilhada
 - Exploração de conceitos e práticas: os exemplos da reciclagem, do consumo sustentável, da prevenção e reutilização, da compostagem e do *ecodesign*
- Área do Saber: Sociologia; Antropologia; Economia; Filosofia; Direito; Psicologia

STC_1

Equipamentos - princípios de funcionamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Opera com equipamentos e sistemas técnicos em contextos domésticos, identificando e compreendendo as suas normas de boa utilização e os seus diferentes utilizadores.
- Opera com equipamentos e sistemas técnicos em contextos profissionais, identificando e compreendendo as suas normas de boa utilização e seus impactos nas organizações.
- Interage com instituições, em situações diversificadas, discutindo e solucionando questões de teor técnico para a reparação ou melhor utilização de equipamentos e sistemas técnicos.
- Compreende e apropria-se das transformações nos equipamentos e sistemas técnicos.

Conteúdos

- Processos socio-históricos de apropriação dos equipamentos e sistemas técnicos
 - Conceitos-chave: género, divisão social do trabalho, competitividade, poder, sociedade industrial, estrutura sociocultural
 - Desigualdades de género na divisão social do trabalho e em particular, das tarefas domésticas
 - (Re)estruturação das organizações em função das competências e qualificações necessárias para a sua modernização e competitividade
 - Relações de poder e instâncias mediadoras na introdução e uso dos equipamentos e sistemas técnicos (assistência, fiscalização, consultoria, etc.)
 - Emergência e metamorfoses das sociedades industriais, através da interação (dialéctica) entre estruturas socioculturais e desenvolvimento tecnológico
- Dimensões científicas da aquisição, utilização e gestão dos equipamentos e sistemas técnicos
 - Conceitos-chave: sistema, matéria, energia, eficiência, (des)equilíbrio sistémico, evolução tecnológica
 - Princípios físicos e químicos elementares, segundo os quais operam os sistemas fundamentais (mecânicos, elétricos e químicos) para o funcionamento dos equipamentos
 - Diferentes fases que constituem o ciclo de vida dos equipamentos
 - Modos de quantificar os equipamentos, enquanto elementos consumidores de matéria e de energia
 - Distintas alternativas tecnológicas, numa perspetiva comparativa, em função da eficiência com vista à satisfação das (diferentes) necessidades do utilizador
 - Desequilíbrios no funcionamento dos equipamentos e formas de comunicá-los com eficiência aos agentes competentes (reparação, deposição, etc.)
 - Fases, agentes e dinâmicas da evolução histórica dos equipamentos, no sentido de um processo contínuo e gradual de aproximação ao homem e à satisfação das suas necessidades
- Aspectos do raciocínio matemático fundamentais para a utilização e gestão de equipamentos e sistemas técnicos
 - Conceitos-chave: lógica, experimentação empírica, sucessão, variável, probabilidade, desempenho, fiabilidade
 - Critérios de lógica na conceção dos equipamentos, distinguindo-se processos racionalizáveis e processos de experimentação empírica
 - Procedimentos básicos de estatística na gestão do equipamento, compreendendo o período de vida útil de um equipamento como uma sucessão de utilizações discretas
 - Formas de medição do desempenho de um equipamento ao longo de um certo período de tempo, relacionando-o com fatores intrínsecos e extrínsecos
 - Modos de tradução da fiabilidade de um equipamento (e de um sistema que inclua diversos equipamentos) em termos probabilísticos
- Áreas do Saber: Física; Química; Sociologia; Economia; História; Matemática

STC_2

Sistemas ambientais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Promove a preservação e melhoria da qualidade ambiental, através de práticas quotidianas que envolvem preocupações com o consumo e a eficiência energética.
- Pondera a aplicação de processos de valorização e tratamento de resíduos nas medidas de segurança e preservação ambiental.
- Diagnostica as tensões institucionais entre o desenvolvimento e a sustentabilidade, relativamente à exploração e gestão de recursos naturais.
- Interpreta as transformações ambientais ao longo dos tempos, sob diferentes pontos de vista, incluindo as suas consequências nas dinâmicas sociais e populacionais.

Conteúdos

- Abordagem socio-histórica das formas de representação e atuação sobre o ambiente
 - *Conceitos-chave: cosmo-visões, modernidade, padrão demográfico, política ambiental, sociedade de risco, reflexividade, sustentabilidade*
 - Diferentes relações dos povos e civilizações com o ambiente, associados a distintas cosmo-visões e diferentes recursos tecnológicos
 - Emergência da modernidade como aprofundamento do controlo e manipulação sobre o ambiente, nas suas várias vertentes
 - Associação desta mudança profunda na relação com o ambiente com a transformação dos padrões demográficos e migratórios
 - Análise da relação complexa que os indivíduos estabelecem hoje com as políticas ambientais, particularmente visível nas polémicas públicas sobre a instalação de novos equipamentos com um impacto ambiental considerável
 - As sociedades contemporâneas como sociedades de risco, implicando um aumento da reflexividade e sensibilidade social para formas mais sustentáveis (e seguras) de relação com o ambiente
- Perspectivas político-geográficas sobre o ambiente e, em particular, a exploração e gestão dos recursos naturais
 - *Conceitos-chave: recurso natural, níveis de desenvolvimento, modelos de desenvolvimento, dependência energética, energia renovável*
 - Os diversos recursos naturais: distinção entre renováveis e não renováveis e debate sobre os desafios que se colocam à gestão dos segundos
 - Relação das desigualdades na distribuição e consumo energéticos com os níveis e modelos de desenvolvimento das regiões
 - A dependência de Portugal relativamente aos recursos do subsolo (em particular, em termos energéticos): implicações financeiras e ambientais da aposta em energias renováveis
 - Quantidade e qualidade dos recursos hídricos, em função quer de fatores climáticos quer da atividade humana
 - Diversas instâncias administrativas e comerciais que regulam a aquisição e exploração dos recursos naturais, explorando tensões entre elas
 - Distintos modelos de desenvolvimento, em contexto urbano e em contexto rural, caracterizados por diferentes modos de relação com o meio ambiente
- Dimensão física e química dos sistemas ambientais
 - *Conceitos-chave: sistema ambiental, (des)equilíbrio sistémico, intervenção antropogénica, ciclo, matéria, energia, escala, contaminação*
 - Os diferentes elementos que constituem os sistemas ambientais: ar, água, solo e ecossistemas
 - Princípios físicos e químicos que comandam os sistemas ambientais nos diferentes elementos, conhecendo os modelos teóricos desenvolvidos para interpretar a forma segundo aqueles operam
 - Quantificação dos desequilíbrios nos sistemas ambientais, diagnosticando as causas associadas e, em particular, a dimensão da intervenção antropogénica sobre o ambiente
 - A evolução dos sistemas ambientais: causas de desequilíbrios e modos de intervenção sobre as mesmas com vista à correção dos seus efeitos
 - Perspectiva sistémica dos sistemas ambientais, segundo o funcionamento em ciclos interligados de matéria e energia, em diferentes escalas
 - Multidisciplinaridade e transversalidade dos problemas ambientais, ao nível da contaminação biológica e físico-química dos vários compartimentos ambientais (água, ar, solo, biota), resultante da emissão de poluentes, e das suas soluções, considerando as dimensões ecológica, social e económica do desenvolvimento sustentável
- Conceitos matemáticos para o diagnóstico e intervenção de sistemas ambientais
 - Utilidade(s) da matemática na interpretação e sistematização dos ciclos ambientais
 - Modelos teóricos explicativos dos ciclos ambientais e sua explicitação formal em equações
 - Grandezas fundamentais para o diagnóstico dos desequilíbrios em sistemas ambientais
 - Métodos matemáticos para relacionar as causas dos desequilíbrios em sistemas ambientais e para dimensionar as soluções
 - Leitura e construção de funções, na sua forma gráfica, numérica e analítica, na representação do comportamento dos sistemas ambientais
- Áreas do Saber: Física; Química; Sociologia; História; Geografia; Matemática

STC_3

Saúde - comportamentos e instituições

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Adota cuidados básicos de saúde em função de diferentes necessidades, situações e contextos de vida.
- Promove comportamentos saudáveis e medidas de segurança e prevenção de riscos, em contexto profissional.
- Reconhece diversas componentes científicas e técnicas na tomada de decisões racionais no campo da saúde, na sua interação com elementos éticos e/ou políticos.
- Previne patologias, tomando em consideração a evolução das realidades sociais, científicas e tecnológicas.

Conteúdos

- Modos psicológicos de relação com o corpo, quer nas rotinas de prevenção de riscos quer na resposta a crises originadas por doenças próprias ou de pessoas dependentes
 - *Conceitos-chave: cognição, percepção, memória, aprendizagem, inteligência, sistema fisiológico, emoção, representação, apoio psicológico*
 - A importância da cognição nos comportamentos relativamente ao corpo e às doenças, através dos processos de percepção, memória, aprendizagem e inteligência
 - Perspectiva dos fundamentos biológicos do comportamento, em termos dos principais sistemas fisiológicos relacionados com o comportamento (nervoso, endócrino e imunitário), e da sua inter-relação
 - Processos fundamentais da cognição social que medeiam a relação do indivíduo com os demais, em particular, nos contextos de saúde (relação com médico, enfermeiro, farmacêutico, etc.)
 - Integração dos aspetos cognitivos e emocionais na representação que o indivíduo constrói sobre si mesmo e nos cuidados de saúde que desenvolve
 - Importância do apoio psicológico a indivíduos em situação de doença, distinguindo características do apoio profissionalizado e do apoio fornecido por familiares ou amigos
- Transformações históricas da forma como os indivíduos se representam e atuam sobre si mesmos e sobre terceiros, nos cuidados de higiene e saúde
 - *Conceitos-chave: civilização, representação, antropocentrismo, ciência, democracia, controlo urbano, patologia, classe social*
 - Diferentes representações do indivíduo, do corpo e da medicina, associadas a distintas cosmo-visões e matrizes civilizacionais
 - A revolução das concepções cosmológicas ocorrida ao longo dos séculos XV e XVI: o novo enfoque no indivíduo (antropocentrismo) e a emergência da ciência moderna (matematização do real)
 - Existência de um processo civilizacional que, progressivamente, tem tornado mais sofisticada a relação dos indivíduos com o corpo e os seus cuidados de higiene e saúde
 - Generalização dos sistemas nacionais de saúde, nos séculos XIX-XX, enquanto requisito quer da democracia quer de controlo urbano
 - Principais patologias em diferentes épocas históricas, relacionando-as com as condições sociais, de higiene e de saúde vigentes
 - Diferenças e assimetrias atuais entre classes sociais na sua relação com o corpo, no acesso a cuidados de saúde e, assim, na sua vulnerabilidade a diversas patologias
- Processos biológicos e fisiológicos que sustentam a vida
 - *Conceitos-chave: organismo, sistema, célula, substância química, (des)equilíbrio, doença*
 - Sistemas constituintes dos seres humanos (nervoso, circulatório, linfático, respiratório, digestivo, estrutura óssea)
 - Da célula como unidade básica dos sistemas vivos à existência de diferentes tipos de células com funções específicas
 - Interação dos sistemas intrínsecos ao ser vivo com elementos extrínsecos, incluindo substâncias químicas, que intervêm em processos como a alimentação, a respiração, a medicação, etc.
 - Conceito de equilíbrio de cada um dos sistemas constituintes e do ser vivo como um todo, diagnosticando e interpretando possíveis desequilíbrios
 - Relação entre o aparecimento de novas doenças e os desequilíbrios dos sistemas no ser vivo, compreendendo as intervenções necessárias para a retoma do seu funcionamento normal
- Conteúdos matemáticos para a adoção de cuidados básicos de saúde
 - *Conceitos-chave: dose, proporção, concentração, variação, regulação, distribuição, disseminação, probabilidade, variável*
 - O conceito de dose e sua adequação em função das características do organismo (proporções)
 - A medição dos níveis de concentração de substâncias no organismo e sua variação ao longo do tempo
 - Quantidades de substância necessária para agir sobre os desequilíbrios do sistema e necessidade de regular os períodos de toma de medicamentos
 - Distribuição e evolução, no tempo e no espaço, da disseminação de certas doenças numa população e num território
 - Incidência (ou probabilidade) de uma doença sobre um determinado grupo ou população, em função das suas variáveis (genéticas, comportamentais, ambientais)
- Áreas do Saber: Psicologia; Biologia; Química; História; Matemática

STC_4

Relações económicas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Organiza orçamentos familiares, tendo em conta a influência dos impostos e os produtos e serviços financeiros disponíveis.
- Aplica princípios de gestão de recursos na compreensão e melhoria do funcionamento de organizações produtivas (públicas ou privadas).
- Perspectiva a influência dos sistemas monetários e financeiros na economia e na sociedade.
- Compreende os impactos dos desenvolvimentos sociais, tecnológicos e científicos, nos usos e gestão do tempo.

Conteúdos

- Dimensão socio-antropológica da organização das atividades produtivas e sua relação com as estruturas culturais
 - *Conceitos-chave: família, unidade de produção, unidade de consumo, modo de produção, matriz cultural, tempo, modernidade*
 - Diferentes modelos de família, enquanto unidade de produção e de consumo, bem como os seus referentes históricos e culturais
 - Relação dos modos de produção com as estruturas e dinâmicas familiares em sociedades e épocas distintas
 - Matrizes culturais que permitem (e condicionam) o desenvolvimento dos sistemas económicos
 - O tempo enquanto construção social: a transformação radical da sua representação associada ao advento da modernidade
- Dimensão económica das organizações produtivas e das sociedades
 - *Conceitos-chave: consumo, poupança, rendimento, coeficiente orçamental, produtividade marginal, economia de escala, moeda, custo de produção*
 - O consumo e a poupança enquanto atos (económicos e sociais) de utilização dos rendimentos, reconhecendo diferentes tipos de consumo e de poupança nas sociedades contemporâneas
 - Evolução dos coeficientes orçamentais, relativamente à evolução dos níveis de rendimento
 - Cálculo dos valores relativos à evolução da produção total e da produtividade marginal, em função das variações do fator trabalho
 - Definição de economias de escala, explicitando-se os fatores que as podem originar ou bloquear
 - A importância da moeda no desenvolvimento económico, relacionando a evolução tecnológica com o processo de desmaterialização da moeda
 - Distintos custos de produção, incluindo a variável tempo e explorando situações para os otimizar
- Técnicas contabilísticas elementares para a gestão de unidades produtivas e de agrupamentos familiares
 - *Conceitos-chave: folha de cálculo, balanço contabilístico, ativo, passivo, capital próprio, elemento patrimonial, dinâmica patrimonial, gestão sustentável*
 - Elaboração de folhas de cálculo, utilizando fórmulas na resolução de operações fundamentais da área económico-financeira
 - Estrutura de um balanço: distinção entre ativo, passivo e capital próprio, bem como entre os variados elementos patrimoniais
 - A dinâmica patrimonial, a partir da elaboração de balanços sucessivos
 - Distinção entre balanço inicial e final e desenvolvimento de modelos de previsão/simulação, com vários cenários, orientados para uma gestão sustentável
- Conteúdos matemáticos fundamentais para a gestão corrente de unidades produtivas e seu crescimento sustentável
 - *Conceitos-chave: decisão optimal, função, taxa de variação instantânea, taxa de variação média, programação linear*
 - Contributo da matemática para a tomada de decisões ótimas, assim como as suas limitações
 - Utilização de estudos gráfico, numérico e analítico de funções no cálculo da relação receitas/despesas, ao longo do tempo
 - Conceitos de taxa de variação instantânea e taxa de variação média num intervalo
 - Resolução numérica, graficamente e com recurso a programas computacionais (na folha de cálculo) de problemas de programação linear
- Áreas do Saber: Economia, Contabilidade, Antropologia, Matemática

STC_5

Redes de informação e comunicação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Entende as utilizações das comunicações rádio em diversos contextos.
- Perspectiva a interação entre a evolução tecnológica e as mudanças nos contextos organizacionais, bem como nas qualificações profissionais.
- Discute o impacto dos media na construção da opinião pública.
- Relaciona a evolução das redes tecnológicas com a transformação das redes sociais.

Conteúdos

- Aspectos socio-económicos do desenvolvimento e da implementação das tecnologias da informação e da comunicação
 - *Conceitos-chave: diversidade social, desigualdade social, investimento, inovação, meio de comunicação de massas, sociedade em rede*
 - Diferentes modos de relação com a tecnologia que coexistem nas sociedades contemporâneas, bem como a sua correlação com certas variáveis sociais (idade, qualificações, recursos económicos, formação específica, grupos de sociabilidade, etc.)
 - Relação entre competências tecnológicas e crescimento económico, a nível individual, organizacional e social
 - Ponderação de soluções tecnológicas sustentáveis, a nível organizacional, a partir de uma estimativa dos seus custos e benefícios
 - A importância do investimento em inovação tecnológica e em investigação e desenvolvimento na atividade económica
 - A importância dos meios de comunicação de massas no desenvolvimento da democracia e da reflexividade social, em particular, através do fortalecimento (e possível controlo ou regulação) de uma "opinião pública"
 - Implicações socio-económicas da difusão das redes tecnológicas, em particular, no desenvolvimento de uma nova configuração social, a sociedade em rede
- Elementos tecnológicos centrais que estruturam o funcionamento dos sistemas de informação e comunicação
 - *Conceitos-chave: tecnologia da informação e comunicação, terminal, rede, intranet, internet, desempenho*
 - Os sistemas funcionais básicos das tecnologias de informação e comunicação (armazenagem e transferência de dados, construção, articulação e apresentação de informação)
 - Os diversos tipos de tecnologias de informação e comunicação, caracterizando as suas dimensões individual e coletiva (terminais e redes)
 - Principais elementos, estrutura e dinâmicas das redes informáticas fechadas (intranet) e abertas (internet)
 - Aplicação das tecnologias de informação e comunicação nas múltiplas atividades humanas (produção, comércio, serviços, comunicação social, etc.)
 - Limitações no desempenho e aplicação associadas à componente tecnológica das tecnologias de informação e comunicação
- Conhecimentos científicos e matemáticos fundamentais para a compreensão e boa utilização das tecnologias da informação e da comunicação
 - *Conceitos-chave: princípio físico, código binário, linguagem, base de dados, estatística*
 - Os princípios físicos fundamentais que permitem a realização de operações pelos sistemas de informação e comunicação
 - O código binário como linguagem da programação: estrutura e operações básicas
 - Operações estatísticas básicas: construção de bases de dados, produção e interpretação de resultados estatísticos, na forma numérica e gráfica
- Áreas do Saber: Economia, Sociologia, Física, Matemática

STC_6

Modelos de urbanismo e mobilidade

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Associa conceitos de construção e arquitetura à integração social e à melhoria do bem-estar individual.
- Promove a qualidade de vida através da harmonização territorial em modelos de desenvolvimento rural ou urbano.
- Compreende os diferentes papéis das instituições que trabalham no âmbito da administração, segurança e território.
- Reconhece diferentes formas de mobilidade territorial (do local ao global), bem como a sua evolução.

Conteúdos

- Processos de mudança fundamentais na geografia das populações, em particular, os intensos fluxos de migração, emigração e imigração que ocorreram no território português, desde o início do século XX
 - *Conceitos-chave: densidade populacional, área urbana, êxodo rural, terciarização, modelo de desenvolvimento, emigração, imigração*
 - Distribuição da população no território português, enfatizando as grandes assimetrias regionais em termos de densidade populacional e a emergência de grandes áreas urbanas
 - O processo de êxodo rural, litoralização e progressivo despovoamento do interior, a partir da transformação profunda dos critérios de atratividade e repulsividade dos diferentes locais
 - Relação entre o crescimento das cidades, a melhoria das acessibilidades e a industrialização e terciarização dos sistemas económicos
 - Diferentes modelos de desenvolvimento sustentável e de qualidade de vida, tanto em contexto urbano como em contexto rural
 - Novas tendências na relação espaço-campo e, em particular, novos padrões residenciais, impulsionados pela melhoria das acessibilidades e das telecomunicações
 - A situação de Portugal como um país de emigração e imigração: novas facetas deste fenómeno resultantes da criação de um território europeu de livre circulação
- Princípios psicológicos associados à integração e bem-estar, com enfoque nos contextos de desenvolvimento e nos processos de mudança de meio envolvente
 - *Conceitos-chave: comunidade, bem-estar, modelo ecológico do desenvolvimento, adaptação, transferência cognitiva*
 - O funcionamento e o papel social das comunidades como promotoras de desenvolvimento e bem-estar pessoais
 - Os diferentes contextos no modelo ecológico do desenvolvimento (macro-sistema, meso-sistema, exo-sistema, micro-sistema)
 - Factores de risco e de proteção em cada um dos sistemas
 - Mecanismos de adaptação e transferência cognitiva, inerentes a qualquer processo de mobilidade individual entre diferentes comunidades (possibilidades e limitações)
- Conceitos fundamentais nos processos de construção do espaço de vivência (arquitetura) e de ordenamento do território
 - *Conceitos-chave: necessidade, satisfação, habitat, espaço, urbanidade, modelo territorial*
 - As necessidades do Homem no seu habitat (habitação, trabalho, convívio, alimentação, deslocação, etc.)
 - A dimensão física do espaço de vivência, considerando as componentes de estar e deslocar
 - Relação da organização e da construção do espaço urbano, entre o estar e o deslocar, com a satisfação das necessidades do Homem
 - Caracterização dos modelos territoriais de organização do espaço de vivência: formas de medição e análise dos padrões de ocupação de solo e configuração de vias de comunicação de diferentes tipos de transporte
 - As variáveis físicas que limitam o desenvolvimento do espaço urbano
- Princípios físicos na organização e gestão do espaço habitável
 - *Conceitos-chave: fluxos, matéria, energia, circulação, resíduo, eficiência*
 - Fluxos materiais e energéticos no interior dos espaços urbanos e entre estes e os espaços adjacentes
 - Medição, análise e interpretação da circulação de ar, água e seres vivos, bem como da produção de resíduos e o consumo de energia no espaço urbano
 - Medição, análise e interpretação dos fluxos materiais e energéticos do lar, associando as variáveis determinantes para a gestão eficiente daqueles (equipamentos utilizados, construção do espaço, orientação solar, comportamentos de utilização de energia, etc.)
- Áreas do Saber: Psicologia, Geografia, Arquitetura/Ordenamento do Território, Física, Matemática

STC_7

Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhece os elementos fundamentais ou unidades estruturais e organizativas que baseiam a análise e o raciocínio científicos.
- Recorre a processos e métodos científicos para atuar em diferentes domínios da vida social.
- Intervém racional e criticamente em questões públicas com base em conhecimentos científicos e tecnológicos.
- Interpreta leis e modelos científicos, num contexto de coexistência de estabilidade e mudança.

Conteúdos

- Conceitos nucleares para a compreensão e desenvolvimento dos vários ramos das ciências
 - *Conceitos-chave: átomo, molécula, célula, órgão, indivíduo, cultura, sistema, rede, fenómeno*
 - O átomo e a molécula como elementos base do universo (ciências físico-químicas)
 - A célula e o órgão como elementos base dos seres vivos (ciências biológicas)
 - O indivíduo e a cultura como elementos base das sociedades (ciências sociais)
 - Estruturação destes elementos em sistemas ou redes alargadas, produtoras de fenómenos complexos (não redutíveis à soma dos elementos)
- Aspectos metodológicos elementares da ciência enquanto prática social e modo específico de produção de conhecimento
 - *Conceitos-chave: ciência, método, conceito, modelo, teoria, investigação científica, experimentação, lógica, conhecimento*
 - O método enquanto base do trabalho científico
 - Conceitos, modelos e teorias como ponto de partida e de chegada da investigação científica
 - As várias formas de experimentação empírica (controlada) como forma de verificação (refutação ou confirmação) das hipóteses resultantes das teorias e modelos abstractos
 - Procedimentos lógicos como base do raciocínio científico (dedução e indução)
 - A matemática enquanto linguagem e forma de raciocínio fundamental para o desenvolvimento e a expressão do conhecimento científico
- Processos através dos quais a ciência se integra e participa nas sociedades
 - *Conceitos-chave: interação, argumentação, controvérsia pública, participação, competência científica, tomada de decisão*
 - Modos diferenciados como os cidadãos interagem com a ciência e utilizam os conhecimentos científicos no seu quotidiano
 - Formas como os argumentos científicos são mobilizados em controvérsias públicas, a par de outro tipo de argumentos (políticos, económicos, éticos, religiosos, etc.), na busca de soluções
 - Importância atual das competências científicas para a participação dos indivíduos em diversas questões públicas
 - Limitações do conhecimento científico e da atuação dos cientistas na tomada de decisão em polémicas públicas
- Compreensão dos processos e conhecimentos científicos como base de um novo tipo de cultura e de desenvolvimento social
 - *Conceitos-chave: dogma, preconceito, evolução, democracia, industrialização, dialética, sociedade do conhecimento*
 - O conhecimento científico enquanto aproximação (sempre provisória) ao real, no qual o maior rigor e funcionalidade resultam de uma contínua evolução
 - A rutura com os dogmas, preconceitos e estereótipos enquanto atitude central no pensamento científico
 - A relação entre a emergência da ciência moderna e a erosão dos sistemas de poder tradicionais, dando origem às sociedades democráticas e industriais
 - A relação dialética entre investimento em investigação & desenvolvimento e os níveis de progresso e de bem-estar das sociedades
 - Intensificação da presença da ciência nos vários campos da vida contemporânea, dando origem a sociedades do conhecimento ou da reflexividade

CLC_1

Equipamentos - impactos culturais e comunicacionais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhece a multiplicidade de funções utilitárias e criativas dos equipamentos e sistemas técnicos, em contexto privado.
- Conjuga saberes especializados relativos a equipamentos e sistemas técnicos no estabelecimento e desenvolvimento de contactos profissionais.
- Convoca conhecimentos sobre equipamentos e sistemas técnicos com o objetivo de facilitar a integração, a comunicação e a intervenção em contextos institucionais.
- Relaciona transformações e evoluções técnicas com as novas formas de acesso à informação, à cultura e ao conhecimento, reconhecendo o contributo dos novos suportes tecnológicos de comunicação.

Conteúdos

- Reflexos da evolução dos equipamentos e sistemas técnicos na Cultura e na Arte
 - *Conceitos-chave: arte; cultura; tradição; conforto; progresso; memória colectiva; cultura de massas; estética artística*
 - A Arte como produto e motor das mentalidades, das condições materiais e do contexto ideológico, na sincronia e diacronia
 - Tradição, conforto e progresso: abrangência e inter-relação entre os conceitos
 - Noção tradicional de Cultura e noção integradora de Cultura
 - Memória individual e memória colectiva
 - Dimensão étnica e popular da cultura e a cultura de massas – confrontos e influências
 - Implicações da integração de equipamentos e sistemas técnicos no quotidiano privado artístico e cultural
 - A acessibilidade da Arte e consequente alteração do conceito de cultura
 - A inovação das/nas manifestações artísticas (nomeadamente, na alteração dos “padrões” da estética artística)
 - Relação entre as diversas expressões/manifestações de Arte
 - *Conceitos-chave: linguagem icónica; instruções; crónica; reclamação; protesto; relatório crítico; artigos técnicos; mensagem publicitária; hipertexto*
 - Interpretação de instruções de montagem e uso de equipamentos através da descodificação de folhetos e manuais de instruções (linguagem icónica e verbal; rede de relações semânticas específicas)
 - Pesquisa, seleção e aplicação de informação específica em documentação técnica de cariz diverso (artigos técnicos ou outros), sobre as potencialidades, vantagens e multiplicidade de opções dos equipamentos, adequando ao contexto de utilização
 - Construção e expressão de opinião especializada em relação a equipamentos e sistemas técnicos, com base em artigos científicos e recurso a uma interação discursiva adequada
 - Comunicação, em contexto profissional e/ou institucional, através de formatos textuais e de equipamentos diversos: fax, mensagem eletrónica, SMS, carta, telegrama, entre outros meios
 - Acessibilidade e produção de informação em suportes diversos, como forma de integrar eficazmente uma rede de relações profissionais e/ou institucionais: a crónica, a reclamação e o protesto como estruturas facilitadoras da intervenção
 - Os efeitos da produção de relatórios críticos e de síntese na melhoria do funcionamento das instituições.
 - Arumentação oral, escrita verbal e escrita não verbal: o poder da palavra e da imagem nos processos comunicacionais adequados aos contextos específicos do ato de comunicação
 - A importância e o impacto da mensagem publicitária na perceção das evoluções técnicas: publicidade comercial e institucional
 - A internet e o hipertexto como ferramentas inovadoras de acesso às manifestações culturais e artísticas: leitura por associação de ideias e escrita interactiva
- Reflexos da evolução dos equipamentos e sistemas técnicos no perfil comunicacional das relações interpessoais
 - *Conceitos-chave: comunicação funcional, de lazer e artística; identidade e alteridade; comunicação institucional; Média; equipamentos inovadores; comportamento social*
 - Diferenciação dos referentes da comunicação funcional, de lazer e artística e função comunicativa contextualizada dos diversos meios técnicos disponíveis
 - Alteração dos referentes comunicacionais de espaço e tempo pela utilização generalizada dos equipamentos e sistemas técnicos no quotidiano privado e profissional
 - Equipamentos e sistemas técnicos como elementos facilitadores e globalizantes da comunicação a todos os níveis da intervenção humana
 - Adequação dos equipamentos e sistemas técnicos contemporâneos às exigências da comunicação profissional e/ou institucional (eficácia e fluidez)
 - Novas práticas de trabalho (colectivo e individual) e alteração dos perfis de comportamento em contextos profissionais e institucionais
 - Impactos no perfil das relações humanas, em variados contextos da sua utilização
 - Apropriação de sistemas e equipamentos inovadores na construção de uma nova geração média
 - Evolução e transformação dos equipamentos e sistemas técnicos desde de Vannevar Bush até aos nossos dias
- Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; História; Tecnologias de Informação e Comunicação

CLC_2

Culturas ambientais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplica conhecimentos técnicos e competências interpretativas na gestão equilibrada de consumos energéticos.
- Comunica eficazmente, de acordo com a perceção das implicações e mais-valias de processos de reciclagem em contexto profissional.
- Participa conscientemente em atividades de proteção e salvaguarda dos recursos naturais.
- Constrói opiniões críticas fundamentadas sobre os diversos impactos das atividades humanas nas alterações climáticas.

Conteúdos

- Cultura de Redução, Reutilização e Reciclagem
 - *Conceitos-chave: qualidade ambiental; equilíbrio ambiental; reciclar; reduzir; reutilizar; consumo; desperdício; recursos naturais; demografia; alterações climáticas; aquecimento global*
 - Aplicações da política dos três erres em contexto privado e profissional
 - Noções de consumo, desperdício e qualidade ambiental
 - Hábitos de vida e tempos de lazer “verdes”: perceção universal do impacto das tradições culturais no ambiente
 - Energias alternativas: estilos de vida e práticas culturais em confronto com o ambiente e sua sustentabilidade
 - A identidade geográfica e cultural das populações e sua relação com os recursos naturais: caracterização regional
 - Perfil humano e demográfico das regiões
 - A influência das alterações ambientais nessa identidade
 - A Arte reciclada: processos de inovação artística com recurso à reciclagem
- A Língua como fator de intervenção ambiental sustentável
 - *Conceitos-chave: discurso argumentativo; artigos de apreciação crítica; construção de opinião crítica; texto expositivo-argumentativo; reclamação; protesto; texto criativo; texto literário; iconografia; linguagem panfletária; comunicação em linha; ciberespaço; publicidade institucional*
 - Síntese de conhecimentos e informações técnicas de forma a orientar a (auto) regulação de consumos energéticos
 - Aperfeiçoamento do discurso argumentativo oral como instrumento de sensibilização e persuasão para as práticas de redução, reutilização e reciclagem
 - Exploração de recursos de Língua e tipologias de texto estruturantes na formulação de opinião crítica
 - Domínio e uso quotidiano de universos semânticos relacionados com reciclagem, como forma de indução de práticas
 - Leitura de artigos de apreciação crítica, para informação e documentação acerca da salvaguarda dos recursos naturais
 - Textos expositivo-argumentativos e a mobilização para movimentos de sensibilização em relação às alterações climáticas
 - Redacção de reclamações e/ou protestos de salvaguarda dos recursos naturais na interação institucional
 - Leitura e análise de textos criativos e literários que forneçam uma perspetiva crítica e diacrónica em relação às alterações climáticas, à transformação da paisagem e à evolução do conceito de Qualidade de Vida
 - Utilização da função argumentativa/persuasiva da iconografia em ações promotoras da redução dos consumos energéticos, nomeadamente através da composição gráfica e verbal de mensagens panfletárias e informativas
 - Participação em comunidades online como prática de sensibilização para processos de preservação do meio ambiente (os três erres) em vários contextos da vida quotidiana (através de fóruns, subscrições e salas de conversação temáticas)
- Aspectos comunicacionais dos direitos e deveres ambientais, individuais e coletivos
 - *Conceitos-chave: Informação; sensibilização; defesa ambiental; sustentabilidade; direitos e deveres laborais; rede cívica; movimento global; Média*
 - Adequação dos direitos e deveres individuais e coletivos à problemática do ambiente e sustentabilidade, com recurso à análise da legislação ambiental em vigor
 - A Informação e a sensibilização, nomeadamente em contextos profissionais e institucionais, como bases do sucesso das políticas de defesa ambiental
 - Importância das redes cívicas alargadas de sensibilização para as questões ambientais: co-responsabilização institucional
 - A casa Global: muitas culturas, uma só Terra
 - Posicionamento crítico face aos movimentos globais de utilização/gestão desequilibrada dos recursos naturais (relação entre consumo e desperdício)
 - O papel dos média no movimento global de sensibilização: posicionamento crítico face à informação veiculada
- Áreas do saber: Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; Geografia; História; Formação Cívica

CLC_3

Saúde - língua e comunicação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Interpreta informação e comunica com objetivos de prevenção na adoção de cuidados básicos de saúde, em contexto doméstico.
- Aprende regras e meios de segurança, participando conscientemente na construção de uma cultura de prevenção no coletivo profissional.
- Relaciona a multiplicidade de terapêuticas com a diversidade cultural, respeitando opções diferenciadas.
- Mobiliza saberes culturais, linguísticos e comunicacionais no contacto com patologias e cuidados preventivos, nomeadamente no que diz respeito ao envelhecimento da população e ao aumento da esperança de vida.

Conteúdos

- Perspectivas culturais e socio-profissionais da Qualidade de Vida: gestão consciente dos Tempos de Lazer, da Higiene e Segurança no Trabalho e da Esperança de Vida
 - *Conceitos-chave: desenvolvimento; qualidade de vida; lazer; Higiene e Segurança no Trabalho; Estado de Providência; Saúde Pública; esperança de vida; equilíbrio e sustentabilidade*
 - O Desenvolvimento como elemento proporcionador da Qualidade de Vida e relação entre esta e as práticas de Lazer
 - Hábitos quotidianos e domésticos que promovem a qualidade de vida
 - Princípios de Higiene e Segurança no Trabalho: especificidades de alguns grupos laborais no que respeita a Higiene e Segurança no Trabalho
 - Práticas terapêuticas tradicionais e “alternativas”: traços distintivos
 - O Estado de Providência e o Sistema Nacional de Saúde
 - O conceito de Saúde Pública e o papel das instituições na sua promoção e defesa
 - O aumento da Esperança de Vida e seu reflexo na organização e dinâmica das instituições
 - Saúde: uma cultura de prevenção
 - Esperança de Vida e modo de vida: implicações do aumento daquela na perspetivação desta
 - Equilíbrio e sustentabilidade universal: desafios de uma macro-sociedade envelhecida
- A Língua como forma de apropriação e intervenção na gestão quotidiana dos cuidados básicos de saúde
 - *Conceitos-chave: técnicas de resumo; texto panfletário; texto informativo; intencionalidade comunicativa; relato; meios de comunicação; estruturas legislativas; circular; comunicado; informação institucional; discurso expositivo-argumentativo*
 - Técnicas de resumo de informação, proveniente de fontes e suportes diversos como forma de adotar, em consciência, cuidados básicos de saúde em contexto privado, profissional e institucional
 - Exploração da intencionalidade comunicativa de textos panfletários e informativos, em revistas e jornais, de forma a construir um leque de opções em torno de atividades de lazer como fator preventivo
 - Recursos para difusão de práticas de prevenção em contexto profissional e institucional
 - Instrumentos de comunicação eficazes e céleres (exemplos do fax e da mensagem electrónica)
 - As estruturas legislativas como suporte das opções prescritivas: Lei, Decreto-Lei, Despacho e Portaria
 - As circulares e os comunicados como veículos de informação institucional acerca de práticas terapêuticas e prescritivas
 - Leitura, interpretação e metodologias de implementação de regulamentos relacionados com Higiene e Segurança no Trabalho
 - Interpretação de textos metalinguísticos e metacognitivos: dicionário e *simposium* como suportes para pesquisa de informação que fundamenta práticas terapêuticas de índole variada
 - Pesquisa e seleção de informação pertinente sobre as patologias do envelhecimento e cuidados de prevenção em suportes diversificados: relatos, textos autobiográficos, Internet, entre outros possíveis
 - O debate público e a dissertação crítica como veículos de opinião fundamentada acerca dos problemas que afetam a saúde pública universal
- A Comunicação como elemento fundamental no processo de mudança de mentalidades e atitudes em relação à prevenção
 - *Conceitos-chave: prevenção; Higiene e Segurança no Trabalho; comunicação inter-institucional; rede cívica; saúde pública*
 - Informação publicitária e informação técnica especializada sobre cuidados básicos de saúde: características e princípios estruturantes
 - Práticas de Higiene e Segurança no Trabalho
 - Importância da circulação de informação e da comunicação inter-institucional na promoção de hábitos e práticas, nomeadamente quanto à legislação em vigor
 - Perfil das empresas e instituições antes e depois da implementação de cuidados de Higiene e Segurança no Trabalho: consciencialização e comunicação
 - Papel e pertinência da comunicação na construção de uma rede cívica de informação no combate e prevenção de problemas de saúde pública à escala global: Doenças Sexualmente Transmissíveis, Obesidade, Toxicodependência, Cardiovasculares; Diabetes; Raquitismo, patologias derivadas do envelhecimento, entre outras
- Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua estrangeira; Formação Cívica; Sociologia

CLC_4

Comunicação nas organizações

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Utiliza terminologias adequadas na definição de orçamentos familiares e no preenchimento de formulários de impostos, aplicando tecnologias que facilitam cálculos, preenchimentos e envios.
- Adequa-se a modelos de organização e gestão que valorizam o trabalho em equipa, em articulação com outros saberes especializados.
- Compreende e aplica os princípios de funcionamento dos sistemas monetários e financeiros, enquanto elementos de configuração cultural e comunicacional das sociedades atuais.
- Identifica os impactos de evoluções técnicas na gestão do tempo, reconhecendo os seus efeitos nos modos de processar e transmitir informação.

Conteúdos

- A influência da Cultura nos modelos de organização, orçamentação e gestão financeira
 - *Conceitos-chave: cultura; arte; gestão orçamental; oferta cultural; financiamento cultural; defesa patrimonial; cultura e multiculturalidade; organização hierárquica e organização sistémica do trabalho*
 - Gestão da orçamentação privada reservada a vivências culturais e artísticas
 - Oferta cultural gratuita e oferta cultural paga: distinção e opção
 - Dimensão económica da Cultura e da Arte
 - Propósitos dos investimentos financeiros (públicos e privados) na Arte, Cultura e Lazer
 - Papel das instituições no desenvolvimento de estratégias de sustentabilidade financeira das atividades culturais
 - Cultura de defesa patrimonial regional, nacional e internacional: cultura e multiculturalidade
 - Paradigmas organizacionais das empresas e instituições e suas implicações na comunicação nas/entre as organizações
 - Organização hierárquica e organização sistémica do Trabalho: vantagens e desvantagens dos dois modelos
 - Vetores de perceção de uma cultura do rigor: cultura de cooperação, cultura de ambição, cultura de participação, cultura de inovação – consequências nas necessidades e características da comunicação
 - Vivência egotista e em diferido, ou vivência partilhada e em tempo real: uma opção macro-estrutural de gestão da comunidade global
 - *Conceitos-chave: formulário; declaração; artigo técnico; folheto informativo; documentário; texto publicitário; requerimento; petição; acordo; tratado; hiperonímia e hiponímia; identidade e alteridade; texto de carácter autobiográfico*
 - Estruturas linguísticas específicas para a correta gestão financeira privada: preenchimento de cheques, interpretação de extratos, construção de folhas de receitas e despesas
 - Instrumentos de execução orçamental em contexto privado: formulários e declarações em suporte papel e digital
 - Leitura, interpretação e síntese de artigos técnicos e folhetos informativos acerca da gestão privada de bens e valores
 - Recursos e estruturas de Língua necessários ao registo de informação em folha de cálculo: hiperonímia e hiponímia
 - Adequação do registo discursivo aos suportes e interlocutores em contexto profissional: carta, fax, mensagem eletrónica, discurso oral sustentado e estruturado
 - Papel regulador e orientador dos relatórios críticos na gestão de equipas de trabalho
 - Importância da escuta/visionamento para integração de informação
 - Os textos publicitários áudio e *scriptovisuais* como forma de perceção do funcionamento dos sistemas financeiros
 - Documentários especializados em movimentos financeiros nacionais e internacionais
 - Tipologias textuais de interação com/entre instituições, no plano cultural e financeiro: requerimento, petição, outros
 - Leitura e interpretação crítica de textos com objetivos geoestratégicas: papel dos acordos e dos tratados na gestão da comunidade global
 - Implicação do Eu no discurso e gestão dos vetores espaço-temporais: apresentação e defesa de pontos de vista, convicções, ideias e ideais em textos de carácter autobiográfico, a saber, memórias, cartas, diários, relatos
- Enquadramentos informativos e comunicacionais da gestão: construção de uma rede de interações
 - *Conceitos-chave: privacidade; sobre-endividamento; Orçamento Geral do Estado; crescimento económico; progresso social*
 - O exercício do direito de privacidade
 - Sobre-endividamento: conceito, prevenção e estruturas sociais de apoio
 - Importância dos sistemas de informação e respetivos mecanismos de comunicação nos ambientes profissionais
 - Orçamento Geral do Estado: contemplação financeira da cultura na generalidade e na especialidade
 - Serviços públicos de informação: objetivos culturais e limites financeiros
 - Distinção entre crescimento económico e progresso social, com base em informação veiculada pelos média
 - Adequação das estratégias de comunicação ao público-alvo e aos vetores espaço-temporais
 - Estratégias de seleção de informação na sociedade contemporânea
 - Massificação da iconografia e dos textos informativos
 - Exercício do pensamento crítico próprio
- Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua estrangeira; Geografia; História; Marketing; Contabilidade

CLC_5

Cultura, comunicação e média

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Compreende as diferentes utilizações da língua nas comunicações rádio, adequando-as às necessidades da organização do seu quotidiano.
- Identifica as mais valias da sistematização da informação disponibilizada por via eletrónica em contextos socioprofissionais.
- Reconhece os impactos dos *mass media* na constituição do poder mediático e sua influência na regulação institucional.
- Desenvolve uma atitude crítica face aos conteúdos disponibilizados através da internet e dos meios de comunicação social no geral.

Conteúdos

- Novas formas e expressões de Cultura: evolução e impacto social das tecnologias de informação e comunicação
 - *Conceitos-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; memória colectiva; arte digital; museu virtual; arte interactiva; lazer; otimização e rentabilização do trabalho; macro-eletrónica; micro-eletrónica; ergonomia do trabalho*
 - As tecnologias de informação e comunicação (TIC) ao serviço da memória colectiva
 - A difusão da arte e da cultura pelas tecnologias de informação e comunicação quanto à acessibilidade e celeridade no acesso à informação/formação; consequências no conceito de cultura
 - A Reinvenção da Arte através do ciberespaço: a Arte Digital e os Museus Virtuais
 - Alteração do conceito de propriedade autoral: Arte Interactiva
 - Reflexos da alteração das coordenadas espaço/tempo do ciberespaço na construção e apropriação de elementos culturais
 - Gestão das diversas dimensões do quotidiano com recurso às TIC: gestão dos recursos domésticos, novas formas de lazer e novas noções de qualidade de vida
 - Vantagens trazidas pela evolução das tecnologias de informação e comunicação no coletivo profissional
 - Novos métodos de otimização e rentabilização do trabalho e de gestão da comunicação
 - Micro e macro eletrónica ao serviço da ergonomia do trabalho
 - Armazenamento e recuperação de dados
- Construção linguística da intervenção cultural e comunicacional com recurso às tecnologias de informação e comunicação
 - *Conceitos-chave: pesquisa, seleção e tratamento de informação; iconografia; comunicação em suporte electrónico; intencionalidade comunicativa; discurso oral; texto argumentativo; crónica; base de dados; hipertexto; anúncio; curriculum vitae; resumo; síntese; texto informativo*
 - Técnicas de pesquisa, seleção e tratamento de informação, com objetivos pessoais e profissionais, através do recurso a ferramentas disponibilizadas pelas tecnologias de informação e comunicação (processador de texto e folha de cálculo)
 - Adequação a situações de comunicação em suporte electrónico
 - Percepção das intencionalidades comunicativas implícitas e explícitas na comunicação em linha
 - Produção de discurso oral em presença e a distância: consciencialização dos mecanismos linguísticos supressores da ausência do interlocutor
 - Construção de uma ou mais identidades eletrónicas e mobilização de recursos linguísticos adequados à participação em comunidades cibeméticas (Netiquette)
 - Interpretação de textos argumentativos, crónicas e discursos políticos para intervenção sustentada em comunidades de opinião em linha
 - Mecanismos de Língua para sistematização da informação, em contexto socioprofissional
 - Adequação linguística e caracterização comunicacional das diversas ferramentas das tecnologias de informação e comunicação: mensagens eletrónicas, fax, texto processado, folhas de cálculo, ASCII, Visual Basic, HTML
 - Resposta a anúncios e construção de Curriculum Vitae em modelos diversos
 - O hipertexto como recurso comunicativo linguístico verbal e não verbal ao serviço da capacidade de intervenção na ação das instituições: páginas pessoais, *blogs*, entre outros
 - Formas de intervenção crítica sobre a informação mediatizada: resumo e síntese de textos informativos e construção de folhetos informativos para apropriação e esclarecimento das mensagens veiculadas pelos média
- Os média e a alteração dos processos de comunicação, intervenção e participação pública
 - *Conceitos-chave: Comunidade; comunicação global; identidade local; identidade eletrónica; opinião pública; pensamento crítico à escala global*
 - Reformulação do conceito de comunidade por efeito das potencialidades comunicativas das tecnologias de informação e comunicação
 - Alteração do perfil das inter-relações humanas; noção de Identidade eletrónica
 - Comunicação global vs identidade local
 - O poder dos média: importância da imagem e de novas formas de linguagem e de comunicação na formulação e preservação de uma opinião pública
 - A importância da segurança dos sistemas de informação em contextos profissionais e institucionais: enquadramento legal e exploração dos instrumentos disponíveis para uma comunicação organizacional com vista à minimização de riscos
 - Percepção da iconografia como linguagem preferencial dos diversos suportes tecnológicos e seu relacionamento pertinente com os tipos de texto e de comunicação inerentes
 - A universalização dos grandes debates da Humanidade: a intervenção comunitária e a formulação de pensamento crítico numa conjuntura de globalização
- Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; História; Marketing; Tecnologias de Informação e Comunicação

CLC_6

Culturas de urbanismo e mobilidade

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Recorre a terminologias específicas no âmbito do planeamento e ordenação do território, construção de edifícios e equipamentos.
- Compreende as noções de ruralidade e urbanidade, compreendendo os seus impactos no processo de integração socioprofissional.
- Identifica sistemas de administração territorial e respetivos funcionamentos integrados.
- Relaciona a mobilidade e fluxos migratórios com a disseminação de patrimónios linguísticos e culturais.

Conteúdos

- Questões culturais que envolvem o planeamento e o ordenamento do território
 - *Conceitos-chave: urbanismo; mobilidade; arquitectura; planeamento habitacional; equilíbrio paisagístico; rutura paisagística; equipamento cultural; ordenamento e coesão territorial; Plano Diretor Municipal; turismo; fluxo migratório; património cultural*
 - Critérios de qualidade no *Planeamento Habitacional*
 - Equipamentos culturais de suporte à habitação: espaços verdes, zonas de lazer, espaços de interação cultural
 - Influência dos equipamentos culturais no ordenamento e coesão territorial
 - Arquitectura tradicional e sistemas construtivos
 - Ambientes rurais e ambientes urbanos
 - História oral das Comunidades e Socialização
 - A memória dos lugares e a Epifania dos espaços
 - Traços arquitetónicos distintivos: integração e rutura paisagística
 - A polissemia da Polis
 - Plano Diretor Municipal: conceito, objetivos e concretização
 - Fomento, oportunidade e mobilidade laborais aliados à valorização do património urbano e rural
 - Novas áreas de oferta profissional: Turismo urbano, turismo rural, turismo de habitação, turismo cultural e turismo de aventura
 - Reconstrução de percursos profissionais e projetos de vida através da qualificação profissional em áreas associadas à reclassificação urbanística
 - Fluxos Migratórios: causas e consequências económicas, políticas e culturais dos fenómenos de migração, emigração, imigração e êxodo
 - Consequências dos fluxos migratórios na expressão cultural e artística e o papel dos equipamentos culturais nos processos de integração
- A Língua como suporte indispensável à gestão e à intervenção no urbanismo e na mobilidade
 - *Conceitos-chave: prevenção rodoviária; caderno de encargos; projeto; licença; planta; mapa; topografia; resumo; síntese; reclamação; requerimento; debate; património linguístico; relato; crónica; texto literário; texto informativo*
 - Terminologia e estrutura de documentos e situações de comunicação específicas, relacionados com a temática do urbanismo e mobilidade
 - Descodificação de folhetos informativos relativos ao código da estrada, prevenção rodoviária e outros
 - Caderno de encargos, projeto de construção, licença de construção, planta, mapa, carta topográfica
 - Técnicas de pesquisa, seleção e resumo/síntese de informação, nomeadamente na Internet, acerca dos sistemas de administração territorial e de instituições relacionadas com urbanismo e mobilidade
 - Documentos de interação formal em processos de planeamento e construção (reclamação e o requerimento)
 - Percepção da hierarquia e teor dos documentos legais e sua articulação com o planeamento: Lei, Decreto-Lei, Despacho e Portaria
 - Expressão oral e escrita coesa e coerente num debate/participação institucional público
 - Os processos de migração e seus impactos na configuração do urbanismo e da mobilidade
 - Recolha de informação acerca dos fluxos migratórios e ao património linguístico e cultural a eles associado: crónicas, textos literários, textos informativos diversos, relatos de vivências, entre outros
 - Pesquisa e tratamento de informação, a partir de textos de apreciação crítica sobre a importância da Língua Portuguesa no mundo
 - Apropriação e uso linguístico apropriado para inserção em contextos socioprofissionais
 - Mapas, cartas topográficas, projeto de construção, plantas, escalas, licença de construção, iconografia associada, folhetos e cartazes informativos
 - Apropriação de variantes regionais de realização do português como forma de integração socioprofissional
 - Leitura e interpretação de textos literários que exemplifiquem fenómenos de superação da exclusão social e profissional
- A Comunicação nos processos contemporâneos de mobilidade humana e intervenção urbanística
 - *Conceitos-chave: mobilidade humana; intervenção urbanística; espaço rural; espaço urbano; mercado de trabalho; recuperação; reclassificação; coesão humana e paisagística do território; impacto visual; impacto ambiental; Qualidade de Vida*
 - Importância da Língua Portuguesa na criação de laços humanos e culturais e na sensibilização para atitudes comunitárias
 - Problemática da integração e relacionamento com as sociedades imigrantes em Portugal
 - Preservação e dinamização do espaço rural e do espaço urbano com vista à recuperação da memória coletiva dos espaços
 - A recuperação e reclassificação dos espaços e suas consequências no mercado de trabalho
 - Campanhas institucionais: cruzamento do seu teor com a coesão paisagística e humana do território
 - Formas de comunicação entre operários e agentes especializados, de forma a adequar o planeamento à construção

- Integração espacial e temporal da construção e seu impacto visual e ambiental
- Ordenamento da construção e Qualidade de Vida: princípios e regras (análise da legislação em vigor)
- Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; Geografia; Filosofia; História; Sociologia; Formação Cívica

CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	Carga horária 50 horas
-------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Intervém de forma pertinente, convocando recursos diversificados das dimensões cultural, linguística e comunicacional. • Revela competências em cultura, língua e comunicação adequadas ao contexto profissional em que se inscreve. • Formula opiniões críticas, mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais. • Identifica os principais fatores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.
--------------------	---

Conteúdos

- Uma Cultura de programação: trajetos pessoais e mudança social
 - *Conceitos-chave: contexto de vida; trajecto pessoal; família; trabalho; interação social; mudança social; recurso financeiro; aprendizagem não formal; investigação cultural intensiva e extensiva; urbanismo; património; sistemas de comunicação; cultura artística; literatura; património cultural e artístico; globalização*
 - Relação entre os contextos de vida e os trajetos pessoais
 - Novas dinâmicas de família, trabalho e de redes de interação social
 - Importância dos recursos financeiros, dos equipamentos culturais, das interações sociais nas opções e nas trajetórias individuais
 - Consciência da presença e da representação do Outro na construção do Eu
 - A importância das aprendizagens não formais nas manifestações culturais e artísticas e destas naquelas
 - Metodologias disponíveis de diagnose e prospeção ao serviço da atividade cultural: inquérito, entrevista, observação direta e análise documental
 - Investigação cultural intensiva e extensiva: objetivos, propósitos e adequação da opção
 - Arte privada e Arte pública
 - Consequências na gestão do urbanismo e do património
 - Manifestações artísticas diferenciadas: intervenção e apropriação
 - Instituições, Museus e Arquivos
 - A influência dos fatores culturais, políticos e físicos nos processos de mudança social ao longo da história
 - Evolução dos princípios estéticos da Arte e sua relação com o real
 - A Cultura artística e seu impacto nas sociedades
 - A Importância da Literatura na consolidação do património cultural e artístico de um povo
 - Fatores de aceleração da mudança social e cultural na história recente: os adventos da Revolução industrial, do cientismo, do racionalismo, dos confrontos bélicos, entre outros
 - Efeitos da globalização das políticas financeiras e seus impactos na gestão da promoção da Cultura, nos seus diferentes aspetos e dimensões (por exemplo, arte popular e arte das elites)
 - A Língua e a Literatura portuguesas no mundo como elementos de união e intervenção cívica
 - *Conceitos-chave: texto criativo; texto literário; registo autobiográfico; realidade e ficção; texto informativo; notas; resumo; síntese; texto argumentativo; texto expositivo-argumentativo; debate; leitura; interpretação; escrita; variação e mudança; Língua; Literatura; metalinguagem; identidade global e local*
 - O texto criativo como expressão de vivências
 - Mecanismos de reconhecimento do Outro na construção de Si
 - Registo autobiográfico de trajetos de vida individuais e coletivos: memórias, diários, cartas, relatos entre outros
 - Memória coletiva e imaginário, traçados pelo recurso consciente e estruturado a crónicas, entrevistas, descrições e relatos
 - Percursos individuais e coletivos no texto literário: realidade e ficção
 - Registos linguísticos/textuais de intervenção socioprofissional
 - Recurso consciente e estruturado a diversos tipos de texto como forma de intervenção profissional: narrativa literária, textos de carácter autobiográfico
 - Domínio de mecanismos linguísticos que viabilizem metodologias de diagnose e prospeção: inquéritos, entrevistas, formulários entre outros
 - Tomada de notas, resumo e síntese de textos informativos como preparação da produção de textos reflexivos em contexto profissional
 - Construção de opiniões fundamentadas num contexto institucional
 - Os textos de apreciação crítica e as dinâmicas de intervenção na vida social, económica, política e cultural
 - O texto argumentativo e expositivo-argumentativo como instrumento de formulação e apresentação de opiniões críticas de amplitude institucional
 - Técnicas de estruturação de um guião para debate/participação institucional público
 - Consciência da Língua viva, em constante mudança
 - Os fenómenos de variação e mudança na Língua Portuguesa, como causas e consequências da intervenção cívica e social no campo do conhecimento
 - Perceção da Língua como elemento construtor do universo e impulsionador da evolução das sociedades: exemplo do

- hipertexto e usos linguísticos específicos das tecnologias de informação e comunicação
- Fontes de informação terminológica e cultural: o movimento constante entre a estabilização de conceitos e o acompanhamento da mudança (exemplos das enciclopédias e dos dicionários)
 - O papel da Literatura na formação de opinião para a intervenção social: leitura e interpretação de textos literários de autores portugueses e/ou estrangeiros de mérito reconhecido como forma de fortalecer e mobilizar competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
 - Recursos linguísticos pertinentes para a construção de páginas pessoais na Internet e a participação em fóruns, subscrições, salas de conversação, entre outros
 - Importância da exploração e produção de documentários e artigos de apreciação crítica acerca da identidade global e local, na construção da opinião pessoal fundamentada
- Os sistemas de Comunicação na expressão do pensamento crítico, na construção da relação entre a opinião pessoal e a opinião pública
 - *Conceitos-chave: identidade cultural; relação interpessoal; intenção comunicativa; o quarto poder – Média; suporte teórico; competência*
 - A comunicação entre indivíduos, através de suportes diversos, como forma de construção de uma identidade cultural comum
 - O papel dos média e da opinião pública nas relações interpessoais
 - Perceção de intenções comunicativas de alcance cultural e ideológico
 - Construção de um posicionamento crítico face à construção de opinião pública pelos média, através da seleção da informação veiculada
 - O quarto poder: influência dos média e dos sistemas de comunicação na face das sociedades e nos ritmos de alteração de paradigmas culturais
 - Perceção da complementaridade Teoria/Prática em contexto profissional e institucional
 - Noção de suporte teórico das práticas profissionais
 - Noção de mobilização pragmática de competências e perceção integradora do desempenho profissional
 - Estratégias de sensibilização para planos formativos integradores
 - Cultura de globalização e Cultura de preservação de identidades: confronto ou complementaridade?
 - Influência dos movimentos globalizantes no quotidiano individual
 - Mudança dos modelos e ritmos de acesso à informação
 - Alteração de paradigmas de atuação e de abrangência da intervenção cívica
 - Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Literatura Portuguesa; Língua estrangeira; Filosofia; Geografia; História; Formação Cívica
-

CLC_LEI_1

Língua estrangeira - iniciação - inglês

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

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

CLC_LEI_2

Língua estrangeira - iniciação - francês

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

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

CLC_LEI_3

Língua estrangeira - iniciação - alemão

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

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

CLC_LEI_4

Língua estrangeira - iniciação - espanhol

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

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

CLC_LEI_5

Língua estrangeira - iniciação - italiano

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

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

CLC_LEC_1

Língua estrangeira - continuação - inglês

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

- Competências de interpretação
 - Ouvir/Ver
 - Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de noticiários e programas de atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
 - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
 - Identificação de aspetos gerais e específicos de mensagens orais
 - Ler
 - Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário
 - Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia
 - Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura
 - Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas
 - Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos
 - Compreensão de instruções escritas complexas
- Competências de produção
 - Falar
 - Interação eficaz em língua estrangeira, participando ativamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada
 - Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação
 - Escrever
 - Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Registo de notas como forma de regulação do quotidiano
 - Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários
 - Produção de textos de carácter transaccional
 - Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional
 - Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC_LEC_2

Língua estrangeira - continuação - francês

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

- Competências de interpretação
 - Ouvir/Ver
 - Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de noticiários e programas de atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
 - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
 - Identificação de aspetos gerais e específicos de mensagens orais
 - Ler
 - Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário
 - Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia
 - Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura
 - Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas
 - Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos
 - Compreensão de instruções escritas complexas
- Competências de produção
 - Falar
 - Interação eficaz em língua estrangeira, participando ativamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada
 - Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação
 - Escrever
 - Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Registo de notas como forma de regulação do quotidiano
 - Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários
 - Produção de textos de carácter transaccional
 - Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional
 - Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC_LEC_3

Língua estrangeira - continuação - alemão

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

- Competências de interpretação
 - Ouvir/Ver
 - Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de noticiários e programas de atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
 - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
 - Identificação de aspetos gerais e específicos de mensagens orais
 - Ler
 - Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário
 - Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia
 - Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura
 - Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas
 - Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos
 - Compreensão de instruções escritas complexas
- Competências de produção
 - Falar
 - Interação eficaz em língua estrangeira, participando ativamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada
 - Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação
 - Escrever
 - Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Registo de notas como forma de regulação do quotidiano
 - Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários
 - Produção de textos de carácter transaccional
 - Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional
 - Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC_LEC_4

Língua estrangeira - continuação - espanhol

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

- Competências de interpretação
 - Ouvir/Ver
 - Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de noticiários e programas de atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
 - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
 - Identificação de aspetos gerais e específicos de mensagens orais
 - Ler
 - Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário
 - Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia
 - Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura
 - Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas
 - Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos
 - Compreensão de instruções escritas complexas
- Competências de produção
 - Falar
 - Interação eficaz em língua estrangeira, participando ativamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada
 - Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação
 - Escrever
 - Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Registo de notas como forma de regulação do quotidiano
 - Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários
 - Produção de textos de carácter transaccional
 - Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional
 - Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC_LEC_5

Língua estrangeira - continuação - italiano

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspetos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

Conteúdos

- Competências de interpretação
 - Ouvir/Ver
 - Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de noticiários e programas de atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
 - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
 - Identificação de aspetos gerais e específicos de mensagens orais
 - Ler
 - Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário
 - Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia
 - Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura
 - Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas
 - Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos
 - Compreensão de instruções escritas complexas
- Competências de produção
 - Falar
 - Interação eficaz em língua estrangeira, participando ativamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada
 - Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação
 - Escrever
 - Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação
 - Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas
 - Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente
 - Registo de notas como forma de regulação do quotidiano
 - Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários
 - Produção de textos de carácter transaccional
 - Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional
 - Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

4.2. Formação Tecnológica

9051	Análise do mercado da distribuição	Carga horária 25 horas
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> 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		
<ul style="list-style-type: none"> Enquadramento <ul style="list-style-type: none"> Evolução Comércio tradicional <ul style="list-style-type: none"> Pontos fortes e fracos Perceções Atitudes Previsões Grande distribuição <ul style="list-style-type: none"> Players da distribuição e seu posicionamento no mercado Pontos fortes e fracos Perceções Atitudes Previsões Comércio tradicional vs distribuição <ul style="list-style-type: none"> Necessidades Tendências Expectativas Fornecedores <ul style="list-style-type: none"> Necessidades Tendências Expectativas Consumidores <ul style="list-style-type: none"> Evolução do perfil do consumidor Processo de decisão de compra <ul style="list-style-type: none"> - Fatores Internos ao indivíduo - Fatores Externos ao indivíduo Estímulos de marketing <ul style="list-style-type: none"> - 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
 - Recheiar
 - 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/guéridon, 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 coifecção.
- 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