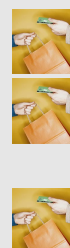
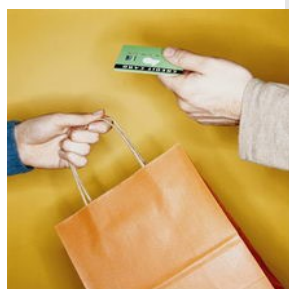


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



Área de Educação e Formação

Código e Designação do Referencial de Formação

341 . Comércio

341339 - Operador/a de Distribuição

Nível de Qualificação do QNQ: 2

Nível de Qualificação do QEQ: 2

Modalidades de Educação e Formação

**Educação e Formação de Adultos
Formação Modular**

Total de pontos de crédito

141,00

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 publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 38 de 15 de outubro de 2019 com entrada em vigor a 15 de outubro de 2019.

2ª 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.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 35 de 22 de setembro de 2020 com entrada em vigor a 22 de setembro de 2020.

Observações

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Efetuar as operações de receção, arrumação, exposição e reposição, inventariação de mercadorias e atendimento e venda ao cliente, de acordo com as regras de segurança no trabalho e a segurança alimentar.

Atividades Principais

- Efetuar as operações de receção de mercadorias em armazém.
- Armazenar as mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação.
- Efetuar as operações de organização do espaço, limpeza e exposição/reposição das mercadorias.
- Efetuar operações de atendimento e venda ao cliente.
- Efetuar a inventariação das mercadorias e assegurar o registo em sistema.
- Movimentar cargas respeitando as regras de segurança no trabalho.

Este referencial já não
se encontra em vigor

2. Organização do Referencial de Formação

Educação e Formação de Adultos (EFA)

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

Formação de Base

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

Linguagem e Comunicação

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

Matemática para a Vida

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

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

**Tecnologias de
Informação e
Comunicação**

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

**Área de Carácter Transversal
APRENDER COM AUTONOMIA**

40 h

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

Formação Tecnológica

Código	UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
0372	1 Comércio - evolução e modelos organizacionais	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
0415	9 Prevenção de quebra das mercadorias	50	4,50
0416	10 Inventário	50	4,50
8989	11 Receção de mercadorias	25	2,25
8990	12 Arrumação da mercadoria em armazém	25	2,25

8991	13	Processos de transformação na distribuição	50	4,50
8992	14	Exposição/reposição	25	2,25
5897	15	Atendimento e venda presencial	25	2,25
8993	16	Serviço de apoio ao cliente	25	2,25
8994	17	Marketing operacional	25	2,25
5440	18	Comunicação interpessoal e assertividade	25	2,25
7229	19	Gestão do stress do profissional	25	2,25
0432	20	Estratégias de fidelização	25	2,25
8519	21	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25	2,25
8143	22	Proteção ambiental - introdução	25	2,25
8995	23	Língua inglesa – distribuição	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito:			650	58,50

Para obter a qualificação de Operador/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 padaria e pasteleria, 250 horas em paixaria, 250 horas em take away, 250 horas em talho, 250 horas em transversais/genéricas

Código		Alimentar/Bazar/Têxtil UFCD	Horas	Pontos de crédito
8996	24	Organização operacional - alimentar/bazar/têxtil	50	4,50
8997	25	Produtos alimentar/bazar/têxtil– estrutura e gama	50	4,50
8998	26	Produtos alimentares	50	4,50
8999	27	Produtos de bazar	25	2,25
9000	28	Produtos têxteis	25	2,25
9001	29	Organização de campanhas, feiras e promoções	50	4,50

Código		Cafeteria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9021	30	Produtos de cafeteria	25	2,25
9022	31	Organização operacional – cafeteria	50	4,50
9023	32	Matérias-primas utilizadas na cafeteria	25	2,25
9024	33	Transformação e acabamento de produtos de padaria e pasteleria	25	2,25
9025	34	Bebidas quentes	25	2,25
8267	35	Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria	25	2,25
9004	36	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
0357	37	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
Código		Caixas/Serviço de Apoio ao Cliente UFCD	Horas	Pontos de crédito
9046	38	Processos de caixas	25	2,25
9047	39	Sistemas informáticos aplicados à atividade comercial	50	4,50
7842	40	Técnicas de atendimento	50	4,50
0397	41	Atendimento e serviço pós-venda	25	2,25
0357	42	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
9048	43	Organização do serviço de caixas	50	4,50
Código		Charcutaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9026	44	Produtos de charcutaria	25	2,25
9027	45	Organização operacional – charcutaria	50	4,50
9028	46	Carnes tradicionais e estrangeiras	25	2,25
9029	47	Queijos tradicionais e estrangeiros	50	4,50
9030	48	Presunto - produção e consumo	25	2,25
9031	49	Análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria	25	2,25
9004	50	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9009	51	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código		Frutas e Legumes UFCD	Horas	Pontos de crédito
9038	52	Produtos frutas e legumes	25	2,25
9039	53	Manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos hortícolas e frutícolas	25	2,25
9040	54	Organização operacional – frutas e legumes	50	4,50
9041	55	Comercialização de frutas e legumes	25	2,25
9042	56	Técnicas de exposição de frutas e legumes	50	4,50
9043	57	Tendências de consumo de frutas e legumes	25	2,25
9044	58	Aplicações culinárias de produtos hortofrutícolas	25	2,25
9045	59	Agricultura biológica – métodos de produção	25	2,25
Código		Padaria e Pastelaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9016	60	Produtos de padaria e pastelaria	25	2,25
9017	61	Processos e métodos de conservação e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados	25	2,25
1749	62	Pastelaria/padaria – organização e produção	50	4,50
9018	63	Transformação de massas refrigeradas	25	2,25
9019	64	Transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas	25	2,25
5302	65	Confeção de massas de panificação	50	4,50
9020	66	Preparação de pastas finas, altas, entremeios e transformação de massa folhada	25	2,25
9004	67	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25

Código		Paixaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9010	68	Espécies de pescado	25	2,25
9011	69	Composição e avaliação da qualidade do pescado	25	2,25
9012	70	Processos e métodos de conservação e armazenagem do pescado	25	2,25
9013	71	Organização operacional – peixaria	25	2,25
7752	72	Embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados	25	2,25
7753	73	Apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado	25	2,25
7761	74	Formas de preparação e consumo do pescado	25	2,25
9014	75	Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado	25	2,25
9015	76	Técnicas de amanho e preparação do pescado	50	4,50
Código		Take Away UFCD	Horas	Pontos de crédito
9032	77	Produtos de take away	25	2,25
9033	78	Organização operacional – take away	50	4,50
9004	79	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9034	80	Processos de fabrico de produtos de take away	50	4,50
9035	81	Métodos de produção, embalamento e conservação de produtos de take away	50	4,50
9036	82	Matérias-primas utilizadas no take away	25	2,25
9037	83	Preparação e confeção de carnes assadas	25	2,25
Código		Talho UFCD	Horas	Pontos de crédito
9002	84	Produtos cárneos	25	2,25
9003	85	Organização operacional – talho	25	2,25
9004	86	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9005	87	Desossa e corte das peças do suíno	50	4,50
9006	88	Desossa e corte das peças do bovino	50	4,50
9007	89	Preparação das peças de ovino, caprino, aves e leporídeos	25	2,25
9008	90	Preparados de carne e cortes especiais	25	2,25
9009	91	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código		Transversais/Genéricas UFCD	Horas	Pontos de crédito
6213	92	Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga	25	2,25
3564	93	Primeiros socorros	25	2,25
4798	94	Prevenção e combate a incêndios	25	2,25
3315	95	Nutrição e dietética	25	2,25
0778	96	Folha de cálculo	50	4,50
0693	97	Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web	25	2,25
9049	98	Gestão de situações de crise	25	2,25
9050	99	Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	25	2,25
7852	100	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	101	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	102	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	103	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	104	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	105	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	106	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10526	107	Literacia digital - iniciação	25	2,25
10746	108	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			900	81

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

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

3. Desenvolvimento da Formação

3.1. Formação de Base - Unidades de Competência

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE_B3_D

Ambiente e saúde

Carga horária
50 horas

Especificações

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

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

LC_B1_A

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

Carga horária
25 horas

CrITÉRIOS de Evidência

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TIC_B3_D

Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação

Carga horária
50 horas

Critérios de Evidência

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

Este referencial já não se encontra em vigor

3.2. Formação Tecnológica

0372	Comércio - evolução e modelos organizacionais	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar os factos fundamentais da evolução histórica do setor do comércio, analisando as suas tendências. • Identificar os principais modelos organizacionais das empresas comerciais.
--------------------	--

Conteúdos

- Setor do comércio
 - História do comércio
 - Caracterização do setor do comércio
 - Actualidade
 - Tendências de evolução
- Modelos organizacionais
 - Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio
 - Estruturas
 - Estratégias
 - Mercados

8984	Loja - visão geral	Carga horária 25 horas
-------------	---------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 - Aspectos 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
- o SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
 - Conceito
 - Tipos de sinalização
- o 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 O que é a ergonomia?
 - o Princípios a aplicar
 - o Lesões músculo esqueléticas
- Ergonomia: trabalho sentado
 - o Mesa de trabalho
 - o Cadeira
 - o Apoio de pés
 - o Ecrãs de visualização
 - o Riscos
 - o Outros
- Ergonomia Postura de pé
 - o Altura do plano de trabalho
 - o Riscos
 - o Outros
- Movimentação de manual de cargas
 - o Levantamento da carga
 - o Transporte da carga
 - o Regras na movimentação
 - o Riscos de lesão
- Movimentação com porta paletes manual e outros equipamentos
 - o Regras de utilização
 - o Riscos associados
- Ginástica laboral
 - o Base anatómica, fisiológica e biomecânica
 - o Exercícios no local de trabalho
 - o 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

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

Este referencial já não
se encontra em vigor

8989

Receção de mercadorias

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efetuar a análise e planeamento da receção.
- Preparar e organizar fisicamente a receção.
- Efetuar a receção e conferir a mercadoria.
- Executar o tratamento administrativo.
- Efetuar a encomenda de mercadorias.

Conteúdos

- Análise e planeamento da receção de mercadorias
 - Planeamento da receção
 - Identificação e entrada do veículo
 - Identificação do fornecedor
 - Fornecedor direto
 - Fornecedor centralizado
- Preparação operacional da receção
 - Recursos humanos
 - Espaço para rececionar
 - Equipamentos necessários
- Descarga e conferência
 - Descarga da mercadoria
 - Produtos a conferir: mercadoria e acessórios de transporte
 - Conferência e análise das não conformidades
 - Devoluções
 - Tratamento administrativo
- Fecho da receção
 - Registo da receção e saída do veículo
 - Fecho da receção
 - Resolução de processos pendentes
 - Processos de AT
- Encomendas/aprovisionamento
 - Análise de stock
 - Definição de necessidades de encomenda
 - Encomenda de mercadorias
 - Sistemas de apoio à encomenda

8990

Arrumação da mercadoria em armazém

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Efetuar a alocação dos artigos em armazém respeitando os requisitos predefinidos.
- Arrumar equipamentos, materiais e resíduos.
- Efetuar a rotação dos artigos por forma a não ter produtos fora de validade.
- Organizar e efetuar a limpeza do armazém.

Conteúdos

- Alocação dos artigos no armazém
 - Análise da mercadoria
 - Movimentação dos produtos necessários para multireposição
 - Alocação dos artigos por família nos espaços destinados
- Arrumação os equipamentos e materiais
 - Arrumação dos equipamentos
 - Arrumação das paletes e resíduos
- Rotação dos artigos em armazém
 - Análise dos artigos com necessidades de rotação
 - Elaboração da listagem de rotação e reposição de artigos
 - Movimentação dos artigos para a loja
 - Arrumação das paletes e resíduos
- Organização do armazém
 - Definição dos espaços a alocar
 - Definição dos produtos a armazenar: mercadoria, outros produtos
 - Definição do plano de alocação
- Limpeza do armazém
 - Elaboração do plano de limpeza
 - Comunicação do plano de limpeza
- 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

8992

Exposição/reposição

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os elementos a considerar na organização do espaço em loja e explicar o seu impacto no incremento das vendas.
- Identificar os diferentes equipamentos e instrumentos de trabalho.
- Aplicar as técnicas de promoção do produto, seguindo instruções diretas.
- Identificar os equipamentos de exposição.
- Aplicar os procedimentos de limpeza e otimização do espaço no processo de reposição / exposição.

Conteúdos

- Enquadramento sobre o espaço de venda
 - Relação entre as diferentes formas de exposição e a venda
 - Suportes de exposição
 - Organização dos artigos
- 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
- Promoção dos produtos
 - Qualidade das embalagens e imagem do linear
 - Impacto visual
 - Etiquetagem
 - Simbologia promocional no linear
 - Precificação
 - Preparação / exposição de campanhas promocionais

5897

Atendimento e venda presencial

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

Conteúdos

- 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
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização através da reclamação

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

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

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

8143

Proteção ambiental - introdução

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os principais conceitos e fundamentos da proteção ambiental.
- Caracterizar as normas nacionais e internacionais de proteção ambiental.
- Caracterizar os tipos de resíduos e os processos para o seu tratamento e valorização.

Conteúdos

- Conceitos e fundamentos da proteção ambiental
- Importância do ambiente
- O ambiente perante a estratégia da empresa
- Normas nacionais e internacionais da proteção ambiental
- Conceitos e fundamentos da gestão de resíduos
- Tipos de resíduos e sua classificação
- Processos de tratamento e valorização de resíduos

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

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

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
- o 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
 - Deteção de falta de etiquetas de preço
 - Deteção de divergências
 - Deteção de faltas de sinalética
 - Deteção 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

Este referencial já não
se encontra em vigor

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

Este referencial já não se encontra em vigor

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

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

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

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

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 - enfomar/desenfomar
- 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

Este referencial já não se encontra em vigor

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

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

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

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

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
 - Confeccionados
 - 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 coinfecção.
- Caracterizar o processo de preparação das matérias-primas.
- Caracterizar os processos de confeção, arrefecimento e embalagem (*Cook Chill*).

Conteúdos

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

9035

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

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

- Produção de produtos de take away
 - Matérias-primas
 - Receitas e fichas técnicas
 - Técnicas de preparação e confeção dos produtos
 - Técnicas de regeneração
 - Controlo de qualidade do processo de produção
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados
 - Receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de take away
 - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away
 - Técnicas de verificação da temperatura
 - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
- Normas de comercialização de produtos cárneos
 - Condições higiénicas e técnicas da distribuição de carnes e seus produtos
 - Meios de distribuição
 - Condições de distribuição
 - Lavagem e desinfecção 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 desinfecção
 - 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

10526

Literacia digital - iniciação

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

10746

Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho.
- Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal.
- Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação.
- Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas.

Conteúdos

- Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção
 - Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
 - Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
 - Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
 - Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
 - Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
 - Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
 - Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
- Plano de Contingência
 - Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
 - Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
 - Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
 - Responsabilidade e aprovação do Plano
 - Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
 - Política, planeamento e organização
 - Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infecciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfeção, descontaminação e armazenamento de resíduos, vigilância de saúde de pessoas que estiveram em estreito contacto com trabalhadores/as infetados/as)
 - Avaliação de riscos
 - Controlo de riscos – medidas de prevenção e proteção
 - Higiene, ventilação e limpeza do local de trabalho
 - Higiene das mãos e etiqueta respiratória no local de trabalho ou outra, em função da tipologia da doença e via(s) de transmissão
 - Viagens de carácter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
 - Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
 - Detecção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
 - Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
 - Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho
 - Formação e informação
 - Trabalho presencial e teletrabalho
 - Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância
- Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria
- Manual de Reabertura das atividades económicas
 - Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação
 - Indicações operacionais – precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, condições de proteção antes do regresso ao trabalho presencial e requisitos de segurança e saúde no local de trabalho
 - Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos
 - Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes
 - Qualidade e segurança na prestação do serviço e/ou entrega do produto – operação segura, disponibilização de EPI, material de limpeza de uso único, entre outros, descontaminação
 - Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços
 - Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST
 - Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

4. Sugestão de Recursos Didáticos

Este referencial já não
se encontra em vigor