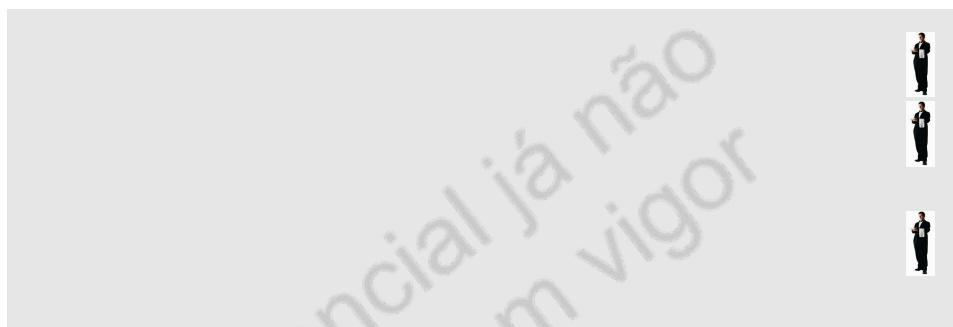




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**811 . Hotelaria e Restauração**

**811182 - Rececionista de Hotel**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

191,25

**Publicação e atualizações**

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 4 de 29 de janeiro de 2011 com entrada em vigor a 29 de abril de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

8ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

9ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 39 de 22 de outubro de

2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

10ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

11ª Actualização 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.

12ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

---

---

**Observações**

---

Este referencial já não  
se encontra em vigor

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Executar o serviço de receção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

### Atividades Principais

- Efectuar as operações de reservas da unidade hoteleira.
- Efectuar o “*check-in*” dos clientes.
- Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.
- Efectuar o “*check-out*” dos clientes.
- Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- Efectuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.
- Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.
- Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.
- Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.
- Recepcionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

Este referencial já não se encontra em vigor

### 3. Referencial de Formação Global

#### Componente de Formação Sociocultural

Disciplinas	Horas
Português (ver programa)	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês    ver programa iniciação    ver programa continuação	
Francês   ver programa iniciação    ver programa continuação	220
Espanhol   ver programa iniciação    ver programa continuação	
Alemão    ver programa iniciação    ver programa continuação	
Área de Integração (ver programa)	220
Tecnologias da Informação e Comunicação (ver programa)	100
Educação Física (ver programa)	140
<b>Total:</b>	<b>1000</b>

\* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

#### Componente de Formação Científica

Disciplinas	Horas
Economia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	100
Psicologia e Sociologia (ver programa)	200
<b>Total:</b>	<b>500</b>

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

## Formação Tecnológica

Código		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
3375	1	Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio	50	4,50
3376	2	Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho	25	2,25
3427	3	Receção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite	50	4,50
3428	4	Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira	25	2,25
3330	5	Atendimento de clientes na receção	50	4,50
3802	6	Atendimentos diversos na receção	50	4,50
3429	7	Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
3431	8	Atendimento de pedidos de reserva	25	2,25
3432	9	Gestão e técnicas de reserva	50	4,50
3433	10	Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira	50	4,50
3434	11	Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria	50	4,50
3435	12	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas	50	4,50
3436	13	Língua inglesa - serviço de reservas e apoio	50	4,50
3438	14	Acolhimento e check-in dos clientes	25	2,25
3439	15	Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente	50	4,50
3440	16	Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas	50	4,50
0704	17	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
3442	18	Acompanhamento das contas dos clientes	50	4,50
3443	19	Realização de check-out dos clientes	50	4,50
3444	20	Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
3446	21	Técnicas de aprovisionamento e armazenagem na receção hoteleira	25	2,25
3447	22	Acompanhamento do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da copa	50	4,50
3448	23	Gestão de reclamações - hotelaria	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>975</b>	<b>87,75</b>

Para obter a qualificação de Rececionista de Hotel, para além das UFCD pré-definidas, terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD (50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD e 50 horas da Área C de UFCD e )

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
3430	24	Língua alemã - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6933	25	Língua francesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6934	26	Língua espanhola - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
6935	27	Língua italiana - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7417	28	Língua holandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7418	29	Língua finlandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7419	30	Língua norueguesa - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7420	31	Língua sueca - serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
8740	32	Língua chinesa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
8741	33	Língua russa – serviço de receção, atendimento e informação turística	50	4,50
7852	34	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	35	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	36	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	37	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	38	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	39	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	40	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	41	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	42	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	43	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	44	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	45	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	46	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	47	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	48	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
3437	49	Língua alemã - serviço de reservas e apoio	50	4,50
6936	50	Língua francesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6937	51	Língua espanhola – serviço de reservas e apoio	50	4,50
6938	52	Língua italiana – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7421	53	Língua holandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7422	54	Língua finlandesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7423	55	Língua norueguesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7424	56	Língua sueca – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8742	57	Língua chinesa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
8743	58	Língua russa – serviço de reservas e apoio	50	4,50
7852	59	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	60	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	61	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	62	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	63	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	64	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	65	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	66	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	67	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	68	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	69	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	70	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	71	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	72	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	73	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25

Código		Área C UFCD	Horas	Pontos de crédito
3445	74	Língua alemã - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6939	75	Língua francesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6940	76	Língua espanhola - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
6941	77	Língua italiana - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7425	78	Língua holandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7426	79	Língua finlandesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7427	80	Língua norueguesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7428	81	Língua sueca - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8744	82	Língua chinesa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
8745	83	Língua russa - acolhimento e assistência ao cliente	50	4,50
7852	84	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	85	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	86	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	87	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	88	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	89	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	90	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	91	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	92	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	93	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	94	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	95	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	96	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	97	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	98	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	99	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7299	100	Turismo inclusivo na hotelaria	25	2,25



Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica 1125 101,25

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
<p>A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica.</p> <p>A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.</p>	600 a 840	20,00

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

Este referencial já não se encontra em vigor

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

<b>3375</b>	<b>Serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	--	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

- O fenómeno turístico
  - Conceito de Turismo
  - Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
  - Antecedentes históricos
  - Desenvolvimento do turismo de massas
  - Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas
- Novas tendências do turismo
  - Tipos de turismo
  - Novos produtos e serviços turísticos
- A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local
  - Órgãos locais e nacionais de turismo
  - Entidades de informação turística e serviços turísticos
  - Guias turísticos do país, da região e da localidade
- Organismos Internacionais de turismo
- Estabelecimentos de *hotelaria e restauração e turismo e lazer*
- A hotelaria
  - Definição, características e classificação
  - Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
  - Os alojamentos turísticos
  - Formas modernas de hospedagem e acolhimento
- A organização funcional de um hotel
  - Recepção/portaria
  - Andares
  - Lavandaria
  - Economato
  - Cozinha/pastelaria
  - Restaurante
  - Bar e animação
- Restaurantes e cafetarias
  - Definição
  - Características e classificação
  - Funções
  - Pessoal
- Explorações para-hoteleiras
  - Aldeias turísticas
  - Pousadas de juventude
  - Colónias de férias
  - Parques de campismo e caravanismo
  - Unidade de alojamento local
- Legislação reguladora da atividade hoteleira

3376

**Serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as principais características e procedimentos organizacionais de uma empresa e respetiva legislação laboral.

**Conteúdos**

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

3427

**Recepção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar a estrutura organizacional e funcional da recepção e os serviços/procedimentos de gestão de informação e de segurança utilizados.

**Conteúdos**

- A recepção/portaria
  - Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento
- Pessoal de recepção/portaria
  - Funções
  - Categorias profissionais
- Imagem profissional do rececionista
  - Indumentárias
  - Normas de higiene pessoal
- Aproveitamento dos espaços da recepção e balcão
- Decoração dos espaços de atendimento de público
- Técnicas de organização do serviço de recepção
  - Acolhimento/atendimento de clientes
  - Aconselhamento
  - Controlo de clientes
- Técnicas de recepção e secretariado
- As comunicações
  - O serviço de comunicações
  - Comunicações externas e internas
- Relações da recepção/portaria com outros departamentos do estabelecimento e com outras empresas e atividades turísticas
- Sistemas e técnicas de segurança de pessoas e bens
  - Detectores de incêndios, extintores, câmara detectoras de intrusões, alarmes diversos
  - Regras e procedimentos relativos às pessoas e aos bens
  - A comunicação aos serviços responsáveis
- Serviço de noite na recepção
  - Atribuições do *night-auditor*
  - Encerramento de atividades diárias

3428

### Tecnologias de informação e comunicação na receção hoteleira

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e utilizar os equipamentos de informática e comunicações próprios da receção.

#### Conteúdos

- Equipamentos
  - Informáticos (computador, *Internet*, *e-mail*, GDS, ...)
  - Outros equipamentos de apoio à receção (telefone, fax, ...)
- Documentação específica à receção
  - Circuitos internos e externos
  - Métodos de obtenção, arquivo e difusão da informação e documentação
- Serviço de informação turística
- Serviço de câmbios

3330

### Atendimento de clientes na receção

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e aplicar técnicas de atendimento personalizado a clientes.

#### Conteúdos

- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes
  - Clientes individuais
  - Grupos de clientes
  - Características e comportamentos típicos
- Processos e técnicas de venda
- Atendimento telefónico personalizado
- Tratamento de reclamações e de conflitos
- Tratamento de outras situações especiais
- A Qualidade do serviço de receção
  - Assistência como atitude permanente

3802

**Atendimentos diversos na receção**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.

**Conteúdos**

- Animação, promoção e informação turísticas
  - Conceito de turismo
  - Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
  - Tipos de turismo
- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Características diferenciadoras das entidades fornecedoras de serviços turísticos e dos serviços por elas prestados
  - Agências de viagens
  - Operadores turísticos
  - Empresas de aluguer de carros
- Guias turísticos do país, da região e da localidade
- Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
- Locais de interesse turístico ou cultural
  - Restaurantes
  - Bares
  - Casas de espectáculo
  - Museus
- A região - levantamento dos principais recursos turísticos
  - O sol e a praia
  - Interior e o contacto com a natureza
  - Património e os aspectos culturais
  - Desportos aquáticos
  - Actividade desportiva
  - Gastronomia
- Atendimento turístico na satisfação do cliente em hotelaria

3429

**Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (por exemplo gastronomia)

3431

Atendimento de pedidos de reserva

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Atender pedidos de reserva.

**Conteúdos**

- Conceito
- Agentes e meios
  - Agencias de viagens
  - Operadores turísticos
  - Entidades privadas
  - Clientes individuais
- Centrais de reserva - tipos, características e funcionamento
- Sistemas centralizados
- Suporte documental
- Técnicas de comunicação e de atendimento de clientes
  - Ao telefone
  - Via fax, e-mail e Internet
- Plano de reservas, de ocupação/disponibilidades
- Consulta, recolha e interpretação de dados
- Técnicas de negociação e de tomada de decisões

3432

Gestão e técnicas de reserva

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Manter atualizado o sistema de informação sobre as disponibilidades de alojamento.

**Conteúdos**

- Normas gerais de planeamento de ocupações
  - Rentabilidade de meios humanos e materiais
  - Gastos com material
  - Ocupação de pessoal – disponibilidades a manter
- Sistema de informação sobre as disponibilidades de alojamento
- Calendário de reservas
- Contabilização e registo de aceitação ou recusa de reservas
- Plano de previsão de chegadas
- Atualização de disponibilidades, gestão de opções e confirmações
- Plano de previsão de chegadas
- Atualização de disponibilidades, gestão de opções e confirmações
- Tratamento de cancelamentos, de *no-shows* e de *overbookings*
- Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*
- Elaboração do *rooming list*, gestão, atualização e controlo do *rooms status*

3433

**Relações com o exterior e promoção dos serviços da unidade hoteleira**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Assegurar as relações com o exterior e a promoção dos serviços da unidade hoteleira.

**Conteúdos**

- Tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras
  - Restaurante, bar, room-service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, SPA, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, outros
- Características dos diversos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira
  - Conferências, formações, seminário, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, lições de cozinha, outros
- Técnicas de atendimento de pessoas face a face
- Apresentação e postura nos atendimentos ao balcão
- Técnicas de comunicação mediatizadas - oral e escrita
- Regras de comunicação escrita pelas vias fax, e-mail e internet
- Tipo e características das entidades que podem solicitar ou prestar serviços
- Condições ou acordos especiais que podem existir com essas entidades
- Técnicas de promoção e marketing dos serviços prestados por unidades hoteleiras

3434

**Sistemas e equipamentos informáticos em hotelaria**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar os principais comandos do sistema operativo *Windows* e *MS-Office* de um microcomputador necessários à gestão de diretórios, ficheiros, aplicações comuns e periféricas.

**Conteúdos**

- Conceitos, finalidades e domínios de aplicação das novas tecnologia de informação e comunicação
- Tipos e características dos diferentes equipamentos informatizados numa unidade hoteleira
- Sistemas informáticos utilizados nos serviços de recepção
- Informação numérica e estatística
- Informação e informática
- Suportes da informação e o equipamento associado - PC e periféricos
- Sistema operativo *Windows* - conceito, principais ficheiros, gestão de diretórios e de ficheiros
- *Word*
- *Excel*
- *Access*
- *Power point*
- *Internet*

3435

**Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão de reservas**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar as principais aplicações informáticas nos serviços de recepção hoteleira.

**Conteúdos**

- Informática aplicada aos sistemas/programas de reservas
  - Programas/sistemas informáticos de registo de reservas
  - Programas/sistemas informáticos de planeamento de ocupações e de chegadas

3436

**Língua inglesa - serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

3438

**Acolhimento e check-in dos clientes**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Efectuar o acolhimento e o *check-in* de clientes.

**Conteúdos**

- Postura e apresentação na recepção
- Relacionamento interpessoal
- Técnicas de acolhimento e atendimento de clientes
  - Condições de estadia e acordos prévios
  - Condições de pagamento
  - Clientes com e sem reserva, individuais ou em grupos
- Registo e atribuição dos quartos
  - Registos de reserva
  - Key pass
  - Fichas de cliente
- Formas de pagamento
  - Cartão de crédito
  - Voucher
  - Traveller cheque
  - Moeda estrangeira
- Informação sobre os serviços ou eventos prestados pelo estabelecimento

3439

**Prestação de serviço técnico/administrativos ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Efectuar os diferentes serviços de receção de clientes tendo em conta as suas características e motivações.

**Conteúdos**

- Entrega das chaves, cartões e acompanhamento e instalação dos hóspedes no quarto
- Entrega de bagagens nos quartos
- Atualização do ficheiro histórico de clientes
- Comunicação interdepartamental para instalação e assistência aos hóspedes
- Normas protocolares no atendimento de clientes especiais
- Técnicas de *marketing* de produtos e serviços (hoteleiros ou não)
- Características de atratividade e respetivas técnicas promocionais
- Técnicas de organização do trabalho
  - Interligação da receção com os outros serviços
  - Técnicas de organização pessoal da informação recebida ou a transmitir
  - Procedimentos de registo, controlo e atualização dos dados nos programas informáticos respectivos
  - Documentação do serviço de receção, organização, preenchimento, elaboração, distribuição
  - Conceito, finalidades e normas gerais de organização e manutenção de arquivos



3440

**Técnicas de apoio e assistência ao cliente durante a estadia, nas deslocações e em atividades turísticas**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Prestar apoio e assistência ao cliente durante a estadia.

**Conteúdos**

- Recepção, entrega e controlo das chaves e cartões
- Recepção, entrega e controlo dos valores dos hóspedes em depósito na recepção
- Recepção, entrega e controlo de mensagens e da correspondência
- Tratamento de pedidos de mudança de quarto e de prolongamento de estadias
- Serviço de despertar
- Recepção e transmissão de pedidos de *room-service*
- Prestação de informações sobre funcionalidades, prestações da unidade hoteleira e respetivas condições de cedência
  - Wireless
  - Computadores públicos
  - Internet
  - Salas de reuniões
- Prestação de informações sobre locais, atividades e serviços externos e apoio na efetuação de contactos e reservas
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
- Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
- Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
- Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
- Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
- Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

0704

**Atendimento - técnicas de comunicação**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

**Conteúdos**

- Etapas do atendimento
  - Acolhimento
    - Diferentes tipos de contextos
    - Diferentes tipos de públicos
    - Características essenciais do atendedor
    - Aspectos comunicacionais verbais e não verbais
    - Escuta ativa
    - Alinhamento com o contexto organizacional
    - Resolução / Encaminhamento da situação
    - Despedida
- Regras do atendimento presencial e telefónico
  - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
  - Facilitadores de comunicação

3442

**Acompanhamento das contas dos clientes**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Acompanhar/controlar os movimentos das contas dos clientes.

**Conteúdos**

- Programas sistemas informáticos de registo e consulta das contas dos clientes
- Controlo de crédito de consumo
- Verificação ou registo de despesas, pagamentos antecipados, alterações de condições de estadia ou pagamento
- Normas de contabilidade e faturação
- Legislação sobre processamento de custos, faturação e garantia de pagamentos em hotelaria
- Procedimentos internos de acompanhamento das despesas dos clientes ou garantia de pagamentos

3443

### Realização de check-out dos clientes

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Desenvolver os procedimentos necessários à realização do *check-out* dos clientes.

#### Conteúdos

- Conceito, terminologia e procedimentos gerais de contabilidade
- Procedimentos para faturações especiais
- Sistema informático para realização de operações de *check-out*
- Controlo de quartos/*check-out* e de movimentos de bagagens
- Procedimentos de fecho de contas
  - Extractos
  - Emissão de faturas manual ou informaticamente
- Cobrança das contas
  - Formas de recebimento
  - Operações de câmbio.
  - Movimentos de caixa
- Finalização do Serviço em termos de imagem
  - Técnicas de despedida e de fidelização de clientes
- Importância da imagem como elo de ligação com os clientes

3444

### Língua inglesa - acolhimento e assistência ao cliente

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua inglesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

#### Conteúdos

- Vocabulário específico à profissão em língua inglesa
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

3446

### Técnicas de aprovisionamento e armazenagem na receção hoteleira

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Efectuar o aprovisionamento, armazenagem e controlo de existências na receção, tendo em conta o tipo de estabelecimento.

#### Conteúdos

- Determinação de necessidades
  - Procedimentos e impressos de encomenda
  - Constatação de avarias
  - Estado previsionial
- Requisição e organização materiais de consumo
- Controlo de qualidade nos processos de aprovisionamento e armazenamento
  - Técnicas de controlo periódico de existências de matérias-primas

3447

**Acompanhamento do trabalho no âmbito dos andares, da lavandaria e da copa**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Transmitir o pedido do cliente aos serviços de andares, lavandaria e copa, assegurando que o mesmo seja satisfeito.

**Conteúdos**

- Zonas de serviço
  - Andares
  - Copa
  - Lavandaria/Rouparia
- Organização dos serviços
  - Funções específicas dos diversos profissionais
  - Métodos de trabalho
  - Equipamento e material
- Interligação da receção com os restantes serviços da unidade hoteleira
  - A receção e os andares
  - A receção e a lavandaria/rouparia
  - A receção e o *room-service*
- *Amenities*

3448

**Gestão de reclamações - hotelaria**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Efectuar a gestão de reclamações dos clientes/hóspedes e definir e/ou participar na definição de medidas corretivas.

**Conteúdos**

- Normas de atuação em situações de deteção de avarias ou deficiências
- Normas e diligências a realizar para reparação ou substituição de equipamentos
- Funções, normas e exigências de funcionamento dos diversos sectores
- Técnicas de atendimento e tratamento de reclamações
- Relacionamento interpessoal e estratégias facilitadoras da comunicação e relação interpessoal
  - Estratégias de auto-controlo
  - Estratégias de resolução de conflitos
  - Importância da linguagem não verbal na comunicação

3430

**Língua alemã - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua alemã relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

3437

**Língua alemã - serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua alemã relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

3445

**Língua alemã - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua alemã relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua alemã
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6933

**Língua francesa - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

6939

**Língua francesa - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua francesa
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6936

**Língua francesa – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua francesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

6937

**Língua espanhola – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

6940

**Língua espanhola - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua espanhola
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6934

**Língua espanhola - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

6935

**Língua italiana - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua italiana relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

6941

### Língua italiana - acolhimento e assistência ao cliente

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua italiana relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

#### Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua italiana
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

6938

### Língua italiana – serviço de reservas e apoio

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua italiana relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

#### Conteúdos

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7425

### Língua holandesa - acolhimento e assistência ao cliente

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua holandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

#### Conteúdos

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua holandesa
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

7417

**Língua holandesa - serviço de recepção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua holandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de recepção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7421

**Língua holandesa – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua holandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7422

**Língua finlandesa – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua finlandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status



7418

**Língua finlandesa - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua finlandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7426

**Língua finlandesa - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua finlandesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua finlandesa
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

7427

**Língua norueguesa - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua norueguesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua norueguesa
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

7419

**Língua norueguesa - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua norueguesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7423

**Língua norueguesa – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua norueguesa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7424

**Língua sueca - serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua sueca relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

7420

**Língua sueca - serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua sueca relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7428

**Língua sueca - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua sueca relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua sueca
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

8740

**Língua chinesa – serviço de receção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em mandarim relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de receção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional em mandarim
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

8744

**Língua chinesa - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em mandarim relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em mandarim
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

8742

**Língua chinesa – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em mandarim relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico em mandarim aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

8743

**Língua russa – serviço de reservas e apoio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua russa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de serviço de reservas e apoio.

**Conteúdos**

- Vocabulário técnico em russo aplicado ao serviço de reservas e apoio
  - No atendimento de clientes - ao telefone, via fax, e-mail e Internet
  - Na negociação e tomada de decisões
  - No tratamento de cancelamentos, de no-show e de overbooking
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers
  - Na elaboração do rooming list, gestão, atualização e controlo do rooms status

8745

**Língua russa - acolhimento e assistência ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua russa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de acolhimento e de assistência ao cliente.

**Conteúdos**

- Vocabulário específico ao acolhimento e assistência ao cliente em língua russa
  - Propostas de itinerários turísticos da região e noutras regiões turísticas
  - Procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos em agências de viagens
  - Procedimentos de organização ou encomenda de visitas culturais ou atividades turísticas para indivíduos ou grupos
  - Procedimentos de compra de bilhetes ou marcação de viagens em companhias aéreas, comboios, autocarros
  - Procedimentos de aluguer de automóveis, barcos, helicópteros
  - Meios e procedimentos de obtenção de informações para auto-preparação e apoio a clientes

8741

**Língua russa – serviço de recepção, atendimento e informação turística**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua russa relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de recepção, atendimento e informação turística.

**Conteúdos**

- Léxico profissional em russo
- Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística
  - Acolhimento/atendimento do cliente
  - Apresentação do estabelecimento
  - Serviços especiais
  - Prestação de informação turística
  - Prestação de outro tipo de informação (ex. gastronomia)

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7853

**Ideias e oportunidades de negócio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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



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

7853

**Ideias e oportunidades de negócio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

## Conteúdos

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

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
    - Descrição de uma ideia de negócio
  - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
  - Formas de recolha de informação
    - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
    - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
  - Tipo de informação a recolher
    - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
    - Os produtos ou serviços
    - O local, as instalações e os equipamentos
    - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
    - Os meios de promoção e os clientes
    - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
  - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
    - Por setor de atividade/mercado
    - Por negócio
  - Modelos de negócio
    - Benchmarking
    - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
    - Parceria de outsourcing
    - Franchising
    - Estruturação de raiz
    - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
  - Definição sumária do negócio
  - Descrição sumária das atividades
  - Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
  - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
  - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
  - Banca, apoios privados e capitais próprios
  - Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
  - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
  - Análise crítica do mercado
    - Estudos de mercado
    - Segmentação de mercado
  - Análise crítica do negócio e/ou produto
    - Vantagens e desvantagens
    - Mercado e concorrência
    - Potencial de desenvolvimento
    - Instalação de arranque

- Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
    - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
      - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
      - Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
- 

Este referencial já não  
se encontra em vigor

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

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

7297

**Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Compreender o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes
- Apoiar/assistir pessoalmente clientes com necessidades especiais, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos

## Conteúdos

- Turismo inclusivo –causas e objectivos
- Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo
  - Contexto normativo internacional/UE
    - Legislação europeia
    - Legislação nacional
  - Conceitos principais
    - Deficiência
    - Acessibilidade
    - Design inclusivo
    - Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007
- O cliente com deficiência motora
  - Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência motora
    - Tipos de deficiência motora
    - Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora
  - Produtos e meios de apoio
    - Cadeiras de rodas
    - Espaço de movimentação
    - Zona de permanência e de manobra
    - Auxiliares de marcha
  - Requisitos da oferta turística
    - Acessibilidade física
    - Barreiras físicas
    - Transportes
  - Legislação nacional
  - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
    - Necessidades detectadas
    - Relacionamento pessoal e social
  - Práticas de serviço
    - Utilização/manipulação de cadeira de rodas
    - Apoio à deslocação e transferência para outros assentos
    - Cuidados de relacionamento no serviço
- O cliente com deficiência visual
  - Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência visual
    - Limitações das pessoas com deficiência visual
    - Orientação e Mobilidade
    - Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão
  - Produtos e meios de apoio à deficiência visual
    - Braille, áudio descrição e formato digital
    - Acessibilidade nas TIC
    - Requisitos de acessibilidade na WEB
    - O acompanhante/ guia
    - O cão-guia
    - Sinalética
  - Requisitos da oferta turística
    - Requisitos
    - Acessibilidade
  - Legislação
  - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
    - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
    - Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais
  - Práticas de serviço
    - Cuidados de relacionamento
- O cliente com deficiência auditiva
  - Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência auditiva
    - Graus e tipos de deficiência auditiva
    - População surda
    - Causas e consequências da deficiência auditiva
    - Limitações da pessoa com deficiência auditiva
    - Limitações comunicacionais
    - Necessidades específicas da pessoa surda
  - Produtos e meios de apoio
    - Produtos de apoio para a deficiência auditiva
    - Língua gestual portuguesa e cães de assistência
  - Requisitos da oferta turística
    - Oferta turística
    - Acessibilidade
  - Legislação



- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Comunicação e atitudes dos profissionais
- Práticas de serviço
  - Práticas de serviço de atendimento
  - Aspectos comunicacionais para grupos de surdos
- O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência
  - Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência intelectual e multideficiência
    - Graus e causas de deficiência Intelectual
    - Características de alguns síndromas associados à deficiência intelectual
    - Limitações das pessoas com deficiência intelectual
    - Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual
  - O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo
    - Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
    - Requisitos da oferta turística e acessibilidades
  - Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
    - Práticas de serviço e relacionamento
    - Práticas de serviço no atendimento
- O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais
  - O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos
  - Processo de envelhecimento
  - População idosa
  - Características do turismo sénior
  - Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
  - Necessidades do cliente sénior com limitações
  - Requisitos da oferta e acessibilidades
  - Produtos de apoio e acessibilidades
  - Acessibilidades e legislação
    - Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
  - Aspectos comunicacionais
  - Práticas de serviço
  - Relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

7299

Turismo inclusivo na hotelaria

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as condições de acessibilidade para clientes com necessidades especiais, assim como os produtos de apoio disponíveis
- Identificar as condições de segurança e as características da oferta de serviços, no envolvimento da unidade hoteleira, com especial interesse e acessibilidade para clientes com necessidades especiais
- Especificar, no processo de reserva, as necessidades especiais do cliente
- Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso à unidade hoteleira, designadamente, no estacionamento, deslocação, bagagem e orientação para o check-in
- Efectuar o check-in do cliente com necessidades especiais, procurando alcançar o máximo ajustamento possível entre as necessidades especiais do cliente e as condições de resposta da unidade hoteleira
- Acompanhar o cliente com necessidades especiais ao quarto e assegurar as condições necessárias a uma estadia agradável
- Prestar assistência ao cliente com necessidades especiais durante a estadia: na resposta às suas solicitações ou reclamações; no acesso e na utilização de outros serviços da unidade hoteleira; na participação em atividades de animação propostas aos hóspedes; na informação e facilitação de contactos com recursos, atividades e serviços exteriores à unidade hoteleira
- Apoiar o cliente com necessidades especiais no check-out e na saída do hotel e recolher informação relativa ao grau de satisfação do cliente com os serviços prestados
- Relacionar-se pessoalmente com o cliente com necessidades especiais, ao longo de toda a estadia, de modo a que este se sinta aceito, compreendido e valorizado como pessoa cliente da unidade hoteleira

### Conteúdos

- O cliente com deficiência motora num estabelecimento de alojamento hoteleiro
  - Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - Pontos críticos da acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida
    - Acessibilidades e produtos de apoio
  - Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
    - Recolha e organização de informação
  - Processo de reserva
    - Necessidades especiais do cliente-turista com deficiência motora
  - Acesso à unidade hoteleira
    - Transferência da pessoa de um meio de transporte não adaptado para a cadeira de rodas ou o inverso

- Movimentação da cadeira de rodas
- Acompanhamento da pessoa com bengala ou muletas
- Transporte da bagagem
- Atendimento em condições face-a-face
- o O check-in
  - Informação e orientação
  - Características do quarto para clientes com mobilidade reduzida
- o Acesso ao quarto
  - Acessibilidade e ajustamentos necessários
  - Nuanismo
  - Características de uma casa de banho para clientes com mobilidade reduzida
- o Assistência durante a estadia
  - Interesses do cliente com mobilidade reduzida
- o Check-out e satisfação
  - Tarefas
  - Avaliação da satisfação
- o Relacionamento interpessoal
  - Expectativas do cliente com deficiência motora no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente com deficiência visual num estabelecimento de alojamento hoteleiro
  - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - Obstáculos à mobilidade, orientação e comunicação
    - Pontos críticos da acessibilidade para pessoas com deficiência visual
    - Requisitos de acessibilidade e produtos de apoio estruturais
    - Requisitos de acessibilidade e produtos de apoio conjunturais
    - Acessibilidades e produtos de apoio
  - o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
    - Recolha e organização de informação
  - o O processo de reserva
    - Informações a obter
    - Registo de informação
  - o Acesso à unidade hoteleira
    - Deslocação e acomodação no local do check-in
    - Comunicação
    - Cão-guia
  - o O check-in
    - Informação e orientação
    - Condições do quarto para clientes com limitações visuais
  - o Acesso ao quarto
    - Condições de mobilidade e de utilização de equipamentos
  - o Assistência durante a estadia
    - Interesses do cliente com deficiência visual
  - o Check-out e satisfação
    - Tarefas
    - Avaliação da satisfação
  - o Relacionamento interpessoal
    - Expectativas do cliente com deficiência visual no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente com deficiência auditiva num estabelecimento de alojamento hoteleiro
  - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - Pontos críticos
    - Barreiras à comunicação
  - o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
    - Recolha e organização de informação
  - o O processo de reserva
    - Informação
  - o O check-in
    - Comunicação
    - Língua gestual portuguesa
    - Cão para surdos
  - o Acesso ao quarto
    - Acessibilidade e ajustamentos necessários
  - o Assistência durante a estadia
    - Interesses do cliente com limitações auditivas
  - o Check-out e satisfação
    - Tarefas
    - Avaliação da satisfação
  - o Relacionamento interpessoal
    - Expectativas do cliente com deficiência auditiva no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência num estabelecimento de alojamento hoteleiro
  - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - Cliente com deficiência intelectual ligeira ou moderada
    - Cliente com deficiência mental severa ou com outras deficiências de natureza física (motora, sensorial) associadas à deficiência mental (multideficiência)
    - Serviço às próprias pessoas com deficiência
    - Serviço aos familiares

- Acessibilidades e produtos de apoio
- o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
  - Recolha e organização de informação
- o O processo de reserva
  - Necessidades especiais do cliente-turista com deficiência intelectual ou multideficiência
- o Acesso à unidade hoteleira
  - Assistência pessoal
- o O check-in
  - Informação e orientação
  - Comunicação
- o Acesso ao quarto
  - Ajustamentos necessários
- o Assistência durante a estadia
  - Cuidadores da pessoa com deficiência intelectual ou multideficiência
  - Interesses do cliente com deficiência intelectual ou multideficiência
- o Check-out e satisfação
  - Tarefas
  - Avaliação da satisfação
- o Relacionamento interpessoal
  - Expectativas do cliente com deficiência motora no plano do relacionamento interpessoal
- O cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais num estabelecimento de alojamento hoteleiro
  - o Condições de acessibilidade e produtos de apoio
    - Especificidade das necessidades do cliente-sénior em situação de alojamento.
    - Requisitos de acessibilidades e produtos de apoio
  - o Condições de segurança e oferta de serviços no envolvimento da unidade hoteleira
    - Actividades adaptadas
    - Recolha e organização de informação
  - o Processo de reserva
    - Informação a obter
  - o Acesso à unidade hoteleira
    - Encaminhamento
    - Comunicação
  - o O check-in
    - Informação e orientação
    - Atribuição do quarto
  - o Acesso ao quarto
    - Acessibilidade e ajustamentos necessários
  - o Assistência durante a estadia
    - Turismo sénior
    - Interesses do cliente sénior
  - o Check-out e satisfação
    - Tarefas
    - Avaliação da satisfação
  - o Relacionamento interpessoal
    - Expectativas do cliente sénior no plano do relacionamento interpessoal

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
  - o Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - o Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - o Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - o Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios

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

7855

**Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

## Conteúdos

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

- Acompanhamento da consecução do plano de negócio

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)
- o Desenvolvimento do conceito de negócio
- o Proposta de valor
- o Processo de tomada de decisão
- o Reformulação do produto/serviço
- o Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
  - Desenvolvimento estratégico de comercialização
- o Estratégia de controlo de negócio
- o 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
- o 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
  - o Competências relacionais
  - o Competências criativas
  - o Competências de gestão do tempo
  - o Competências de gestão da informação
  - o Competências de tomada de decisão
  - o Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8598

**Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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



8598

**Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

8599

**Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

Este referencial já não se encontra em vigor

8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

Este referencial já não se encontra em vigor

8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

Este referencial já não se encontra em vigor

9820

**Planeamento e gestão do orçamento familiar**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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



9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9822

**Poupança – conceitos básicos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9823

**Crédito e endividamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

**Conteúdos**

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
  - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
  - As funções da moeda
  - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
  - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
  - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
  - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
  - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
  - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
  - Indemnização de perdas
  - Prevenção de riscos
  - Formação de poupança
  - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

Este referencial já não se encontra em vigor

9825

**Poupança e suas aplicações**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

**Conteúdos**

- Poupança
  - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
  - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
  - Regime de juros simples e de juros compostos
  - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
  - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
  - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
  - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
  - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
  - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
  - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
  - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Ações
    - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
    - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
    - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
    - Fundos de Investimento
    - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
    - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
    - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
    - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
  - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
  - Fundos de pensões
    - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
    - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
    - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
    - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
    - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
    - Produtos financeiros
    - Poupar de acordo com objetivos
    - Liquidez, rentabilidade e risco
    - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
    - Medidas de avaliação de performance
    - O papel do *research*

9820

## Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9821

**Produtos financeiros básicos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9822

**Poupança – conceitos básicos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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



9823

**Crédito e endividamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

**Conteúdos**

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
  - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
  - As funções da moeda
  - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
  - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
  - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
  - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
  - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
  - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
  - Indemnização de perdas
  - Prevenção de riscos
  - Formação de poupança
  - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

9825

**Poupança e suas aplicações**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

**Conteúdos**

- Poupança
  - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
  - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
  - Regime de juros simples e de juros compostos
  - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
  - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
  - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
  - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
  - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
  - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
  - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
  - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Ações
    - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
    - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
    - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
    - Fundos de Investimento
    - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
    - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
    - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
    - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
  - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
  - Fundos de pensões
    - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
    - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
    - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
    - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
    - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
    - Produtos financeiros
    - Poupar de acordo com objetivos
    - Liquidez, rentabilidade e risco
    - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
    - Medidas de avaliação de performance
    - O papel do *research*

9820

**Planeamento e gestão do orçamento familiar**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária  
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

9822

**Poupança – conceitos básicos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9823

**Crédito e endividamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

**Conteúdos**

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
  - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
  - As funções da moeda
  - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
  - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
  - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
  - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
  - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
  - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
  - Indemnização de perdas
  - Prevenção de riscos
  - Formação de poupança
  - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

Este referencial já não se encontra em vigor



9825

**Poupança e suas aplicações**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

**Conteúdos**

- Poupança
  - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
  - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
  - Regime de juros simples e de juros compostos
  - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
  - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
  - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
  - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
  - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
  - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
  - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
  - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Ações
    - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
    - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
    - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
    - Fundos de Investimento
    - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
    - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
    - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
    - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
  - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
  - Fundos de pensões
    - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
    - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
    - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
    - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
    - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
    - Produtos financeiros
    - Poupar de acordo com objetivos
    - Liquidez, rentabilidade e risco
    - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
    - Medidas de avaliação de performance
    - O papel do *research*

10672

**Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

10672

**Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

10672

## Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

Este referencial já não  
se encontra em vigor

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

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

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

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

- Accueillir, héberger, communiquer - Bruno Leproust, Michel Hartbrot, 1999
- Bienvenue dans le monde de l'hébergement - Geneviève Czapiewski et al.
- Cidades e vilas de Portugal - Vítor Berrão, Sintra, Editorial Presença
- Comunicação comportamento humano e empresa - Mário Silva Freire, Portalegre, Ed. Gráfica Guedelha, 1999
- Dicionário académico de alemão–português/português–alemão - Porto Editora, 2004
- Dicionário académico de francês–português/português–francês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Dicionário académico de inglês–português/português–inglês - Coleção Dicionários Académicos, Porto Editora, 2006
- Front office operação e gestão - Américo Mata, Ed. Prefácio, 2003
- Fundamental de access - Luís Gomes e Mário Correia, FCA , Editora Informática
- Fundamental de Excel - Maria José Sousa, FCA , Editora Informática
- Fundamental de PowerPoint - Maria José Sousa, FCA , Editora Informática
- Fundamental de Word - Maria José Sousa, FCA, Editora Informática
- Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana - Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- Gramática do português actual - José de Almeida, Lisboa Editora, Lisboa, 2006
- Hospitalidade conceitos e aplicações - Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning
- Hotelaria em Portugal – Lisboa, INOFOR, 1999
- Introdução às tecnologias de informação 1 e 2 - Artur Augusto Azul, Porto Editora
- L'hébergement facile - François Delestre, Michel Dourthe, 1999
- L'Hôtel, théorie et pratique, M.T. Audoux, Ph. Mazzetti, J. Bessenay
- Manual de operações de alojamento em hotelaria - Edições CETOP
- Manual de operações de alojamento na indústria hoteleira - Valerie Paul e Christine Jones, Publicações Europa-América
- Marketing com sucesso - Tony Fletcher e Neil Russel-Jones, Pergaminho
- Marketing para o Turismo no século XXI - Susan Brigs, Edições CETOP
- Marketing para que te quero - Francisco Velez Roxo, IAPMEI
- Nova gramática de inglês - John Seely, Coleção Linguística, Editorial Presença, Lisboa, 2006
- Novos guias de Portugal - José Victor Adragão, Editora Presença
- Portugal mediterrâneo e atlântico - Orlando Ribeiro
- Princípios gerais de turismo - João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- Sebenta dos princípios gerais de turismo - Universidade do Algarve
- Tourism. Organization, Économie et action touristiques - Pasquillini et Jacquot
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005
- Viagens e turismo manual de gestão - Douglas Foster, Edições CETOP