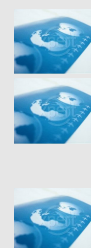




REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Educação e Formação

Código e Designação do Referencial de Formação

812 . Turismo e Lazer

812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Modalidades de Educação e Formação

Cursos de Aprendizagem

Total de pontos de crédito

202,50

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) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

7ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

8ª 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.

9ª 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.

10ª 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

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Efetuar o planeamento, a promoção e a venda de produtos e serviços turísticos, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

Atividades Principais

- Planear e organizar produtos e serviços turísticos, tendo em conta, a estratégia e política comercial da organização, os clientes alvo e o mercado.
- Prestar informações, promover e comercializar produtos e serviços turísticos, tendo em conta, a estratégia e política comercial da organização e as necessidades e motivações dos clientes.
- Prestar assistência aos clientes com vista a garantir um serviço de qualidade e de acordo com os procedimentos adequados.
- Atender e receber os clientes no local da prestação do serviço turístico, nomeadamente, acolhendo-os e dando-lhes as boas vindas, confirmando os dados da reserva e formalizando a documentação e os registos necessários, de acordo com os procedimentos adequados e as necessidades e motivações dos clientes.
- Efectuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como, na gestão da carteira de clientes e dos destinos e produtos turísticos.
- Elaborar relatórios e outros documentos de controlo e organizar arquivos, relativos à sua atividade.

3. Referencial de Formação Global

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

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

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

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

Formação Científica

Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Matemática e Realidade	6672	Organização, análise da informação e probabilidades	50
	6673	Operações numéricas e estimação	25
	6674	Geometria e trigonometria	50
	6675	Padrões, funções e álgebra	25
	6676	Funções, limites e cálculo diferencial	50
Total:			200
Economia	6700	Agentes económicos e atividades e económicas	25
	6701	Funcionamento da atividade económica	25
Total:			50
História das Artes	6717	Arte em busca de identidade – mosteiro, catedral, palácio e altar	25
	6718	Arte em tempo de mudança – tradição e resistência inovadora	25
Total:			50

Francês	6726	Informação e atualidade	25
	6727	Vida quotidiana	25
	6728	Divulgação de um produto/serviço	25
	6730	Diversidade cultural	25
Total:			100

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

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
3478	1	Geografia do Turismo	50	4,50
3479	2	Procura e oferta turística	50	4,50
3480	3	Organizações e funcionamento do setor do turismo	50	4,50
3481	4	Turismo seguro	50	4,50
3482	5	Qualidade no serviço turístico	50	4,50
3506	6	Desenho e organização de programas turísticos	50	4,50
3483	7	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	4,50
3486	8	Língua inglesa - informação	50	4,50
3507	9	Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	50	4,50
3508	10	Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	50	4,50
3509	11	Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	50	4,50
3510	12	Informação e promoção do mercado turístico da Europa	50	4,50
3511	13	Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	50	4,50
3512	14	Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	25	2,25
3513	15	Informação e promoção do mercado turístico das Américas	50	4,50
3514	16	Informação e promoção do mercado turístico de África	25	2,25
3485	17	Informação e promoção do destino turístico Portugal	50	4,50
3488	18	Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	50	4,50
3489	19	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50	4,50
3515	20	Tarifa de transportes	50	4,50
3490	21	Reserva de produtos e serviços turísticos	50	4,50
7842	22	Técnicas de atendimento	50	4,50
3800	23	Assistência ao cliente - agências de viagem	50	4,50
3492	24	Atendimento - inglês técnico	50	4,50
Total da carga horária e de pontos de crédito:			1150	103,50

Para obter a qualificação de Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 100 horas da Bolsa de UFCD (50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD e)**

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
3487	25	Língua francesa - informação	50	4,50
6942	26	Língua espanhola - informação	50	4,50
6943	27	Língua alemã - informação	50	4,50
6944	28	Língua italiana - informação	50	4,50
7429	29	Língua holandesa - informação	50	4,50
7430	30	Língua finlandesa - informação	50	4,50
7431	31	Língua norueguesa - informação	50	4,50
7432	32	Língua sueca - informação	50	4,50
8746	33	Língua chinesa - informação	50	4,50
8747	34	Língua russa - informação	50	4,50
7852	35	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	36	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	37	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	38	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	39	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	40	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	41	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	42	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	43	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	44	Teletrabalho	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
3493	45	Atendimento - francês técnico	50	4,50
6945	46	Atendimento – espanhol técnico	50	4,50
6946	47	Atendimento – alemão técnico	50	4,50
6947	48	Atendimento – italiano técnico	50	4,50
7441	49	Atendimento – holandês técnico	50	4,50
7442	50	Atendimento – finlandês técnico	50	4,50
7443	51	Atendimento – norueguês técnico	50	4,50
7444	52	Atendimento – sueco técnico	50	4,50
8748	53	Atendimento – chinês técnico	50	4,50
8749	54	Atendimento – russo técnico	50	4,50
7852	55	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	56	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	57	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	58	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	59	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	60	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	61	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	62	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	63	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	64	Teletrabalho	25	2,25
Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	65	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7300	66	Turismo inclusivo nas atividades turísticas	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			1250	112,5

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

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

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

4.1. Formação de Base - Sociocultural

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

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6652	Os media hoje	Carga horária 25 horas
------	----------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> Distingue comunicação e informação. Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções. Explicita a influência do media na opinião pública. Reconhece a importância do direito à informação. Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6653	Portugal e a sua História	Carga horária 25 horas
------	----------------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo. Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses. Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos. Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada. Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes. Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6654	Ler a imprensa escrita	Carga horária 25 horas
------	------------------------	---------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6655	A Literatura do nosso tempo	Carga horária 50 horas
------	-----------------------------	---------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas. • Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional. • Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho. • Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6657	Diversidade linguística e cultural	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhece a língua como característica de uma cultura. • Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores. • Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”. • Situa geograficamente os diferentes falares. • Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP. • Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6658	Procurar emprego	Carga horária 50 horas
------	------------------	---------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional. • Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego. • Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego. • Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego. • Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego. • Reconhece a importância da procura ativa de emprego. • Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6659	Ler documentos informativos	Carga horária 25 horas
------	-----------------------------	---------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Lê e interpreta documentos informativos e utilitários. • Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas. • Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.
-----------------------------------	--

Conteúdos

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

6660	Conhecer os problemas do mundo atual	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta várias fontes de informação. • Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida. • Analisa criticamente a informação. • Produz textos escritos. • Argumenta oralmente sobre os textos produzidos. • Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade. • Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6661	Viajar na Europa	Carga horária 25 horas
-------------	-------------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta várias fontes de informação. • Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida. • Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário. • Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro. • Prepara a viagem a realizar. • Preenche formulários e outros impressos. • Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6662	Escolher uma profissão/Mudar de atividade	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta várias fontes de informação. • Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida. • Analisa criticamente a informação. • Identifica e desmonta estereótipos profissionais. • Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.
-----------------------------------	--

Conteúdos

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

6663	Debater os direitos e deveres dos cidadãos	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta várias fontes de informação. • Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida. • Analisa criticamente a informação. • Distingue liberdade, direito e dever. • Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

6664

Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6665

O Homem e o ambiente

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6666

Publicidade: um discurso de sedução

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6667

Mundo atual – tema opcional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6668

Uma nova ordem económica mundial

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6669

Higiene e prevenção no trabalho

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6670

Promoção da saúde

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6671	Culturas, etnias e diversidades	Carga horária 25 horas
------	---------------------------------	---------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia. • Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa. • Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade. • Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação. • Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo. • Entende a diversidade como uma forma de riqueza. • Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.
-----------------------------------	--

Conteúdos

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

0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	Carga horária 25 horas
------	--	---------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos. • Efectuar impressões em série. • Elaborar e utilizar macros e formulários.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

0767

Internet - navegação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

0792	Criação de páginas para a web em hipertexto	Carga horária 25 horas
------	--	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

4.2. Formação de Base - Científica

6672	Organização, análise da informação e probabilidades	Carga horária 50 horas
------	--	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
 - Organização de dados

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

6673	Operações numéricas e estimação	Carga horária 25 horas
-------------	--	---

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema. • Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade. • Identifica e completa sequências numéricas/geométricas. • Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro. • Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados. • Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam. • Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências. • Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.
-----------------------------------	--

Conteúdos

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

6674	Geometria e trigonometria	Carga horária 50 horas
-------------	----------------------------------	---

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes. • Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas. • Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações. • Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas. • Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas. • Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas. • Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações. • Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades. • Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço. • Utiliza equações vetoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.
-----------------------------------	---

Conteúdos

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

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

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

6675

Padrões, funções e álgebra

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6676

Funções, limites e cálculo diferencial

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

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

6700	Agentes económicos e atividades e económicas	Carga horária 25 horas
Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Enuncia os principais intervenientes na atividade económica e as relações estabelecidas entre estes, através de um circuito económico. • Distingue os diferentes tipos de necessidades e relaciona o surgimento de novas necessidades com o desenvolvimento tecnológico. • Classifica os diferentes tipos de bens económicos. • Utiliza e aplica os principais conceitos económicos. • Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa, em matéria de consumo. • Reconhece o conceito de mercado e os diferentes tipos e estruturas de mercado existentes. • Descreve a lei da oferta e da procura. • Identifica os fatores que influenciam a formação dos preços. • Descreve o histórico associado ao aparecimento da moeda, bem como os tipos e funções da mesma. • Relaciona as novas formas de pagamento da atualidade com a evolução tecnológica. 	
Conteúdos		

- Agentes económicos e atividades económicas
 - o Atividade económica
 - Conceito
 - Tipos
 - o Principais intervenientes na atividade económica
 - Agentes económicos
 - Famílias
 - Estado
 - Empresas
 - Mundo
 - o Relações entre agentes económicos
 - Circuito económico
 - o Objectivos da atividade económica
 - Necessidades
 - Conceito
 - Características
 - Tipos
 - Classificação quanto à importância
 - Classificação quanto ao custo
 - Carácter espaço-temporal
 - Correspondência entre o desenvolvimento tecnológico e a manifestação de novas necessidades
 - Bens
 - Conceito
 - Bens livres
 - Bens económicos (produtos e serviços)
 - Classificação de bens económicos
 - Quanto à função
 - Quanto à duração
 - Quanto à relação com outros bens
- Produção, distribuição e consumo
 - o Produção de bens e serviços
 - Noção
 - Sectores de atividade económica
 - Valor da produção nacional
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Produção
 - Combinação de fatores de produção
 - Fatores de produção
 - Trabalho
 - Capital técnico (fixo e circulante)
 - Capital humano
 - Capital natural
 - Recursos naturais renováveis

- Recursos naturais não renováveis
- Distribuição
 - Conceito
 - Importância da distribuição na actualidade
 - Atividades integradas no processo de distribuição
 - Comércio
 - Logística
 - Circuitos de distribuição
 - Conceito
 - Tipos (ultra curtos, curtos e longos)
- Comércio
 - Conceito
 - Tipos (ou formatos)
 - Independente
 - Associado
 - Integrado (sucursais, franchising, grandes superfícies e grandes superfícies especializadas)
 - Método de vendas
 - Venda directa
 - Cibervenda
 - Venda automática
 - Venda por catálogo
 - Consumo
 - Conceito
 - Influência dos preços e do rendimento no consumo
 - Tipos
 - Final/Intermédio
 - Essencial/supérfluo
 - Fatores explicativos
 - Rendimento
 - Preços
 - Moda
 - Publicidade
 - Consumismo
 - Conceito
 - Consequências – endividamento e problemas ambientais
 - Consumerismo e o movimento dos consumidores
 - Direitos e deveres dos consumidores
- Mercados e preços
 - Conceito de mercado
 - Componentes de mercado
 - Tipos de mercado
 - Mercado de bens e serviços
 - Mercado de trabalho e mercado de capitais
 - Outros tipos de mercados
 - Estruturas dos mercados de bens e serviços
 - Concorrência perfeita
 - Monopólio
 - Oligopólio
 - Concorrência monopolista
 - Mercado de concorrência perfeita
 - Lei da oferta
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado
 - Preço de equilíbrio
 - Preço
 - Conceito
 - Fatores que influenciam a formação dos preços
 - Custos de produção
 - Mecanismos de mercado
 - Outros
 - Moeda
 - Evolução da moeda
 - Troca directa
 - Troca indirecta
 - Funções
 - Meio de pagamento
 - Medida de valor
 - Reserva de valor
 - Tipos de moeda na actualidade
 - Moeda metálica
 - Moeda papel
 - Moeda escritural
 - Novas formas de pagamento
 - Desmaterialização da moeda

6701

Funcionamento da atividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

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

Conteúdos

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

6717

Arte em busca de identidade – mosteiro, catedral, palácio e altar

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa a obra de arte/objecto artístico na sua especificidade técnica e formal.
- Interpreta uma obra de arte/objecto artístico em termos de históricos, estéticos e materiais.
- Reconhece o vocabulário específico da cada área artística.
- Identifica as características da arte românica e relaciona-as com a “cultura do mosteiro” que lhe está associada.
- Reconhece as características da arte gótica e relaciona-as com a “cultura da catedral” que lhe está associada.
- Reconhece as características da arte do Renascimento e do/s Maneirismo/s e relaciona-as com a “cultura do palácio” que lhe está associada.
- Reconhece as características do Barroco enquanto arte do espetáculo.

Conteúdos

- Estilos de arte
 - Estilo Românico
 - Arquitectura religiosa
 - Mosteiros
 - Arquitectura civil
 - Discurso narrativo da escultura
 - Discurso narrativo das artes da cor
 - Obra / objecto de arte – estilo Românico
 - Caracterização histórica
 - Caracterização estética
 - Caracterização material
 - Estilo Gótico
 - Construção das catedrais
 - Sorriso das estátuas
 - Brilho dos vitrais
 - Obra / objecto de arte - estilo Gótico
 - Caracterização histórica
 - Caracterização estética
 - Caracterização material
 - Estilo Manuelino
 - Particularidades do Gótico em Portugal
 - Obra / objecto de arte - estilo Manuelino
 - Caracterização histórica
 - Caracterização estética
 - Caracterização material
 - Precusores do Renascimento
 - Giotto e Van Eyck.
 - Renascimento
 - Tempo
 - Espaço
 - Protagonistas
 - Obras
 - Maneirismo/s
 - Arte num mundo em transição
 - Barroco
 - Arte da sedução ao serviço da Igreja
 - Altar (palco de arte)
 - Rococó
 - Arte de cunho intimista
 - Talha e azulejo em Portugal
 - Refrigério em tons de azul por entre o excesso de dourados

6718

Arte em tempo de mudança – tradição e resistência inovadora

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa a obra de arte/objecto artístico na sua especificidade técnica e formal.
- Interpreta uma obra de arte/objecto artístico em termos históricos, estéticos e materiais.
- Reconhece o vocabulário específico da cada área artística.
- Reconhece o papel modelador que a arte clássica desempenhou nos conceitos estéticos das culturas que se lhe seguiram.
- Valoriza o legado clássico como parte fundamental de uma memória coletiva, cuja preservação também depende de cada um/a de nós.
- Reconhece a obra/o objecto de arte como documento/testemunho do seu tempo histórico e da formação do mundo contemporâneo.

Conteúdos

- Arte em tempo de mudança
 - Formação do mundo contemporâneo
 - História
 - Arqueologia
 - Arte
 - Revolução
 - Neoclassicismo
 - Reencontro com o passado
 - Visível através do desenvolvimento das artes decorativas
 - Arquitectura
 - Pintura
 - Escultura
 - Romantismo
 - Nova sensibilidade
 - Expressa através da afirmação do primado da pintura
 - Realismo e Naturalismo
 - Desafios da pintura
 - Entre a vida real e a paisagem de ar livre
 - Fotografia
 - Arte e técnica a partir do daguerreótipo

6726

Informação e atualidade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica os *media* nacionais e francófonos e a relação entre os *media* e o contexto social, numa perspetiva intercultural.
- Analisa, de forma crítica, os documentos produzidos pelos *media*.
- Reconhece o impacto dos diferentes meios de comunicação no mundo contemporâneo.
- Descreve as implicações sociais, políticas, económicas, culturais e éticas dos *media* na sociedade contemporânea.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - informação e actualidade
 - Domínios de referência
 - Os *media* francófonos
 - Imprensa escrita
 - Rádio
 - Televisão
 - Internet
 - Os *media* nacionais
 - Imprensa escrita
 - Rádio
 - Televisão
 - Internet
 - Referências culturais dos países francófonos
 - Referências históricas dos países francófonos
 - Referências geográficas dos países francófonos
 - Referências sociais dos países francófonos

6727

Vida quotidiana

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece as principais atividades de lazer, a partir das próprias vivências.
- Identifica as potencialidades dos países francófonos enquanto destinos turísticos.
- Distingue os principais tipos de comportamentos em termos culturais, bem como os relativos ao lazer e férias.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - vida quotidiana
 - Domínios de referência
 - Tipos de atividades de lazer
 - Espectáculos
 - Desporto
 - Leitura
 - Viagens
 - *Média*
 - Tipo/género de férias
 - Mar / praia
 - Montanha
 - Campo
 - Museus e monumentos
 - Tipos de meios de transporte
 - Comboio
 - Avião
 - Automóvel
 - Barco
 - Referências culturais dos países francófonos
 - Referências históricas dos países francófonos
 - Referências geográficas dos países francófonos
 - Referências sociais dos países francófonos

6728

Divulgação de um produto/serviço

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona as abordagens linguísticas, comunicativas e interculturais com a temática futuro, de uma perspetiva pessoal, científica, social e/ou tecnológica.
- Desenvolve um processo linguístico, concreto ou imaginário, para criação/divulgação de um novo, ou já existente, produto/serviço.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - divulgação de um produto/serviço
 - Domínios de referência
 - Novo produto/serviço
 - Aspectos inovadores
 - Criatividade
 - Aplicabilidade prática
 - Satisfação de necessidades dos consumidores
 - Apresentação do produto/serviço
 - Divulgação do produto/serviço
 - Campanha promocional
 - Informação
 - Produto/serviço já existente
 - Divulgação
 - Relançamento
 - Novo investimento promocional
 - Nova campanha promocional
 - Nova imagem do produto/serviço
 - Informação
 - Referências científicas
 - Referências tecnológicas
 - Referências institucionais

6730	Diversidade cultural	Carga horária 25 horas
------	----------------------	---------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhece a diversidade cultural dos países que partilham o francês como língua oficial, em termos geográficos, gastronómicos, religiosos e de organização social. • Identifica a diversidade de produtos/serviços culturais, tais como a música, a literatura, as artes plásticas, a arquitetura e o cinema, dos países cuja língua oficial é o francês.
-----------------------------------	--

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - “através das diferentes culturas”
 - Domínios de referência
 - Culturas francófonas
 - Aspectos geográficos
 - Aspectos económicos
 - Aspectos sociais
 - Aspectos políticos
 - Aspectos religiosos
 - Aspectos gastronómicos
 - Produtos culturais francófonos
 - Música
 - Literatura
 - Artes plásticas
 - Arquitectura
 - Cinema
 - Jornais, revistas e sites especializados dos países francófonos

4.3. Formação Tecnológica

3478

Geografia do Turismo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar a posição geográfica de Portugal – localização, características e atividades.
- Identificar a diversidade climática das várias regiões de Portugal.
- Identificar as principais características demográficas da população portuguesa.
- Identificar os principais fluxos turísticos em Portugal.
- Descrever e caracterizar as regiões turísticas portuguesas.

Conteúdos

- Posição geográfica de Portugal
 - Portugal e as suas dimensões
 - Localização e organização territorial
 - Posição geográfica como uma das características biofísicas do território
 - Evolução das atividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português
- Diversidade climática regional
 - Fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática
 - Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território
 - Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento
 - Clima e as energias alternativas
 - Diversidade e capacidade de uso de solos
 - Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes
 - Regiões naturais
- População portuguesa
 - Dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução
 - Distribuição geográfica da população portuguesa
 - Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral
 - Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos
 - Condições de vida da população portuguesa em geral
 - Mundo rural português e o seu espaço em mutação
 - Novos enquadramentos do espaço rural e urbano
- Fluxos turísticos – países geradores e recetores
 - Fluxos turísticos
 - Fluxos recetores e geradores de turismo
 - Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal
 - Especificidade do espaço turístico do sul da Europa
- Regiões turísticas portuguesas
 - Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)
 - Património como recurso turístico
 - Animação e turismo
 - Destinos de férias
 - Destinos de negócio
 - Itinerários tradicionais mais relevantes
 - Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”
 - Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)
 - Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano

3479

Procura e oferta turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística.

Conteúdos

- Procura turística
 - Noção e formas da procura turística
 - Característica fundamental da procura turística
 - Factores determinantes da procura turística
 - Dimensão e características da procura turística
 - Diferentes características e motivações do turista
 - Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo
 - Perspectivas da procura internacional
- Oferta turística
 - Definição das características e componentes
 - Negócios Turísticos
 - Componentes da oferta turística:
 - Componentes da oferta turística de base
 - Transporte
 - Alojamento
 - Restauração e bebidas
 - Visitas guiadas
 - Componentes da oferta turística "complementar"
 - Atracções turísticas
 - Eventos
 - Actividades de animação
 - Conferências e seminários
 - Actividades recreativas e entretenimento
 - Produtos Turísticos

3480

Organizações e funcionamento do setor do turismo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar as organizações no âmbito do setor do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento
- Caracterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da atividade turística.

Conteúdos

- Entidades competentes pela regulação e promoção do setor turístico – nacionais e internacionais – caracterização
- Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo

3481

Turismo seguro

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho.
- Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a atividade turística.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos.
- Identificar e aplicar medidas de proteção e prevenção em ambiente de trabalho.
- Aplicar métodos de atuação em caso de acidente.

Conteúdos

- "Turismo Seguro"
 - Fundamentos de saúde e segurança no trabalho
 - Regulamento de saúde e segurança dos estabelecimentos comerciais, escritórios e serviços
 - Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho
 - Regime jurídico dos acidentes e das doenças profissionais
 - Risco efetivo e risco potencial
 - Causalidade dos acidentes de trabalho
 - Classificação dos acidentes de trabalho
 - Participação dos acidentes
 - Controlo estatístico da sinistralidade
- Legislação – atividade turística
 - Legislação de trabalho
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Tipo de vínculos contratuais
 - Condições específicas de exercício da profissão
 - Responsabilidades das unidades hoteleiras, unidades de restauração, transportadoras, etc...
 - Questões deontológicas
 - Gestão de riscos
 - Risco efetivo e risco potencial
 - Causalidade dos acidentes de trabalho
 - Classificação dos acidentes de trabalho
 - Participação dos acidentes
 - Controlo estatístico da sinistralidade
 - Ambiente de trabalho
 - Principais causas motivadoras de riscos associados
 - Medidas de proteção e prevenção
 - Modos de atuação em caso de acidente
 - Técnicas de Socorrismo– caracterização e aplicação

3482

Qualidade no serviço turístico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar as normas de qualidade e Identificar necessidades de melhoria.
- Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.

Conteúdos

- Qualidade do serviço turístico
 - Qualidade
 - Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
 - Conceito de processo
 - Processo de melhoria contínua – caracterização e aplicação
 - Processos de avaliação e satisfação do cliente
 - Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade
- Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação
 - Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (atividades de animação, alojamento...)
 - Seguros
 - Prevenção de doenças/acidentes

3506	Desenho e organização de programas turísticos	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Desenhar e organizar programas turísticos.
--------------------	--

Conteúdos

- Profissional de agência de viagens e transporte
 - Perfil, competências e funções a desempenhar
- Diferentes clientes
 - Tipos de clientes
 - Motivações das viagens e as diferentes tipologias
 - Relações clientes/agências e fornecedores de serviços
 - Serviço pós-venda
- Diferentes tipos de AVT
 - AVT que fazem importações e exportações turísticas
 - Conceito de *Destination Management Company* e as suas particularidades na construção de programas específicos para clientes
 - Operadores turísticos e as suas intervenções no panorama do mercado nacional
 - Operadores turísticos Portugueses mais importantes
 - Diferentes tipos de atividades relacionados com os diferentes tipos de AVT
- Programação de viagens
 - Tipo de programas e características
 - Elementos fundamentais na construção dos programas
 - Informações gerais do destino
 - Fornecedores de serviços que em conjunto colaboram com a AVT na construção de programas

3483	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente. Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.
--------------------	---

Conteúdos

- Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
- Normas de conduta e de imagem pessoal

3486	Língua inglesa - informação	Carga horária 50 horas
-------------	------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Inglesa.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua inglesa – serviço de informação
 - Na informação de clientes
 - Propostas de programas turísticos
 - Na negociação e tomada de decisões
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

3507	Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	• Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico "Férias".
--------------------	--

Conteúdos

- Informação e promoção
 - Objectivos estratégicos e ações promocionais
 - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico 'Férias'
 - Sol e Praia
 - *City break*
 - Turismo Activo
 - *Touring*

3508	Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	• Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico 'Negócios'.
--------------------	--

Conteúdos

- Informação e promoção
 - Objectivos estratégicos e ações promocionais
 - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico 'Negócios'
 - Congressos e Incentivos

3509	Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	• Prestar informações, aconselhar e promover produtos turísticos temáticos.
--------------------	---

Conteúdos

- Informação e promoção
 - Objectivos estratégicos e ações promocionais
 - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico temático
 - Turismo religioso
 - Golfe
 - Neve
 - Ecoturismo
 - Saúde

3510	Informação e promoção do mercado turístico da Europa	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Europa.
--------------------	---

Conteúdos

- Informação
 - Caracterização do mercado e destino turísticos da Europa
 - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - Execução de ações promocionais

3511	Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Ásia/Oceânia.
--------------------	---

Conteúdos

- Informação
 - Caracterização do mercado e destino turísticos da Ásia/Oceânia
 - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - Execução de ações promocionais

3512	Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico do Médio Oriente.
--------------------	--

Conteúdos

- Informação
 - Caracterização do mercado e destino turísticos do Médio Oriente
 - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - Execução de ações promocionais

3513	Informação e promoção do mercado turístico das Américas	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico das Américas.
--------------------	--

Conteúdos

- Informação
 - Caracterização do mercado e destino turísticos das Américas
 - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - Execução de ações promocionais

3514	Informação e promoção do mercado turístico de África	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico de África.
--------------------	---

Conteúdos

- Informação
 - Caracterização do mercado e destino turísticos de África
 - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - Execução de ações promocionais

3485	Informação e promoção do destino turístico Portugal	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal.
--------------------	--

Conteúdos

- Informação e promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do país
 - Planeamento estratégico da actividade
 - Atrações turísticas do país

3488	Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e aplicar técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes.
--------------------	---

Conteúdos

- Negociação e venda
 - Características e motivações dos clientes
 - Informação e aconselhamento com rigor e sentido comercial
 - Analisar e comparar produtos, serviços e fornecedores
- Fornecedores de serviços das AVT
 - Manuais de aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens
 - Diferentes tipos de transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)

3489	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Orçamentar um produto/serviço turístico.
--------------------	--

Conteúdos

- Orçamentação
 - Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
 - Conceito de custo fixo e custo variável
 - Conceito de *breakeven-point*

3515	Tarifa de transportes	Carga horária 50 horas
-------------	------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, interpretar e calcular tarifas de transporte.
--------------------	--

Conteúdos

- Emissões SITI, SITO, SOTI e SOTO
- PTA, MPD
- Bilhete ATB e TAT
- Reemissão de bilhetes
- Alteração de percurso
- Comercialização de produtos aéreos e outros
- Inclusive tour* (IT)
- Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

3490	Reserva de produtos e serviços turísticos	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes. Emitir bilhetes e <i>vouchers</i>.
--------------------	--

Conteúdos

- Reservas e seus procedimentos
 - Transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
 - Alojamento
 - Programas de viagem
 - Outros produtos e serviços turísticos (eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc.)
- Procedimentos de *back-office*
 - Registos e documentação necessária
 - Emissão de bilhetes e de *vouchers*
- Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

7842	Técnicas de atendimento	Carga horária 50 horas
-------------	--------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.
--------------------	--

Conteúdos

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

3800	Assistência ao cliente - agências de viagem	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar assistência ao cliente de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.
--------------------	--

Conteúdos

- Assistência a passageiros
 - Normas internacionais da prática da atividade de agência de viagens e transportes
 - Âmbito e áreas de acção
 - Regulamentação e código de ética
 - Passageiros em pontos de ligação
 - Procedimentos de partida e chegada
 - Conceito de no-show
 - Tratamento de clientes menores de idade
 - Tratamento de clientes idosos e deficientes
- Transfer de chegada e partida
 - Programação do *transfer* chegada/partida e respetiva contratação
 - Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço
 - Acompanhamento dos clientes durante o *transfer*
 - Informações mais relevantes
- Procedimentos a aplicar em situações especiais (alterações, cancelamento do serviço, queixas, reclamações, etc.)

3492	Atendimento - inglês técnico	Carga horária 50 horas
-------------	-------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua inglesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

3487	Língua francesa - informação	Carga horária 50 horas
-------------	-------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Francesa.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua francesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

3493	Atendimento - francês técnico	Carga horária 50 horas
-------------	--------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua francesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6945	Atendimento – espanhol técnico	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua espanhola – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6942	Língua espanhola - informação	Carga horária 50 horas
-------------	--------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua espanhola.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua espanhola – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6943	Língua alemã - informação	Carga horária 50 horas
-------------	----------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua alemã.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua alemã – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6946	Atendimento – alemão técnico	Carga horária 50 horas
-------------	-------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua alemã – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6947	Atendimento – italiano técnico	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua italiana.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua italiana – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6944	Língua italiana - informação	Carga horária 50 horas
-------------	-------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua italiana.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua italiana – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

7441	Atendimento – holandês técnico	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua holandesa.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua holandesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7429	Língua holandesa - informação	Carga horária 50 horas
-------------	--------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua holandesa.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua holandesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7442	Atendimento – finlandês técnico	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua finlandesa
--------------------	--

Conteúdos

- Língua finlandesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7443	Atendimento – norueguês técnico	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua norueguesa.
--------------------	---

Conteúdos

- Língua norueguesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7430	Língua finlandesa - informação	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua finlandesa.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua finlandesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7444	Atendimento – sueco técnico	Carga horária 50 horas
-------------	------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua sueca.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua sueca – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

8748	Atendimento – chinês técnico	Carga horária 50 horas
-------------	-------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua chinesa.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua chinesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7431	Língua norueguesa - informação	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua norueguesa.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua norueguesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7297	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 objetivos
- 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
 - Aspetos 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

7300	Turismo inclusivo nas atividades turísticas	Carga horária 25 horas
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none">• Recolher e tratar a informação a colocar no site da empresa e formatá-la de modo a que se torne acessível e útil para clientes com necessidades especiais• Construir pacotes turísticos e construir materiais promocionais de destinos ou serviços turísticos acessíveis a clientes com necessidades especiais• Proceder ao atendimento dos clientes com necessidades especiais e apoiá-los nas tomadas de decisão relativas à construção do seu plano de viagem e estadia turística• Efectuar as reservas e aquisições de serviço relativas à viagem dos clientes, emitir os documentos necessários e registar, nos documentos, as necessidades especiais dos clientes e os cuidados especiais contratados• Relacionar-se com os clientes com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço, de modo a que estes se sintam aceites, compreendidos e valorizados, como pessoas e como clientes da agência de viagens• Prestar assistência necessária a clientes com necessidades especiais em viagem de táxi, de autocarro, de comboio, de avião• Prestar serviços de informação turística a clientes com necessidades especiais que recorram ao posto de turismo• Prestar serviços de acompanhamento e informação turística a clientes com necessidades especiais• Proporcionar aos clientes com necessidades especiais as condições e a assistência pessoal necessárias à sua participação em congressos e eventos• Apoiar a participação de pessoas com necessidades especiais em atividades de animação turística	
Conteúdos		

- O cliente com mobilidade reduzida em atividades turísticas
 - Materiais promocionais de destinos ou serviços acessíveis
 - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
 - Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração, atividades de lazer
 - Tratamento da informação e construção de redes
 - Pacotes turísticos e materiais promocionais
 - Agência de viagem e turismo
 - Acessibilidade física ao edifício e ao local de atendimento
 - Capacidades e interesses do cliente
 - Plano de viagem, reservas e emissão de documentação
 - Relacionamento e atendimento pessoal
 - Serviços de transporte
 - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
 - Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação
 - O posto de turismo e atendimento do cliente com deficiência motora
 - Requisitos técnicos de acessibilidade da oferta turística
 - Construção e/ou manutenção de base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
 - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - Congressos e outros eventos
 - Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização
 - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- O cliente com deficiência visual em atividades turísticas
 - Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online

- Oferta turística acessível
- Requisitos técnicos da informação online
- Pacotes turísticos e materiais promocionais
- Necessidades especiais vs requisitos da oferta
- Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração e atividades de lazer
- Recolha, validação da informação e construção de redes
- o Agência de viagem e turismo
 - Acessibilidade física ao edifício e ao local de atendimento
 - O atendimento e os cuidados a ter
 - Necessidades especiais vs condições da oferta
 - Plano de viagem, reservas e emissão de documentação
 - Relacionamento e atendimento pessoal
- o Serviços de transporte
 - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - A importância dos sentidos e a assistência ao cliente
 - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
- o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação
 - Posto de turismo, requisitos técnicos, condições de acessibilidade e atendimento do cliente com cegueira total ou baixa visão
 - Base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
 - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - Congressos e outros eventos e assistência ao cliente
 - Atividades de animação turística e os cuidados especiais planeamento, organização e monitorização
 - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- O cliente com surdez total ou severa em atividades turísticas
 - o Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
 - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
 - Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração, atividades de lazer
 - Tratamento da informação e construção de redes
 - Pacotes turísticos e materiais promocionais
 - o Agência de viagem e turismo
 - Estratégias de comunicação
 - Plano de viagem, reservas e aquisição de serviços
 - Relacionamento pessoal e comunicação
 - o Serviços de transporte
 - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
 - o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
 - Posto de turismo e atendimento do cliente com surdez total ou severa
 - Base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
 - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - Congressos e outros eventos, requisitos de acessibilidade e condições técnicas
 - Atividades de animação turística – planeamento, organização e monitorização
 - Relacionamento pessoal e comunicação
- O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência em atividades turísticas
 - o Clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada e clientes com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza física
 - Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
 - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
 - Tratamento da informação e construção de redes
 - Pacotes turísticos e materiais promocionais
 - o Agência de viagem e turismo
 - Plano de viagem e estadia turística, reservas e emissão de documentação
 - Relacionamento pessoal e o atendimento face-a-face
 - o Serviços de transporte
 - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - Requisitos de acessibilidade, os cuidados a ter e serviços de apoio
 - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
 - o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
 - Posto de turismo e atendimento do cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência
 - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - Congressos e outros eventos
 - Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização das atividades
 - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- O cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais em atividades turísticas
 - o Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
 - Requisitos técnicos da informação online
 - Características do cliente sénior
 - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
 - Pacotes turísticos e materiais promocionais
 - o Agência de viagem e turismo
 - Apoio do cliente no acesso ao edifício e ao local de atendimento
 - Necessidades e motivações do cliente
 - Tratamento da informação e construção de redes
 - Plano de viagem, reservas e emissão de documentação

- Relacionamento pessoal e o atendimento face-a-face
- Serviços de transporte
 - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
- Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
 - O posto de turismo e atendimento do cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais
 - A oferta de turismo acessível na região
 - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - Congressos e outros eventos
 - Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização
 - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado

8749

Atendimento – russo técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua russa.

Conteúdos

- Língua russa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7432

Língua sueca - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua sueca.

Conteúdos

- Língua sueca – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

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

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

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

8746

Língua chinesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua chinesa.

Conteúdos

- Língua chinesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8747

Língua russa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua russa.

Conteúdos

- Língua russa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
 - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
 - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - Análise de experiências de negócio
 - Negócios de sucesso
 - Insucesso nos negócios
 - Análise SWOT do negócio
 - Pontos fortes e fracos
 - Oportunidades e ameaças ou riscos
 - Segmentação do mercado
 - Abordagem e estudo do mercado
 - Mercado concorrencial
 - Estratégias de penetração no mercado
 - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
 - Elaboração do plano individual de ação
 - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
 - Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - Formulação estratégica
 - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - Estratégias de internacionalização

- Qualidade e inovação na empresa
 - Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - Planeamento estratégico de marketing
 - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
 - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
 - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
 - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
 - Elaboração do plano de marketing
 - Projeto de promoção e publicidade
 - Execução de materiais de promoção e divulgação
 - Estratégia de I&D
 - Incubação de empresas
 - Estrutura de incubação
 - Tipologias de serviço
 - Negócios de base tecnológica | Start-up
 - Patentes internacionais
 - Transferência de tecnologia
 - Financiamento
 - Tipos de abordagem ao financiador
 - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
 - Plano de negócio
 - Principais características de um plano de negócio
 - Objetivos
 - Mercado, interno e externo, e política comercial
 - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - Etapas e atividades
 - Recursos humanos
 - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - Desenvolvimento do conceito de negócio
 - Proposta de valor
 - Processo de tomada de decisão
 - Reformulação do produto/serviço
 - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - Desenvolvimento estratégico de comercialização
 - Estratégia de controlo de negócio
 - Planeamento financeiro
 - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - Estimativa dos juros e amortizações
 - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - Acompanhamento da consecução do plano de negócio
-

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

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/oportunidades 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...)
-

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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

8598	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	Carga horária 25 horas
Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • Definir o conceito de empreendedorismo. • Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor. • Identificar o perfil do empreendedor. • Reconhecer a ideia de negócio. • Definir as fases de um projeto. • Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego. • Aplicar as principais estratégias de procura de emprego. • Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae. • Identificar e selecionar anúncios de emprego. • Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas. • Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.
--------------------	---

Conteúdos

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

10672	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	Carga horária 25 horas
--------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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 desinfecção, 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 desinfecção, 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

10759

Teletrabalho

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as.
- Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais.
- Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto.
- Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo.
- Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho.
- Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Conteúdos

- Teletrabalho
 - Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
 - Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
 - Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
 - Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade
- Competências do/a teletrabalhador/a
 - Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
 - Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital
- Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho
 - Gestão da confiança
 - Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
 - Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
 - Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
 - Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais
 - Gestão da distância
 - Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
 - Reorganização dos locais e horários de trabalho
 - Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
 - Motivação e feedback
 - Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
 - Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
 - Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
 - Controlo e proteção de dados pessoais
 - Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
 - Assistência técnica remota
 - Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
 - Formação e desenvolvimento de novas competências
 - Transformação digital – novas formas de trabalho
- Desempenho profissional em regime de teletrabalho
 - Organização do trabalho
 - Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
 - Espaço de e para o teletrabalho
 - Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
 - Pausas programadas
 - Riscos profissionais e psicossociais
 - Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
 - Avaliação e controlo de riscos
 - Acidentes de trabalho
 - Gestão do isolamento

10759

Teletrabalho

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as.
- Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais.
- Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto.
- Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo.
- Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho.
- Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Conteúdos

- Teletrabalho
 - Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
 - Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
 - Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
 - Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade
- Competências do/a teletrabalhador/a
 - Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
 - Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital
- Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho
 - Gestão da confiança
 - Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
 - Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
 - Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
 - Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais
 - Gestão da distância
 - Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
 - Reorganização dos locais e horários de trabalho
 - Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
 - Motivação e feedback
 - Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
 - Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
 - Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
 - Controlo e proteção de dados pessoais
 - Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
 - Assistência técnica remota
 - Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
 - Formação e desenvolvimento de novas competências
 - Transformação digital – novas formas de trabalho
- Desempenho profissional em regime de teletrabalho
 - Organização do trabalho
 - Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
 - Espaço de e para o teletrabalho
 - Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
 - Pausas programadas
 - Riscos profissionais e psicossociais
 - Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
 - Avaliação e controlo de riscos
 - Acidentes de trabalho
 - Gestão do isolamento

5. Sugestão de Recursos Didáticos

- Algarve – José Vítor Adragão, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1985
- Animação turística, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 18 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Como conduzir uma reunião – Hélène Sorez, Lisboa, Ed. Inquérito, 1997
- Comunicação, comportamento humano e empresa – Mário Silva Freire, Portalegre, Ed. Gráfica Guedelha, Lda., 1999
- Descubra Portugal de norte a sul e arquipélagos, cassetes de vídeo, Edição Ediclube
- Dictionary of travel and tourism terminology (A) – Allan Beaver, BABI Publishing, 2002
- El Libro del mundo de los agentes de viajes – Alberto Pérez Puig, Barcelona, Editora Alertes, 1995
- Enciclopédia de história de arte em Portugal, Edições Alfa
- Etiqueta e boas maneiras: a arte de viver em sociedade – Ana São Gião, Lisboa, Edições 70, 1989
- Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana – Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- Guia turístico de Portugal de A a Z – Manuel Alves Correia, Lisboa, Edição Círculo dos Leitores, 1990
- Higiene e segurança no trabalho – Lisboa, Ministério da Educação, Departamento de Educação Básica, Coleção Educação Permanente 3, 1997
- Hospitalidade conceitos e aplicações – Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning, Lda.
- Lisboa – José Victor Adragão, Natália Pinto e Rui Rasquilho, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editora Presença, 1985
- Manual de higiene e segurança do trabalho – Alberto Sérgio S.R. Miguel, Porto, Porto Editora, 1991
- Manutenção e uso de equipamentos hoteleiros – Victor Monteiro, Lisboa, Lidel – Edições Técnicas, Lda., 2000
- Marketing com sucesso – Tony Fletcher e Neil Russel-Jones, Pergaminho
- Marketing para que te quero – Francisco Velez Roxo, IAPEMEI
- Mercator 2000. Teoria e prática do marketing 9.ª edição – Denis Lindon, Jacques Lendrevie, Joaquim Vicente Rodrigues e Pedro Dionísio, Publicações D. Quixote, 2000
- Óbidos – José Fernandes Pereira, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Patrimoine, modeles et developpement local – Pascal Curvillier, Emmanuel Torres e Jean Gadrey
- Porto – Hélder Pacheco, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1984
- Portugal – Miguel Torga, Coimbra, Coimbra Editora, 1950
- Portugal, o mediterrâneo e o atlântico – Orlando Ribeiro, Coimbra, Coimbra Editora, 1945
- Princípios gerais de turismo, Regente Prof. Doutor João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- Produção e venda de serviços turísticos em agências de viagens – Cármen Fernandez, Madrid, Sintesis, 1999
- Prontuário turístico – Celestino Domingos, INFTUR, 1997 Worldwide Destinations: Geography of Travel and Tourism – Chris Cooper, Bitterworth-Heinemann, 2001
- Qualidade: uma filosofia de gestão – Carlos Vasconcelos Cruz e Óscar Carvalho, Lisboa, Texto Editora, 1994
- Recepcionista de Turismo, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 16 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Santarém – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Segurança e saúde no trabalho, legislação anotada – Fernando A. Cabral e Manuel M. Roxo, Coimbra, Almedina, 2000
- Sintra – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1990
- Técnico/a de agências turísticas, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 17 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Tendências internacionais em turismo – Jorge Costa, Paulo Rita, Paulo Águas, Lidel, 2001
- The geography of tourism, 2nd Ed. – B. G. Boniface e C. P. Cooper, London, Heinemann, 1994
- Tourism planning – E. Inskeep, New York, Van Nostrand Reinhold, 1991
- Tourisme – organisation, économie et action touristiques – Pasquini et Jacquot
- Transporte e turismo – Stephan Page, Bookman, 2001;
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005
- Viseu – Alberto Correia, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1989
- Worldwide destinations: geography of travel and tourism – Bitterworth-Heinemann, 2001
- Web Sites:
 - <http://www.companhiaproprias.pt/publico/geral/cursos.asp?codigo=128&Tipo=1>
 - http://www.peninsula.com.pt/pagegen.asp?SYS_PAGE_ID=814483
 - <http://www.finditonline.ws/find/iso+9001.aspx?s=3>
 - www.icep.pt
 - www.portugalinsite.pt
 - www.adeturn.pt
 - www.atl-turismolisboa.pt

- www.costa-azul.rtf.pt
- www.rt.planiciedourada.pt
- www.rt-dao-lafoes.com
- www.rt-serradaestrela.pt
- www.rt-leiriafatima.pt
- www.rt.sm.pt
- www.rt-am.pt