

## REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 725 - Tecnologias de Diagnóstico e Terapêutica

Qualificação: 725209 - Técnico/a de Ótica Ocular

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 22 de julho de 2020

### Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS\*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 1 - Acolher o cliente na ótica</b>		
UFCD 8950 - Acolhimento técnico - ótica ocular		
1.1 - Avalia as expectativas do cliente	Receção do cliente (UFCD 8950); Identificação da razão da visita (UFCD 8950); Estudo do cliente - ótica ocular (UFCD 4237).	3
1.2 - Orienta e aconselha o cliente de acordo com a sua necessidade	Identificação da razão da visita (UFCD 8950); Atendimento técnico (UFCD 8950); Ótica (UFCD 8950); Encaminhamento para a área técnica (UFCD 8950); Medições (UFCD 8937); Avaliação do paciente (UFCD 8951); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Soluções óticas (UFCD 8951); Casos especiais (UFCD 8951); Processos e sistemas de gestão do relacionamento com o cliente (UFCD 4239); Conceito de CRM (UFCD 4239); Gestão de clientes (UFCD 4239); Gestão de serviços ao cliente (UFCD 4239); Integração e a partilha da informação (UFCD 4239); Anatomia e fisiologia do globo ocular (UFCD 4219); Constituição e funcionamento da retina (UFCD 4220); Patologias oculares (UFCD 8942); Ametropias Oculares (UFCD 4221); Formação de imagens (UFCD 4224).	4
1.3 - Trata as reclamações do cliente	Aspetos gerais e fundamentais na área do atendimento (UFCD 8950); Relações interpessoais e interprofissionais (UFCD 8950); Reclamações em ótica ocular (UFCD 8949); Avaliação da satisfação do cliente (UFCD 4237); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Processos e sistemas de gestão do relacionamento com o cliente (UFCD 4239); Conceito de CRM (UFCD 4239); Gestão de clientes (UFCD 4239); Gestão de serviços ao cliente (UFCD 4239); Integração e a partilha da informação (UFCD 4239).	3
<b>UC 2 - Vender na Ótica</b>		
UFCD 8949 - Técnicas de venda – ótica ocular		
2.1 - Comunica com o cliente no âmbito da venda	Processo comunicacional na venda (UFCD 8949); Bases da comunicação (UFCD 8949); Comunicação verbal e não-verbal (UFCD 8949); Perguntas - descoberta e condução (UFCD 8949); Escuta-ativa (UFCD 8949); Aspectos gerais e fundamentais na área do atendimento (UFCD 8950); Relações interpessoais e interprofissionais (UFCD 8950); Estudo do cliente - ótica ocular (UFCD 4237); A venda e os seus "instrumentos" (UFCD 8948).	3
2.2 - Negoceia com o cliente no âmbito da venda	Técnicas de negociação em ótica ocular (UFCD 8949); Argumentação dos preços em ótica (UFCD 8949); Escuta-ativa (UFCD 8949); Fases do ciclo de uma venda (UFCD 8949); Aspectos gerais e fundamentais na área do atendimento (UFCD 8950); Relações interpessoais e interprofissionais (UFCD 8950).	4
2.3 - Trata as objeções do cliente	Reclamações em ótica ocular (UFCD 8949); comportamentos no processo de compra (UFCD 4237); Avaliação da satisfação do cliente (UFCD 4237).	4
<b>UC 3 - Reparar armações</b>		
UFCD 8936 - Reparação de armações		
3.1 - Avalia a avaria na armação	Tipos de armações (UFCD 8934); Ciclo de vida dos produtos (UFCD 8948); O serviço pós-venda (UFCD 8948); Garantias associadas ao serviço prestado (UFCD 8950); Assistências técnicas e reparações (UFCD 8950).	3
3.2 - Repara armações de massa	Reparações em armações de massa (UFCD 8936); Aplicação das normas e regras de higiene e segurança no local de trabalho (UFCD 8936); Ferramentas: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934).	5
3.3 - Repara armações de metal	Reparações em armações de metal (UFCD 8936); Aplicação das normas e regras de higiene e segurança no local de trabalho (UFCD 8936); Ferramentas: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934).	5
3.4 - Repara armações nylor	Reparações em armações nylor (UFCD 8936); Aplicação das normas e regras de higiene e segurança no local de trabalho (UFCD 8936); Ferramentas: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934).	5
3.5 - Repara armações griffe	Reparações em armações griffe (UFCD 8936); Aplicação das normas e regras de higiene e segurança no local de trabalho (UFCD 8936); Ferramentas: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e práticas de uso (UFCD 8933); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934).	5
<b>UC 4 - Montar lentes unifocais</b>		
UFCD 8937 - Montagem de lentes unifocais		

4.1 - Desbasta e executa o acabamento manual de lentes unifocais	Medições (UFCD 8937); Montagem manual de lentes unifocais minerais positivas e negativas (UFCD 8937); Controlo da qualidade dos trabalhos oficinais (UFCD 8937); Ferramentas: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Conceitos sobre medidas e medições (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349); Radiação luminosa e natureza da luz (UFCD 8945).	5
4.2 - Executa moldes à mão para armações diversas	Medições (UFCD 8937); Criação de moldes (UFCD 8937); Controlo da qualidade dos trabalhos oficinais (UFCD 8937); Ferramentas: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Conceitos sobre medidas e medições (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934).	3
4.3 - Adapta manualmente lentes em armações de massa e de metal	Medições (UFCD 8937); Montagem manual de lentes unifocais minerais positivas e negativas (UFCD 8937); Controlo da qualidade dos trabalhos oficinais (UFCD 8937); Ferramentas: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Conceitos sobre medidas e medições (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
4.4 - Executa a montagem semiautomática de lentes em armações de massa e de metal utilizando os moldes previamente executados	Medições (UFCD 8937); Criação de moldes (UFCD 8937); Montagem de lentes tóricas minerais positivas e negativas (UFCD 8937); Controlo da qualidade do trabalho oficial (UFCD 8937); Ferramentas: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Conceitos sobre medidas e medições (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934).	5
<b>UC 5 - Montar lentes multifocais</b>		
UFCD 8938 - Montagem de lentes multifocais		
5.1 - Monta lentes bifocais	Soluções para a presbiopia (UFCD 8938); Lentes bifocais (UFCD 8938); Montagem de lentes bifocais (UFCD 8938); Geometrias relativas às lentes multifocais (UFCD 8935); Ferramentas: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Conceitos sobre medidas e medições (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Tratamentos aplicados nas lentes oftálmicas (UFCD 8940); Lentes oftálmicas (UFCD 8947); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Avaliação do paciente (UFCD 8951); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Soluções óticas (UFCD 8951); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Classificação das lentes (UFCD 8951); Ótica (UFCD 8950); Entrega do trabalho/serviço ótico (UFCD 8950); Verificação dos dados do trabalho (UFCD 8950); Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950); Radiação luminosa e natureza da luz (UFCD 8945).	5
5.2 - Monta lentes progressivas	Soluções para a presbiopia (UFCD 8938); Lentes progressivas (UFCD 8938); Montagem de lentes progressivas (UFCD 8938); Geometrias relativas às lentes multifocais (UFCD 8935); Ferramentas: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Conceitos sobre medidas e medições (UFCD 8933); Equipamentos: identificação, funções e praticas de uso (UFCD 8933); Tipos de armações (UFCD 8934); Tratamentos aplicados nas lentes oftálmicas (UFCD 8940); Lentes oftálmicas (UFCD 8947); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Avaliação do paciente (UFCD 8951); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Soluções óticas (UFCD 8951); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Classificação das lentes (UFCD 8951); Ótica (UFCD 8950); Entrega do trabalho/serviço ótico (UFCD 8950); Verificação dos dados do trabalho (UFCD 8950); Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
<b>UC 6 - Montar lentes em armações nylon e griffe</b>		
UFCD 8939 - Montagem de lentes em armações nylon e griffe		
6.1 - Monta lentes unifocais em armações nylon	Materiais, ferramentas e acessórios utilizados na montagem de lentes em armações nylon e griffe (UFCD 8939); Montagem de lentes orgânicas em armações nylon (UFCD 8939); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934); Medições (UFCD 8934); Tipos de lentes oftálmicas (UFCD 8935); Geometrias relativas às lentes unifocais (UFCD 8935); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Atendimento técnico (UFCD 8950); Apresentação do trabalho final (UFCD 8950); Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Classificação das lentes (UFCD 8951); Radiação luminosa e natureza da luz (UFCD 8945); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
6.2 - Monta lentes bifocais e ou progressivas em armações nylon com alteração do tamanho da lente final	Materiais, ferramentas e acessórios utilizados na montagem de lentes em armações nylon e griffe (UFCD 8939); Montagem de lentes orgânicas em armações nylon (UFCD 8939); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934); Medições (UFCD 8934); Tipos de lentes oftálmicas (UFCD 8935); Geometrias relativas às lentes multifocais (UFCD 8935); Montagem de lentes bifocais e progressivas (UFCD 8938); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Atendimento técnico (UFCD 8950); Apresentação do trabalho final (UFCD 8950); Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Classificação das lentes (UFCD 8951); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
6.3 - Monta lentes unifocais em armações griffe	Materiais, ferramentas e acessórios utilizados na montagem de lentes em armações nylon e griffe (UFCD 8939); Montagem de lentes orgânicas em armações griffe com aperto por parafusos (UFCD 8939); Montagem de lentes orgânicas em armações griffe com aperto por buchas de plástico tipo silhouette (UFCD 8939); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934); Medições (UFCD 8934); Tipos de lentes oftálmicas (UFCD 8935); Geometrias relativas às lentes unifocais (UFCD 8935); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Atendimento técnico (UFCD 8950); Apresentação do trabalho final (UFCD 8950); Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Classificação das lentes (UFCD 8951); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Ambiente segurança, higiene, saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5

6.4 - Monta lentes bifocais e/ou progressivas em armações griffe com alteração do tamanho da lente final	Materiais, ferramentas e acessórios utilizados na montagem de lentes em armações nylor e griffe (UFCD 8939); Montagem de lentes orgânicas em armações griffe com aperto por parafusos (UFCD 8939); Montagem de lentes orgânicas em armações griffe com aperto por buchas de plástico tipo silhouette (UFCD 8939); Tipos de armações (UFCD 8934); Acessórios utilizados nas armações (UFCD 8934); Ferramentas básicas para trabalhar armações (UFCD 8934); Medições (UFCD 8934); Tipos de lentes oftálmicas (UFCD 8935); Geometrias relativas às lentes multifocais (UFCD 8935); Montagem de lentes bifocais e progressivas (UFCD 8938); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Atendimento técnico (UFCD 8950); Apresentação do trabalho final (UFCD 8950); Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951); Classificação das lentes (UFCD 8951); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
<b>UC 7 - Montar lentes prismáticas</b> UFCD 8941 - Montagem de lentes prismáticas		
7.1 - Monta lentes prismáticas	Prisma ótico (UFCD 8941), Montagem de lentes prismáticas (UFCD 8941) Procedimentos (UFCD 8941), Leituras de lentes prismáticas no frontofocómetro (UFCD 8941), Tipos de lentes oftálmicas (UFCD 8935), Tipos de ametropias (UFCD 4221), Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221), Radiação luminosa e natureza da luz (UFCD 8945), Atendimento técnico (UFCD 8950), Apresentação do trabalho final (UFCD 8950), Verificação dos ajustamentos e adaptação ao cliente (UFCD 8950), Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951), Tabelas comerciais e confidenciais (UFCD 8951), Classificação das lentes (UFCD 8951), Lentes oftálmicas (UFCD 8947), Leis da refração (UFCD 8946), Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933), Ambiente segurança, Higiene, Saúde no Trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
7.2 - Monta lentes descentradas (esféricas e tóricas) com desvios dos centros óticos	Prisma ótico (UFCD 8941); Montagem de lentes esféricas e tóricas com efeito prismático provocado por desvio dos centros óticos (UFCD 8941); Leituras de lentes prismáticas no frontofocómetro (UFCD 8941); Tipos de lentes oftálmicas (UFCD 8935); Tipos de ametropias (UFCD 4221); Correção de ametropias com lentes oftálmicas (UFCD 4221); Atendimento técnico (UFCD 8950); Entrega do trabalho/serviço ótico (UFCD 8950); Verificação dos dados do trabalho (UFCD 8950); Reclamações em ótica ocular (UFCD 8949); Avaliação do problema (UFCD 8949); Análise e interpretação de prescrições (UFCD 8951); Apresentação de possíveis soluções (UFCD 8949); Escolha da solução e acordo com o cliente (UFCD 8949); Lentes oftálmicas (UFCD 8947); Potências de lentes oftálmicas (UFCD 8947); Leis da refração (UFCD 8946); Higiene e segurança numa oficina de ótica ocular (UFCD 8933); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
<b>UC 8 - Proceder à manutenção de lentes de contacto</b> UFCD 8952 - Técnicas de manutenção de lentes de contacto		
8.1 - Higieniza os materiais e equipamentos a utilizar na manutenção das lentes de contacto	Importância da manutenção das lentes de contacto (UFCD 8952); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	4
8.2 - Seleciona o sistema de desinfeção adequado para os diferentes tipos de lentes de contacto	Os depósitos em lentes de contacto (UFCD 8952); Caraterísticas dos sistemas de manutenção (UFCD 8952); Manutenção das lentes de contacto hidrófilas (UFCD 8952); Manutenção das lentes de contacto rígidas e RPG (UFCD 8952); Problemas na manutenção das lentes de contacto (UFCD 8952); Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho - conceitos básicos (UFCD 0349).	5
8.3 - Identifica casos especiais de adaptação a lentes de contacto	Casos especiais de adaptação (UFCD 8952); Lentes de contacto para a compensação de ametropias (UFCD 8952); Marcas, Modelos e Caraterísticas das lentes de contacto - consulta de catálogos (UFCD 8952); Lentes de contacto (UFCD 8944); Noções básicas sobre os exames preliminares para adaptação das lentes de contacto (UFCD 8944); Órgãos anexos (UFCD 4219); Aparelho lacrimal (UFCD 4219); Patologias do aparelho lacrimal (UFCD 8942); Patologias da córnea (UFCD 8942); Métodos objetivos de refração (UFCD 8943); Formação de imagens (UFCD 4224).	4
8.4 - Interpreta prescrições optométricas com os parâmetros das lentes de contacto	Marcas, modelos e caraterísticas das lentes de contacto (UFCD 8952); Leitura e interpretação de prescrições optométricas com os principais parâmetros das lentes de contacto (UFCD 8952); Lentes de contacto (UFCD 8944); Radiação luminosa e natureza da luz (UFCD 8945); Noções básicas sobre os exames preliminares para adaptação das lentes de contacto (UFCD 8944).	3

## UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC) DA BOLSA \*\*\*

- Deverão ser selecionadas 1 UC da área Bolsa -

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 9 - Aconselhar as soluções óticas para cada cliente, de acordo com as tendências de moda</b>		
UFCD 8955 - Estética e moda - ótica ocular		
9.1 - Apresenta soluções óticas ao cliente dentro dos estilos e tendências da moda	Estética e moda - ótica ocular (UFCD 8955).	4
<b>UC 10 - Criar uma empresa de ótica ocular</b>		
UFCD 4250 - Projeto de empresa - ótica ocular		
10.1 - Efetua o diagnóstico da envolvente contextual (leis, evolução demográfica, evolução económica, cultural e social) e transacional (recursos: organizacionais, materiais, financeiros, humanos e tecnológicos)	Projeto de empresa - ótica ocular (UFCD 4250).	3
10.2 - Define a estrutura funcional da empresa	Projeto de empresa - ótica ocular (UFCD 4250).	3
10.3 - Define a política comercial	Projeto de empresa - ótica ocular (UFCD 4250).	3
10.4 - Define um plano de negócios para uma família de produtos (óculos oftálmicos, óculos de sol e lentes de contacto)	Projeto de empresa - ótica ocular (UFCD 4250).	3
10.5 - Avalia os resultados previsionais	Projeto de empresa - ótica ocular (UFCD 4250).	3
<b>UC 11 - Promover a otimização do ambiente do espaço comercial</b>		
UFCD 8958 - Ambiente e vitrinismo		
11.1 - Planeia os ambientes do espaço comercial de acordo com a identidade corporativa	Ambiente e vitrinismo (UFCD 8958).	4
11.2 - Organiza os espaços de exposição e vitrinas	Ambiente e vitrinismo (UFCD 8958).	4
<b>UC 12 - Aplicar ferramentas de gestão da qualidade</b>		
UFCD 0595 - Qualidade - instrumentos de gestão		
12.1 - Aplica a ferramenta de gestão EFQM na organização	Qualidade - instrumentos de gestão (UFCD 0595).	3
12.2 - Aplica a ferramenta de gestão BSC na organização	Qualidade - instrumentos de gestão (UFCD 0595).	3

**Notas:**

\* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

\*\* - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.

\*\*\* - Unidades opcionais que apesar de não constituírem o essencial da qualificação, são necessárias para perfazer a qualificação. Para a obtenção da certificação é fixado um número de UC a selecionar da bolsa.