

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação

840 . Serviços de Transporte

Código e Designação da qualificação

840252 - Técnico/a de Gestão de Transportes

Modalidades de Educação e Formação

Cursos Profissionais

Total de pontos de crédito

**229,00
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 4 de 29 de janeiro de 2009 com entrada em vigor a 29 de janeiro de 2009.

1ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

2ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 19 de 22 de maio de 2016 com entrada em vigor a 22 de agosto de 2016.

3ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

4ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 13 de 08 de abril de 2019 com entrada em vigor a 08 de abril de 2019.

5ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

6ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

Observações

1. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		<input type="checkbox"/>	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		<input type="checkbox"/>	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermediário/B1		<input type="checkbox"/>	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)			<input type="checkbox"/>
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos			<input type="checkbox"/>

Língua Estrangeira I, II ou III

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formação Sociocultural

DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

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

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
--------	------------	-------	--------------------------	----------

Cidadania e Desenvolvimento

DACP0081000 Cidadania e Desenvolvimento

Formação Científica

Economia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0024C00	Economia	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geografia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0029C10	Geografia	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
4561	1	Empresa	25	2,25
5650	2	Gestão e estratégias	25	2,25
5651	3	Estrutura das organizações	25	2,25
5652	4	Noções de gestão de recursos humanos	25	2,25
5653	5	Direito do Trabalho	25	2,25
0349	6	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
7844	7	Gestão de equipas	25	2,25
4562	8	Qualidade e fiabilidade	25	2,25
4792	9	Língua inglesa - produção e logística	25	2,25
5656	10	Noções de contabilidade analítica	25	2,25
5657	11	Análise económica e financeira	25	2,25
0357	12	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
5659	13	Princípios básicos de fiscalidade	25	2,25
7850	14	Gestão de stocks	25	2,25
5661	15	Indicadores de gestão	25	2,25
5662	16	Introdução à gestão comercial e marketing	25	2,25
5664	17	Marketing ao serviço dos transportes	25	2,25
5665	18	Logística na economia e na empresa	25	2,25
5666	19	Logística, Armazenagem e distribuição	50	4,50
5667	20	Introdução ao estudo dos transportes	25	2,25
10266	21	Transporte rodoviário de mercadorias e de passageiros	50	4,50
5669	22	Transporte ferroviário	25	2,25

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
5670	23	Transporte marítimo	25	2,25
5671	24	Transporte aéreo	25	2,25
5672	25	Transporte multimodal	25	2,25
5673	26	Segurança nos transportes	25	2,25
5674	27	Noções de mecânica de veículos	25	2,25
4564	28	Gestão da manutenção - introdução	25	2,25
5675	29	Contratos de transportes	50	4,50
5676	30	Tecnologias de apoio à gestão dos transportes	50	4,50
5677	31	Custeio do serviço de transporte	25	2,25

Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial:

900

81,00

Para obter a qualificação de Técnico/a de Gestão de Transportes, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 200 horas das UFCD opcionais**

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
0382	1	Gestão do tempo e organização do trabalho	25	2,25
7848	2	Gestão da qualidade	25	2,25
4565	3	Gestão de projeto	25	2,25
4592	4	Mecânica aplicada - cinemática	25	2,25

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
4563	5	Preparação do trabalho, planeamento e orçamentação	25	2,25
5655	6	Noções de contabilidade financeira	25	2,25
5658	7	Noções de cálculo financeiro	25	2,25
5678	8	Projeto aplicado a transportes	25	2,25
5663	9	Políticas de marketing-mix	25	2,25
6891	10	Língua espanhola – produção e logística	25	2,25
0403	11	Relacionamento interpessoal	25	2,25
6213	12	Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga	25	2,25
0484	13	Sistemas informáticos na gestão de armazéns	25	2,25
10267	14	Transporte rodoviário de mercadorias	25	2,25
10268	15	Transporte rodoviário de passageiros	25	2,25
10269	16	Transporte rodoviário de mercadorias especiais	25	2,25
7852	17	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	18	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	19	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	20	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	21	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	22	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	23	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
9820	24	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	25	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	26	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	27	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	28	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	29	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10746	30	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	31	Teletrabalho	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:			1100	99,00

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais constitui-se como uma componente autónoma. A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.	600 /840	20

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

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

2.1. Formação Tecnológica

4561	Empresa	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer a importância do fator humano na organização. 2. Interpretar teorias de motivação. 3. Reconhecer a importância da comunicação. 4. Definir empresa e classificá-la. 5. Distinguir as várias funções. 6. Interpretar organigramas. 7. Planear trabalhos. 8. Manipular tabelas de tempos pré-determinados. 9. Definir produtividade. 10. Implantar meios de produção segundo critérios. 	

Conteúdos

1. Comportamento organizacional, interação entre indivíduos, influências internas e externas à empresa
 - 1.1. Motivação e comunicação
 - 1.2. Liderança
2. Noção de empresa, *inputs* e *outputs*
3. Classificação de empresas
 - 3.1. Forma jurídica
 - 3.2. Distribuição geográfica
 - 3.3. Sectores de actividades
 - 3.4. Propriedade e dimensão
4. Organigrama
 - 4.1. Os departamentos: comercial, produção, financeira, manutenção, recursos humanos e qualidade
 - 4.2. Dependência hierárquica e funcional dos vários departamentos
5. Teorias administrativas: Taylor e seguintes
6. Produtividade e organização
7. Implantação dos meios de produção

5650

Gestão e estratégias

25 horas

Objetivos

1. Definir o conceito de estratégia empresarial.
2. Definir o plano de negócio.
3. Reconhecer os conceitos de visão, missão, valores e objetivos da empresa.
4. Explicar a importância da formulação das estratégias, de acordo com o efeito da visão, da missão e dos objetivos.
5. Analisar a empresa numa perspetiva concorrencial.
6. Diferenciar abordagens prescritivas e descritivas no pensamento estratégico.
7. Analisar o posicionamento da empresa de acordo com vários modelos estratégicos propostos.
8. Reconhecer alguns modelos estratégicos do planeamento e do posicionamento, segundo Mintzberg.

Conteúdos

1. Pensamento, planeamento e estratégia empresarial
2. Visão
3. Definição do Negócio
4. Objectivos e Estratégia
5. Análise concorrencial
6. Formulação de estratégias de planeamento e posicionamento
7. Etapas do planeamento estratégico
 - 7.1. Modelo BCG
 - 7.2. Modelo McKinsey
 - 7.3. Modelo ADL
 - 7.4. Modelos de Vantagem Competitiva Sustentável de Michael Porter
 - 7.5. Modelo de Miles & Snow
8. Cadeia de valor
9. Integração vertical
10. Estratégias de negócio / estratégias corporativas

5651

Estrutura das organizações

25 horas

Objetivos

1. Identificar os conceitos de estrutura formal e informal.
2. Escolher o tipo de estrutura tendo em conta a estratégia seguida pela organização, a sua tecnologia e as características do seu ambiente.
3. Explicar a importância da escolha da estrutura para a eficácia e eficiência da organização.
4. Enumerar as vantagens e desvantagens da estrutura funcional.
5. Enumerar as vantagens e desvantagens da estrutura por produto, projeto ou programa.
6. Descrever as condições às quais se adaptam as estruturas territoriais e por cliente;
7. Descrever a estrutura matricial e suas condições de aplicabilidade.

Conteúdos

1. Conceito de estrutura
2. Característica de estrutura
3. Determinantes de estrutura
4. Classificação de estruturas
5. Contribuições de estrutura
6. Componentes de estrutura (órgãos, relações de dependência e funções)
 - 6.1. Conceito de órgãos
 - 6.2. Relações de dependência
 - 6.3. Características de relações de dependência
 - 6.4. Funções da empresa
7. Tipos de estrutura
 - 7.1. Estrutura formal e estrutura informal
 - 7.2. Estrutura funcional
 - 7.3. Estrutura por projeto ou programa
 - 7.4. Estrutura centrada no produto
 - 7.5. Estrutura centrada no cliente
 - 7.6. Estrutura por área geográfica ou territorial
 - 7.7. Estrutura divisional
 - 7.8. Estrutura matricial

5652	Noções de gestão de recursos humanos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar a evolução e a importância da função pessoal nas organizações. 2. Explicar o desempenho do papel de um departamento de Recursos Humanos nas organizações. 3. Analisar dados relevantes para a execução do processo de planeamento de Recursos Humanos. 4. Explicar a conexão entre as políticas de gestão de Recursos Humanos em contexto de mudança. 5. Identificar as políticas fundamentais da gestão de Recursos Humanos: recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, competências, remunerações, carreiras, formação. 6. Examinar os aspetos relevantes da gestão administrativa do pessoal e do balanço social. 	

Conteúdos

1. A função pessoal e a sua evolução
2. O papel do departamento de Recursos Humanos
3. O planeamento de Recursos Humanos
4. Políticas de gestão dos Recursos Humanos
5. Análise do trabalho
 - 5.1. Recrutamento
 - 5.2. Seleção

- 5.3. Avaliação de desempenho
- 5.4. Recompensas e remunerações
- 5.5. As competências
- 5.6. A gestão de carreiras
- 5.7. A formação profissional em contexto organizacional
 - 5.7.1. . Formação e Educação
 - 5.7.2. . As necessidades de formação
 - 5.7.3. . A organização e o planeamento da formação
- 6. Aspectos administrativos da gestão do pessoal; o Balanço Social

5653	Direito do Trabalho	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer alguns princípios gerais de Direito. 2. Explicar as fontes e a aplicação do Direito de Trabalho. 3. Identificar a noção de contrato de trabalho. 4. Identificar o âmbito do contrato de trabalho. 5. Identificar os elementos de formação do contrato de trabalho. 6. Definir o período experimental relativo aos diferentes tipos de contrato de trabalho. 7. Explicar a importância dos direitos, deveres e garantias das partes contraentes de um contrato de trabalho. 8. Analisar os diversos aspetos da prestação do trabalho. 9. Examinar aspetos retributivos do trabalho. 	

Conteúdos

1. Introdução ao Direito
 - 1.1. Noção de Direito
 - 1.2. Normas e Fontes do Direito
 - 1.3. Órgãos de soberania
2. Direito do Trabalho
 - 2.1. Fontes e aplicação do Direito do Trabalho
 - 2.2. O contrato de trabalho
 - 2.2.1. Noção e âmbito
 - 2.2.2. Sujeitos
 - 2.2.3. Direitos de personalidade
 - 2.2.4. Igualdade e não discriminação
 - 2.2.5. Protecção da maternidade e da paternidade
 - 2.2.6. Trabalhador-estudante
 - 2.2.7. Trabalhador estrangeiro
 - 2.3. Formação do contrato
 - 2.4. Período experimental
 - 2.5. Direitos, deveres e garantias das partes
 - 2.6. Prestação do trabalho

- 2.6.1. Local de trabalho
- 2.6.2. Duração e organização do tempo de trabalho
- 2.6.3. Feriados, férias e faltas
- 2.7. Teletrabalho
- 2.8. Comissão de serviço
- 2.9. Retribuição e outras atribuições patrimoniais. Objetivos e Estratégia

0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os principais problemas ambientais. 2. Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente. 3. Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho. 4. Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho. 5. Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor. 6. Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas. 7. Reconhecer a sinalização de segurança e saúde 8. Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual. 	

Conteúdos

1. AMBIENTE

- 1.1. Principais problemas ambientais da atualidade
- 1.2. Resíduos
 - 1.2.1. Definição
 - 1.2.2. Produção de resíduos
- 1.3. Gestão de resíduos
 - 1.3.1. Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos
 - 1.3.2. Estratégias de atuação
 - 1.3.3. Boas práticas para o meio ambiente

2. SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

- 2.1. CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST
 - 2.1.1. Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção
- 2.2. ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST
 - 2.2.1. Obrigações gerais do empregador e do trabalhador
- 2.3. ACIDENTES DE TRABALHO
 - 2.3.1. Conceito de acidente de trabalho
 - 2.3.2. Causas dos acidentes de trabalho
 - 2.3.3. Consequências dos acidentes de trabalho
 - 2.3.4. Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
- 2.4. DOENÇAS PROFISSIONAIS

2.4.1. Conceito

2.4.2. Principais doenças profissionais

2.5. PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS

2.5.1. Riscos biológicos

2.5.2. Agentes biológicos

2.5.3. Vias de entrada no organismo

2.5.4. Medidas de prevenção e proteção

2.5.5. Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)

2.5.6. Ambiente térmico

2.5.7. Iluminação

2.5.8. Radiações (ionizantes e não ionizantes)

2.5.9. Ruído

2.5.10. Vibrações

2.5.11. Riscos químicos

2.5.11.1. Produtos químicos perigosos

2.5.11.2. Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma

2.5.11.3. Vias de exposição

2.5.11.4. Efeitos na saúde

2.5.11.5. Classificação, rotulagem e armazenagem

2.5.11.6. Medidas de prevenção e proteção

2.5.12. Riscos de incêndio ou explosão

2.5.12.1. O fogo como reação química

2.5.12.1.1. Fenomenologia da combustão

2.5.12.1.2. Principais fontes de energia de ativação

2.5.12.1.3. Classes de Fogos

2.5.12.1.4. Métodos de extinção

2.5.12.2. Meios de primeira intervenção - extintores

2.5.12.2.1. Classificação dos Extintores

2.5.12.2.2. Escolha do agente extintor

2.5.13. Riscos elétricos

2.5.13.1. Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos

2.5.13.2. Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano

2.5.13.3. Medidas de prevenção e proteção

2.5.14. Riscos mecânicos

2.5.14.1. Trabalho com máquinas e equipamentos

2.5.14.2. Movimentação mecânica de cargas

2.5.15. Riscos ergonómicos

2.5.15.1. Movimentação manual de cargas

2.5.16. Riscos psicossociais

2.6. SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE

2.6.1. Conceito

2.6.2. Tipos de sinalização

2.7. EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

2.7.1. Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

7844	Gestão de equipas	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar e gerir equipas de trabalho. 2. Comunicar e liderar equipas de trabalho. 3. Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes. 4. Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa. 	

Conteúdos

1. Organização do trabalho de equipa
2. Comunicar eficazmente com a equipa
3. Gestão orientada para os resultados e para as pessoas
4. Técnicas de motivação e dinamização da equipa
5. Gestão de conflitos
6. Orientação da equipa para a mudança
7. Liderança
 - 7.1. Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos
 - 7.2. Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança
 - 7.3. Diferentes estilos de Liderança
 - 7.4. Competências necessárias à coordenação de equipas
 - 7.5. Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência
 - 7.6. Gestão de situações problemáticas na equipa
8. Trabalho em equipa
 - 8.1. Trabalho em equipa – implicações e especificidades
 - 8.2. Excelência no trabalho em equipa
 - 8.3. Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa
 - 8.4. Mobilização de recursos pessoais em função da equipa
 - 8.5. Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa

4562	Qualidade e fiabilidade	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer a importância da qualidade ao nível dos processos de produção e de manutenção. 2. Identificar a importância da qualidade total como contributo para o desenvolvimento industrial. 3. Aplicar as técnicas de control e de análise dos processos. 4. Reconhecer a importância da fiabilidade e a sua ligação com a qualidade. 5. Implementar medidas corretivas e preventivas enquadradas na melhoria continua. 6. Medir e analisar os resultados do desempenho das atividades. 	

Conteúdos

1. Qualidade
 - 1.1. Conceitos da qualidade
 - 1.2. Normas portuguesas e internacionais da qualidade família ISO 9000
 - 1.3. Ferramentas da qualidade
 - 1.3.1. Cartas de control
 - 1.3.2. Análise ABC
 - 1.3.3. Outras
 - 1.4. Gestão das não conformidades
 - 1.4.1. Acções correctivas
 - 1.4.2. Acções preventivas
 - 1.5. Processos de manutenção e sua ligação aos processos de produção
2. Fiabilidade
 - 2.1. Conceitos de fiabilidade
 - 2.1.1. Medição da fiabilidade
 - 2.1.2. Etapas da fiabilidade
 - 2.1.3. Fiabilidade dos conjuntos
 - 2.2. Conceito de manutibilidade
 - 2.3. Indicadores de desempenho

4792

Língua inglesa - produção e logística

25 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico da produção e logística em inglês.

Conteúdos

1. Principais utilizações da língua inglesa
 - 1.1. Catálogos, manuais, inscrições e etiquetas
 - 1.2. Cadernos de encargos
 - 1.3. Comunicações escritas com fornecedores
 - 1.4. Documentos de transporte e acompanhamento de mercadorias
2. Principais conceitos e termos
 - 2.1. Nas especificações e outros documentos técnicos
 - 2.2. Na receção e no manuseamento de mercadorias
 - 2.3. Nas máquinas
 - 2.4. Na produção
 - 2.5. Na embalagem, expedição e transporte

5656

Noções de contabilidade analítica

25 horas

Objetivos

1. Identificar a importância da contabilidade analítica na gestão da empresa.
2. Analisar as principais diferenças entre a contabilidade financeira e a contabilidade analítica.
3. Analisar diferentes processos de produção.
4. Calcular o custo do produto fabricado a partir do custo global.
5. Distinguir custo real de custo padrão.
6. Distinguir custo direto de indireto.
7. Identificar os vários estádios de um custo.
8. Aplicar critérios de valorimetria das existências.
9. Abordar os sistemas de custeio.
10. Elaborar demonstrações de resultados líquidos e resultados por funções.

Conteúdos

1. Papel da contabilidade analítica na gestão
2. Características da informação dada pela contabilidade analítica
3. Principais diferenças entre a contabilidade financeira e a contabilidade analítica
4. Diferentes processos de produção
5. Formação do custo dos produtos
6. Classificação dos custos
7. Componentes do custo de um produto/serviço

5657

Análise económica e financeira

25 horas

Objetivos

1. Definir a Função Financeira.
2. Estabelecer os objetivos da Análise Financeira na empresa.
3. Identificar os documentos contabilísticos relevantes para a análise financeira.
4. Preparar balanços e demonstração dos resultados para análise.
5. Identificar a utilidade da Demonstração de Origem e Aplicação de Fundos.
6. Efectuar comparações em valor absoluto, percentagens e gráficos.
7. Calcular rácios financeiros e económicos.
8. Avaliar os dados obtidos através dos rácios.
9. Definir Rendibilidade.
10. Calcular rácios de rendibilidade.
11. Elaborar relatórios técnicos da situação económica e financeira da empresa, baseados nos conteúdos apreendidos.

Conteúdos

1. A Função Financeira e a Análise Financeira
2. Documentos base da Análise Financeira

3. Métodos e Técnicas de análise
4. Análise do Equilíbrio Financeiro da empresa
5. Análise da Rendibilidade
 - 5.1. Rendibilidade das vendas
 - 5.2. Rendibilidade dos capitais
 - 5.3. Rendibilidade financeira
6. Análise económico-financeira
7. Demonstração financeira
8. Grau económico e financeiro da alavanca

0357

Reclamações - tratamento e encaminhamento

50 horas

Objetivos

1. Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
2. Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Conteúdos

1. Comunicação assertiva
 - 1.1. Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
 - 1.1.1. O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
 - 1.1.2. As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
 - 1.1.3. As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
2. Tratamento e encaminhamento
 - 2.1. Significado de uma reclamação para a empresa
 - 2.2. Etapas do tratamento das reclamações
 - 2.2.1. Lidar com as emoções dos clientes
 - 2.2.2. Lidar com as nossas emoções
 - 2.2.3. Resolver ou reencaminhar as situações
 - 2.3. Linguagem adequada às reclamações

5659

Princípios básicos de fiscalidade

25 horas

Objetivos

1. Descrever o sistema fiscal português.
2. Reconhecer o conceito de imposto e respetiva aplicação.
3. Definir, interpretar e aplicar os princípios de fiscalidade.

Conteúdos

1. Legitimidade do Estado para criar e colocar impostos aos cidadãos

2. O que é um imposto
3. Elementos essenciais do imposto
 - 3.1. Incidência e taxas
 - 3.2. Fases da vida do imposto
 - 3.3. Lançamento
 - 3.4. Liquidação e cobrança
4. Sistema Fiscal Português e as principais classificações dos impostos
5. Elementos essenciais dos principais impostos: IRS; IRC; IVA; IMI; Imposto de Selo
6. Elementos essenciais dos impostos específicos da atividade transportadora
7. Garantias dos contribuintes
8. Fontes de informação fiscal

7850	Gestão de stocks	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os conceitos e princípios utilizados na gestão de stocks. 2. Identificar e aplicar a documentação comercial. 3. Identificar as técnicas de armazenamento e controlo das existências. 4. Identificar requisitos de armazenamento de materiais. 5. Identificar os principais modelos, procedimentos e métodos de aprovisionamento. 6. Assegurar e aplicar os princípios gerais de conservação, venda e gestão de materiais e stocks. 	

Conteúdos

1. Noção e objetivos do Aprovisionamento
 - 1.1. Função de um serviço de compras
 - 1.2. Organização das compras
 - 1.3. Preenchimento de documentação comercial
 - 1.4. Operações da gestão de stocks
 - 1.4.1. Armazenagem
 - 1.4.2. Gestão de entradas/saídas
 - 1.4.3. Transportes
 - 1.4.4. Inventários
 - 1.5. A gestão de stocks
 - 1.5.1. Gestão material de stocks
 - 1.5.2. Gestão administrativa dos stocks
 - 1.5.3. Gestão económica dos stocks
 - 1.5.4. Curva ABC como método de gestão
 - 1.5.5. Classificação dos stocks
2. Modelos e métodos de Aprovisionamento
3. Custos envolvidos nos stocks
4. Elaboração de orçamentos

5661	Indicadores de gestão	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, interpretar e aplicar os indicadores de gestão. 2. Interpretar os rácios financeiros, económicos e operacionais. 3. Distinguir os diversos tipos de indicadores de equilíbrio financeiro. 	

Conteúdos

1. A necessidade e valor do plano de negócios
2. A estrutura do plano de negócios
3. O VAL (Valor Atual Líquido)
4. A TIR (Taxa Interna de Rendibilidade)
5. O PRI (Prazo de Recuperação do Investimento)
6. O IRP (Índice de Rendibilidade do Projecto)
7. Preços Constantes e Preços Correntes
8. Comparação de projetos com vida útil e risco diferentes

5662	Introdução à gestão comercial e marketing	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar a filosofia do marketing. 2. Identificar os conceitos de marketing. 3. Distinguir o marketing estratégico do marketing operacional. 4. Interpretar alguns fatores explicativos da compra, através dos aspetos comportamentais do consumidor. 5. Caracterizar as etapas evolutivas do marketing. 6. Explicar a importância dos estudos do mercado. 7. Descrever os elementos mais relevantes para o desenvolvimento do plano de marketing. 	

Conteúdos

1. O *marketing*
 - 1.1. Conceitos gerais
 - 1.2. Conceitos especificamente utilizados na definição de *marketing*
 - 1.3. Etapas evolutivas do *marketing*
 - 1.4. Marketing estratégico e operacional
2. Factores explicativos da compra/comportamento do consumidor
 - 2.1. Lealdade do consumidor
 - 2.2. Imagem da marca
 - 2.3. Personalidade da marca
3. Referenciais da gestão de *marketing*

- 3.1. O mercado: ponto de partida e de chegada do *marketing*
- 3.2. A dinâmica concorrencial: ponto de encontro do *marketing*
- 3.3. A visão da empresa/empresário: ponto crítico do *marketing*
- 4. Estudos de mercado
 - 4.1. Métodos do *marketing*
 - 4.2. O sistema de informação em *marketing*
 - 4.3. Formas de intervenção no mercado
 - 4.4. As técnicas de *marketing*
- 5. O plano de *marketing*

5664	Marketing ao serviço dos transportes	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar um serviço de transporte. 2. Caracterizar o <i>marketing</i> dos transportes. 3. Reconhecer a prática de <i>marketing</i> na empresa transportadora. 4. Explicar a forma como o mercado pode ser estruturado. 5. Distinguir a ação comercial. 6. Identificar novas variáveis do <i>marketing-mix</i> nas empresas transportadoras. 	

Conteúdos

1. As características de um serviço de transporte
2. Especificidade do *marketing* dos transportes
3. A prática de *marketing* na empresa transportadora
 - 3.1. A procura
 - 3.2. A construção da oferta
 - 3.3. A imaterialidade da oferta
 - 3.4. O contexto (Concorrentes, poderes públicos, meios disponíveis, estratégia, otimização dos resultados)
4. A estrutura do mercado
5. A ação comercial
 - 5.1. O processo de informação
 - 5.2. O papel do vendedor
 - 5.3. A imagem
 - 5.4. Modelos de venda
 - 5.5. O seguimento do cliente
6. Variáveis a integrar no *marketing-mix* da empresa transportadora
 - 6.1. O *marketing* interno
 - 6.2. O *marketing* interativo

5665	Logística na economia e na empresa	25 horas
-------------	---	-----------------

Objetivos

1. Caracterizar a evolução do conceito de logística.
2. Identificar os grupos genéricos das atividades logísticas.
3. Caracterizar as atividades logísticas primárias e de suporte.
4. Identificar o pipeline logístico.
5. Caracterizar a integração dos fluxos físicos e de informação no universo empresarial.
6. Identificar os determinantes económicos no sistema logístico.
7. Caracterizar os efeitos logísticos na Economia.
8. Analisar a problemática das empresas Transnacionais.
9. Relacionar a globalização com regionalização e integração através do efeito conjunto.
10. Explicar a importância da logística no presente e no futuro e suas implicações na definição das estratégias empresariais.

Conteúdos

1. A evolução do conceito de logística
2. As atividades logísticas
3. A logística no universo empresarial
4. O *pipeline* logístico
5. O papel da logística na economia
6. Os sistemas logísticos em Portugal
7. A globalização, regionalização e integração
8. A importância da logística no presente e no futuro

5666

Logística, Armazenagem e distribuição

50 horas

Objetivos

1. Reconhecer a importância da articulação entre a logística, a armazenagem e a distribuição.
2. Reconhecer o campo de utilização das novas tecnologias na atividade de armazenagem.
3. Planificar a divisão do armazém em zonas.
4. Identificar e construir o layout de um armazém.
5. Identificar os equipamentos de proteção individual a serem utilizados.
6. Descrever as regras de funcionamento relativas a higiene e segurança no trabalho.
7. Classificar as substâncias perigosas passíveis de serem armazenadas e transportadas.
8. Manusear adequadamente substâncias perigosas.
9. Indicar os procedimentos da receção de mercadorias.
10. Planear a receção de mercadoria.
11. Avaliar o processo de planificação das receções.
12. Aplicar os procedimentos administrativos relativos à receção e armazenamento de mercadorias.
13. Enumerar as normas e procedimentos de carga e descarga de mercadorias.
14. Descrever as especificidades da armazenagem de diferentes tipos de mercadoria.
15. Identificar as operações de manutenção e manuseamento das mercadorias.
16. Identificar os métodos que permitem uma maior eficiência nas operações de picking e packing.
17. Caracterizar as tarefas de carregamento e acondicionamento de cargas.
18. Descrever as principais técnicas de gestão da expedição.

Conteúdos

1. Organização do trabalho no armazém: funções e tarefas
2. O papel das novas tecnologias na operação do armazém
3. Gestão do *layout* do armazém e dos equipamentos
4. Higiene e segurança no trabalho em armazém
5. Armazenagem
 - 5.1. Documentação e legislação aplicável
 - 5.2. Procedimentos administrativos
 - 5.3. Organização da receção de mercadorias
 - 5.4. Procedimentos de carga e descarga
 - 5.5. Armazenagem dos diferentes tipos de mercadorias
 - 5.6. Manutenção das mercadorias
 - 5.7. Actividade de *picking* e *packing*
6. Gestão da expedição

5667

Introdução ao estudo dos transportes

25 horas

Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer a importância dos transportes na economia. 2. Reconhecer a política comum de transportes como um dos pilares basilares da União Europeia. 3. Reconhecer a influência regulamentar da União Europeia em matéria de transportes. 4. Definir e distinguir cada um dos modos de transporte e respetivos operadores. 5. Identificar as vantagens e desvantagens de cada modo de transporte. 6. Identificar as atividades auxiliares e complementares do transporte.
------------------	---

Conteúdos

1. Definição de Transporte
2. A importância do transporte e da mobilidade na economia
3. Síntese histórica e tendências futuras
4. Tipos/modos de transporte
 - 4.1. Noções
 - 4.2. Distinções
 - 4.3. Classificações
5. Vantagens e desvantagens de cada modo de transporte
6. Enquadramento legal comunitário
7. As atividades complementares e auxiliares do transporte, nomeadamente a atividade transitória e o aluguer de veículos sem condutor

10266	Transporte rodoviário de mercadorias e de passageiros	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar informação estatística do setor. 2. Identificar e reconhecer o enquadramento legal da atividade de transporte rodoviário e requisitos de acesso à atividade e ao mercado. 3. Identificar as práticas restritivas ou violadoras da concorrência. 4. Reconhecer a responsabilidade profissional do motorista no cumprimento das normas de transporte rodoviário. 5. Identificar as práticas autorizadas e as violadoras e respetivo quadro sancionatório no âmbito da regulamentação social nos transportes. 6. Reconhecer as regras de utilização e recolher e tratar os dados do tacógrafo analógico e digital e do livrete individual de controlo. 	

Conteúdos

1. Enquadramento estatístico
 - 1.1. Evolução do número de empresas e veículos afetos à atividade
 - 1.2. Tendências da oferta e da procura
2. Enquadramento legal da atividade de transporte rodoviário
 - 2.1. Noções e caracterização
 - 2.2. Transporte de mercadoria e transporte de passageiros

- 2.3.** Transporte por conta de outrem e transporte por contra própria
- 2.4.** Transporte nacional e internacional
- 2.5.** Transporte internacional e transporte de cabotagem
- 3.** Acesso à atividade de transportador rodoviário de mercadorias e de transportador rodoviário de passageiros
 - 3.1.** Requisitos de acesso
 - 3.2.** Títulos habilitantes de acesso à atividade (formalidades, prazos e termos de renovação)
- 4.** Acesso e organização do mercado de transportador rodoviário
 - 4.1.** Licenças
 - 4.2.** Autorizações
- 5.** Outros documentos de transporte
- 6.** Práticas restritivas ou violadoras da concorrência no transporte rodoviário
 - 6.1.** Quadro sancionatório
- 7.** Acesso e manutenção na atividade de condutor profissional de veículos pesados
 - 7.1.** Quadro sancionatório
- 8.** Regulamentação social
 - 8.1.** Enquadramento legal e objetivos da regulamentação social nos transportes
 - 8.2.** Matérias objeto de regulamentação e âmbito geográfico de aplicação
 - 8.3.** Transportes abrangidos e transportes excluídos
 - 8.4.** Tempos máximos de condução e tempos mínimos de repouso
 - 8.4.1.** Responsabilidade da empresa
 - 8.4.2.** Responsabilidade do motorista
 - 8.4.3.** Tempos máximos de condução e pausas obrigatórias
 - 8.4.4.** Tempos mínimos de repouso diários e semanais
 - 8.4.5.** Exceção ao cumprimento das regras relativas aos tempos máximos de condução e tempos mínimos de repouso
 - 8.5.** Tacógrafo
 - 8.5.1.** Instalação e regimes de inspeções (periódicas e extraordinárias)
 - 8.5.2.** Coexistência de dois tipos de tacógrafos
 - 8.5.3.** Instrumentos de registo do tacógrafo analógico: a folha de registo "disco do tacógrafo"
 - 8.5.4.** Instrumentos de registo do tacógrafo digital: cartões tacográficos
 - 8.5.5.** Situações de ausência de registos: a "declaração de atividade"
 - 8.5.6.** Utilização do tacógrafo – empresa e motorista
 - 8.5.7.** Registo obrigatório das atividades desempenhadas pelo condutor
 - 8.5.8.** Elementos de apresentação obrigatória aquando da fiscalização em estrada
 - 8.5.9.** Regras de utilização do tacógrafo analógico e do digital
 - 8.5.10.** Tacógrafo inteligente
 - 8.6.** Tempos de condução e repouso, organização dos tempos de trabalho e utilização do tacógrafo - ciclo contínuo: informar, formar, organizar e controlar
 - 8.7.** Regime dos livretes individuais de controlo
- 9.** Recolha e tratamento dos dados do tacógrafo (analógico e digital) e dos livretes individuais de controlo
- 10.** Métodos de análise e tratamento de informação sobre cada motorista
- 11.** Sistema de feedback da prestação dos motoristas no domínio da regulamentação social nos transportes
 - 11.1.** Recomendações para alteração de comportamentos e cumprimento de regras
 - 11.2.** Registos escritos e assinados por ambas as partes
- 12.** Quadro sancionatório e respetivo enquadramento legal

5669	Transporte ferroviário	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir o processo de transporte ferroviário. 2. Descrever a organização do sector ferroviário e o seu enquadramento económico, tecnológico, legislativo e regulatório. 3. Interpretar a procura e a oferta de transportes ferroviários e descrever a atividade transitária. 4. Identificar os princípios da conceção de um programa de transporte ferroviário. 5. Identificar e caracterizar o sistema tarifário, calcular a sustentabilidade de serviços e os custos operacionais de transportes ferroviários 6. Diferenciar o transporte ferroviário de passageiros do transporte ferroviário de mercadorias e distinguir os meios materiais e humanos envolvidos em cada tipo de transporte ferroviário. 	

Conteúdos

1. Transportes ferroviários

1.1. Generalidades

1.2. A organização do sector ferroviário em Portugal

1.2.1. Enquadramento legislativo e regulatório

1.3. O Operador de Transporte ferroviário e o Gestor de Infraestruturas ferroviário

1.3.1. Enquadramento normativo

1.4. Tipos de transportes ferroviários

1.4.1. Meios materiais

1.5. Procura e oferta nos transportes ferroviários

1.5.1. Requisitos

1.6. Infraestruturas de transportes ferroviários

1.7. Economia nos transportes ferroviários

1.7.1. Custos e proveitos dos transportes e sustentabilidade dos serviços

2. Transporte ferroviário de passageiros

2.1. Noções e características

2.2. 2.2. Produção de transporte e programa de transporte

2.2.1. Indicadores de gestão - noções

2.2.2. Recursos humanos operacionais e conceção de uma escala de serviço

2.3. Legislação aplicada ao sector de transporte ferroviário de passageiros

3. Transporte ferroviário de mercadorias

3.1. Noções e características

3.2. Produção de transporte e programa de transporte

3.3. Indicadores de gestão - noções

3.4. Atividade transitária

3.5. Carregamento, expedição e descarregamento de mercadorias

3.5.1. Carregamento e descarregamento

3.5.2. Infraestruturas de apoio ao processo de rentabilização do transporte

3.5.3. Equipamentos de apoio

3.5.4. Tecnologias aplicáveis

3.5.5. Ocupação de espaço

3.5.5.1. Tempo de carga e descarga

3.5.6. Rentabilização de um processo de carga e descarga

3.6. Legislação aplicada ao sector de transporte ferroviário de mercadorias

5670	Transporte marítimo	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir o processo de transporte marítimo. 2. Descrever a área de transporte marítimo de passageiros e de mercadorias e o seu enquadramento económico, tecnológico, legislativo e regulatório. 3. Interpretar a procura e a oferta de transportes marítimos e descrever a atividade transitária. 4. Identificar e caracterizar o sistema tarifário, calcular a sustentabilidade de serviços e os custos operacionais de transportes marítimos. 5. Diferenciar o transporte marítimo de passageiros do transporte marítimo de mercadorias e distinguir os meios materiais e humanos envolvidos em cada tipo de transporte marítimo. 	

Conteúdos

1. Transportes marítimos

1.1. Generalidades

1.2. Tipos de transportes marítimos

1.3. Procura e oferta nos transportes marítimos

1.4. Infraestruturas de transportes marítimos

1.5. Economia nos transportes marítimos

1.5.1. Custos e proveitos dos transportes e sustentabilidade dos serviços

2. Transporte marítimo de passageiros

2.1. Noções e características

2.2. Produção de transporte

2.2.1. Escala de serviço

2.2.2. Alterações à escala de serviço

2.3. Legislação aplicada ao sector de transporte marítimo de passageiros

3. Transporte marítimo de mercadorias

3.1. Noções e características

3.2. Produção de transporte

3.3. Atividade transitária

3.4. Carregamento e descarregamento de mercadorias

3.4.1. Noções básicas sobre carregamento e descarregamento

3.4.2. Infraestruturas de apoio ao processo de rentabilização do transporte

3.4.3. Equipamentos de apoio

3.4.4. Tecnologia aplicável

3.4.5. Ocupação de espaço

3.4.6. Tempo de carga e descarga

3.4.7. Rentabilização de um processo de carga e descarga

3.5. Legislação aplicada ao sector de transporte marítimo de mercadorias

5671	Transporte aéreo	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir o processo de transporte aéreo. 2. Descrever a área de transporte aéreo de passageiros e de mercadorias e o seu enquadramento económico, tecnológico, legislativo e regulatório. 3. Interpretar a procura e a oferta de transportes aéreos e descrever a atividade transitária. 4. Identificar e caracterizar o sistema tarifário, calcular a sustentabilidade de serviços e os custos operacionais de transportes aéreos. 5. Diferenciar o transporte aéreo de passageiros do transporte aéreo de mercadorias e distinguir os meios materiais e humanos envolvidos em cada tipo de transporte aéreo. 	

Conteúdos

1. Transportes aéreos
 - 1.1. Generalidades
 - 1.2. Tipos de transportes aéreos
 - 1.3. Procura e oferta nos transportes aéreos
 - 1.4. Infraestruturas de transportes aéreos
 - 1.5. Economia nos transportes aéreo
 - 1.5.1. Custos e proveitos dos transportes e sustentabilidade dos serviços
2. Transporte aéreo de passageiros
 - 2.1. Noções e características
 - 2.2. Produção de transporte
 - 2.2.1. Escala de serviço
 - 2.2.2. Alterações à escala de serviço
 - 2.3. Legislação aplicada ao sector transporte aéreo de passageiros
3. Transporte aéreo de mercadorias
 - 3.1. Noções básicas da área de transporte aéreo de mercadorias
 - 3.2. Produção de transporte
 - 3.3. Atividade transitária
 - 3.4. Carregamento e descarregamento de mercadorias
 - 3.4.1. Noções básicas sobre carregamento e descarregamento
 - 3.4.2. Infraestruturas de apoio ao processo de rentabilização do transporte
 - 3.4.3. Equipamentos de apoio
 - 3.4.4. Tecnologia aplicável
 - 3.4.5. Ocupação de espaço
 - 3.4.6. Tempo de carga e descarga
 - 3.4.7. Rentabilização de um processo de carga e descarga
 - 3.5. Legislação aplicada ao sector de transporte aéreo de mercadorias

5672	Transporte multimodal	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir o processo intermodal. 2. Descrever o terminal multimodal e o transporte multimodal. 3. Implementar medidas de atuação para garantir complementaridade de transporte. 4. Reconhecer as características e aplicar os requisitos de uma plataforma logística. 5. Reconhecer processos aduaneiros. 	

Conteúdos

1. Transporte multimodal
 - 1.1. Noções e características
2. Articulação entre os diferentes tipos de transporte
 - 2.1. Generalidades
 - 2.2. Atividade transitória
 - 2.3. Economia nos transportes
 - 2.3.1. Custos e proveitos dos transportes e sustentabilidade dos serviços
3. Terminal multimodal
 - 3.1. Infraestruturas
 - 3.2. Instalações
 - 3.3. Equipamentos
 - 3.4. Equipamentos de apoio
 - 3.4.1. Tecnologia aplicável
 - 3.4.2. Ocupação de espaço
 - 3.4.3. Movimentação de passageiros e/ou de mercadorias
 - 3.5. Logística operacional
 - 3.6. Rentabilização de um processo de transporte multimodal de passageiros e/ou de mercadorias

5673	Segurança nos transportes	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer a importância e requisitos de segurança nos transportes. 2. Descrever formas de prevenção de sinistros no transporte e de atuação em caso de emergência 3. Identificar os seguros associados a cada tipo de transporte (unimodal ou combinado), de pessoas e/ou de mercadorias. 4. Definir proteção de património, responsabilidade civil e contratual e o seguro das pessoas e das mercadorias transportadas. 	

Conteúdos

1. Segurança no transporte
 - 1.1. Requisitos de segurança

- 1.2. Procedimentos de prevenção
- 2. Sinistros nos transportes
 - 2.1. Procedimentos em caso de sinistro
 - 2.2. Procedimentos em caso de emergência
 - 2.3. Condução económica e defensiva
- 3. Seguros no transporte
 - 3.1. Generalidades
 - 3.2. Seguro de pessoas e de mercadorias
 - 3.3. Participação de sinistro
 - 3.4. Responsabilidade contratual

5674	Noções de mecânica de veículos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, classificar e caracterizar um motor alternativo. 2. Descrever o princípio de funcionamento dos motores com ignição por faísca (Otto). 3. Descrever o princípio de funcionamento dos motores com ignição por compressão (Diesel). 4. Caracterizar os combustíveis utilizados nos motores alternativos. 5. Caracterizar os lubrificantes utilizados nos motores alternativos. 6. Descrever a constituição do motor alternativo e caracterizar os componentes. 7. Definir a função de cada sistema auxiliar. 8. Descrever a constituição e o princípio de funcionamento dos sistemas auxiliares. 9. Interpretar as características e os dados de funcionamento dos motores alternativos. 10. Reconhecer a importância da utilização de meios para eliminação de poluentes. 11. Reconhecer e utilizar meios de proteção contra incêndios. 	

Conteúdos

1. Motores alternativos
 - 1.1. Parâmetros de funcionamento e desempenho do motor
 - 1.1.1. Ciclo de operação
 - 1.1.1.1. Motor de 4 Tempos
 - 1.1.1.2. Motor de 2 Tempos
 - 1.1.2. Potência, consumo e rendimentos
 - 1.2. Combustíveis
 - 1.2.1. Tipos, propriedades, especificações e aplicações
 - 1.2.2. Medidas de segurança
 - 1.3. Lubrificantes
 - 1.3.1. Tipos, propriedades, especificações e aplicações
 - 1.3.2. Medidas de segurança
2. Elementos constituintes do motor alternativo
 - 2.1. Cárter do motor
 - 2.2. Cambota

- 2.3. Reservatórios de óleo
- 2.4. Caixa de transmissão acessória
- 2.5. Grupos de cilindro e pistão. Segmentos. Parâmetros de funcionamento
- 2.6. Velas de ignição (ignição por faísca)
- 2.7. Velas de incandescência (ignição por compressão)
- 2.8. Bielas. Sistema de admissão e escape
- 2.9. Válvulas. Mecanismos de válvula.
- 3. Tipos de motores alternativos
 - 3.1. Motores alternativos de ignição por faísca: Constituição, características e funcionamento
 - 3.2. Motores alternativos de ignição por compressão: Constituição, características e funcionamento
- 4. Sistemas auxiliares. Tipos, constituição, características e funcionamento
 - 4.1. Sistemas de arrefecimento
 - 4.2. Sistemas de lubrificação
 - 4.3. Sistemas de transmissão
 - 4.4. Sistemas de alimentação de combustível
 - 4.5. Sistemas de arranque e de ignição
 - 4.6. Sistemas de direcção
 - 4.7. Sistemas de suspensão
 - 4.8. Rodas e pneus
 - 4.9. Sistemas de sobrealimentação/turbocompressão
 - 4.10. Sistemas de tomada de força
 - 4.11. Sistemas de segurança ativa e passiva
 - 4.12. Sistemas hidráulicos
 - 4.13. Sistemas pneumáticos
 - 4.14. Sistemas elétricos e electrónicos
 - 4.15. Sistemas de comunicação e informação
 - 4.16. Sistemas de indicação de dados do motor
 - 4.17. Sistema de posicionamento GPS
 - 4.18. Sistema de som e multimédia
 - 4.19. Sistemas de conforto e de segurança
- 5. Formação e eliminação de poluentes
- 6. Sistemas de protecção contra incêndios

4564

Gestão da manutenção - introdução

25 horas

Objetivos

1. Definir manutenção e os vários tipos de manutenção.
2. Reconhecer os custos diretos e indiretos da manutenção.
3. Planear trabalhos com todos elementos necessários.
4. Estabelecer prioridades nas ordens de trabalho.
5. Interpretar ordens de trabalho e elaborar relatórios de trabalho.
6. Elaborar o arquivo técnico.
7. Classificar os DMM (Dispositivos de Monitorização e Medição) e reconhecer a importância da calibração.
8. Relacionar qualidade e manutenção.
9. Definir TPM (Manutenção Produtiva Total).
10. Utilizar *software* específico para gestão da manutenção.
11. Descodificar o sistema organizacional da empresa e contribuir para o seu melhoramento e otimização.

Conteúdos

1. Introdução à manutenção (conceitos, campo de ação, custo/benefício)
2. Tipos de manutenção
 - 2.1. Generalidades
 - 2.2. Manutenção correctiva
 - 2.3. Manutenção preventiva
 - 2.4. Manutenção condicional
 - 2.5. Manutenção melhorativa
3. Custos da manutenção (icebergue de custos)
 - 3.1. Generalidades
 - 3.2. Custos directos
 - 3.3. Custos indirectos
4. Grau de criticidade dos equipamentos, prioridades
5. Indicadores de produtividade (MTBF, MTTR e disponibilidade)
6. Organização do parque de equipamentos; do arquivo técnico; da codificação e normalização; do histórico de avarias e intervenções
7. Planeamento e programação (objectivos, fases e técnicas), aplicada à manutenção
 - 7.1. Generalidades
 - 7.2. Técnicas: PERT, GANTT e CPM
 - 7.3. Ordens de trabalho
 - 7.4. Gestão dos materiais
8. Relatórios de intervenção e registo histórico
9. Filosofias utilizadas na gestão da manutenção
 - 9.1. Generalidades
 - 9.2. TPM (manutenção produtiva total)
 - 9.3. RCM (manutenção baseada na fiabilidade)
10. *Software* utilizado na gestão da manutenção – aplicações

5675	Contratos de transportes	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir e elaborar contratos de transporte. 2. Analisar os pressupostos subjacentes a cada tipo de contrato. 	

Conteúdos

1. Requisitos de elaboração de contratos de transporte
2. Elaboração de contratos
 - 2.1. Transporte rodoviário
 - 2.2. Transporte ferroviário
 - 2.3. Transporte marítimo
 - 2.4. Transporte aéreo
 - 2.5. Transporte multimodal ou combinado

5676	Tecnologias de apoio à gestão dos transportes	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar os sistemas informáticos utilizados pelos operadores de transportes. 2. Utilizar sistemas de gestão de frota, administração e faturação. 3. Interpretar o funcionamento do sistema de gestão de distribuição. 4. Interpretar o funcionamento do sistema de gestão de tráfego. 5. Interpretar o funcionamento do sistema de gestão e controlo de stocks. 	

Conteúdos

1. Conceitos teóricos sobre sistemas informáticos aplicados aos transportes
2. Importância da tecnologia nos transportes
3. Vantagem competitiva das empresas que apostam na tecnologia
4. Tecnologia e rentabilidade
5. Vantagens da atualização tecnológica

5677	Custeio do serviço de transporte	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir os custos operacionais. 2. Calcular os custos de transporte. 3. Calcular sustentabilidade de serviços. 	

Conteúdos

1. Conceitos teóricos sobre custos
2. Custos de uma empresa de transportes
 - 2.1. Custos totais
 - 2.2. Custos variáveis e fixos
 - 2.3. Custos marginais
3. Sustentabilidade de um serviço de transporte

0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar técnicas de gestão do tempo no âmbito da atividade profissional. Aplicar os princípios de organização do trabalho em equipa e elaborar um plano de ação pessoal. 	

Conteúdos

1. Gestão do tempo
 - 1.1. Auto-avaliação na gestão do tempo
 - 1.1.1. Tempo como recurso
 - 1.1.2. Leis e princípios de gestão de tempo
 - 1.1.3. Identificação de características pessoais
 - 1.1.4. Análise de desperdiçadores de tempo
 - 1.2. Planeamento na gestão do tempo
 - 1.2.1. Determinar metas e objectivos
 - 1.2.2. Elaboração de planos detalhados, diários e semanais
 - 1.2.3. Utilização de check-lists
 - 1.2.4. Definição e gestão de prioridades
 - 1.3. Técnicas de gestão do tempo
 - 1.3.1. Organização do dia de trabalho
 - 1.3.2. Agrupamento de tarefas
 - 1.3.3. Controlo das interrupções e dos telefonemas
 - 1.3.4. Utilização da agenda como recurso estratégico
 - 1.3.5. Optimização das novas tecnologias
2. Organização do trabalho
 - 2.1. Trabalho em equipa
 - 2.1.1. Organização e condução de reuniões
 - 2.1.2. Produção de resultados através de reuniões
 - 2.1.3. Delegação de tarefas à equipa de apoio comercial
 - 2.2. Plano de ação pessoal

7848

Gestão da qualidade

25 horas

Objetivos

1. Explicar e reconhecer a importância dos sistemas de gestão da qualidade como elemento diferenciador de uma organização.
2. Identificar os princípios de gestão da qualidade.
3. Identificar potenciais necessidades de adaptação das questões da qualidade ao setor específico da qualidade.

Conteúdos

1. Gestão da qualidade
 - 1.1. Conceito e evolução histórica
 - 1.2. Função qualidade, controlo da qualidade, garantia da qualidade, gestão da qualidade
 - 1.3. Estratégia da organização e competitividade
2. O Sistema Português da Qualidade
 - 2.1. Normalização – normas de âmbito nacional, europeu e internacional
 - 2.2. Metrologia – a exatidão das medições realizadas
 - 2.3. Qualificação – acreditação e certificação
3. Relação entre os sistemas de gestão da qualidade e os modelos de excelência
4. Aspetos transversais aos sistemas de gestão da qualidade
 - 4.1. Princípios de gestão da qualidade
 - 4.2. Requisitos dos sistemas de gestão da qualidade e requisitos dos produtos
 - 4.3. Desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão da qualidade
 - 4.4. Abordagem por processos: a metodologia PDCA
 - 4.5. Política da qualidade e objetivos da qualidade
 - 4.6. Papel da gestão de topo no âmbito do sistema de gestão da qualidade
 - 4.7. Motivação para a qualidade
 - 4.8. Documentação do sistema de gestão da qualidade
 - 4.9. Monitorização e medição
 - 4.10. Avaliação dos sistemas de gestão da qualidade
 - 4.11. Ferramentas da qualidade
 - 4.12. Custos da qualidade
 - 4.13. Melhoria contínua
5. Compatibilidade com outros sistemas de gestão e sua integração
6. Questões da qualidade adaptadas a um setor da qualidade

4565

Gestão de projeto

25 horas

Objetivos

1. Identificar as diferenças fundamentais entre a gestão de um projeto e a gestão de uma operação ou atividade.
2. Reconhecer a importância do estudo da viabilidade técnica e financeira de um projeto.
3. Reconhecer a organização e funcionamento de uma equipa de projeto.
4. Estabelecer os pressupostos de um projeto a desenvolver.
5. Organizar o processo de um projeto, definindo a estrutura documental, de acordo com as regras de procedimento.

Conteúdos

1. Introdução à gestão de projetos
2. Generalidades
3. Constituição e funcionamento da equipa de projeto
4. Legislação aplicável
5. Especificações e normas técnicas
6. Estudo da viabilidade técnica e financeira
 - 6.1. Generalidades
 - 6.2. Custos e proveitos
 - 6.3. Estudo de casos práticos
7. Fases de um projeto
8. Generalidades
9. Apresentação da ideia ou tema do projeto
10. Definição de objetivos
11. Planeamento, preparação e programação
 - 11.1. Generalidades
 - 11.2. Organização sequencial do projeto
 - 11.3. Afetação de recursos
 - 11.4. Orçamentação - noções
12. Identificação de problemas funcionais e sua solução
13. Documentação
 - 13.1. Recolha de informação técnica e sua organização
 - 13.2. Memória descritiva
 - 13.3. Memória de cálculo
 - 13.4. Elaboração de desenhos e esquemas funcionais
 - 13.5. Orçamentação
 - 13.6. Estudo económico
14. Execução do projeto
15. Realização de testes de verificação final
16. Avaliação final

4592

Mecânica aplicada - cinemática

25 horas

Objetivos

1. Identificar os tipos de movimento.
2. Relacionar os conceitos físicos e matemáticos envolvidos nas diversas transformações de movimento.
3. Reconhecer os diversos dispositivos mecânicos utilizados na transformação de movimento.
4. Realizar cálculos simples relativos às diversas transformações de movimento.

Conteúdos

1. O movimento

1.1. Conceitos e definições

1.2. Características do movimento

1.2.1. Trajectória

1.2.2. Velocidade

1.2.3. Aceleração

1.3. Movimento uniforme

1.3.1. Movimento retilíneo uniforme

1.3.2. Movimento circular uniforme

1.3.2.1. Velocidade periférica

1.3.2.2. Velocidade angular

2. Sistemas de transmissão do movimento circular - principais características e funcionamento

2.1. Generalidades

2.2. Elementos característicos

2.2.1. Sentido de rotação

2.2.2. Variação de velocidade

2.2.3. Transmissões simples e transmissões múltiplas

2.2.4. Orientação dos veios entre si

2.2.5. Razão de transmissão

2.2.6. Cálculos de transmissão de movimento

2.3. Sistemas de transmissão do movimento circular

2.3.1. Movimento helicoidal cilíndrico

2.3.2. Rodas de fricção

2.3.3. Tambores e correias

2.3.3.1. Generalidades

2.3.3.2. Tambores

2.3.3.3. Correias

2.3.3.4. Ângulo de contacto

2.3.3.5. Escorregamento

2.3.4. Parafuso sem-fim e roda helicoidal

2.3.5. Engrenagens

2.3.5.1. Generalidades

2.3.5.2. Tipos de engrenagens

2.3.5.3. Elementos característicos da roda dentada (passo, módulo e outros)

2.3.5.4. Condições de engrenamento

- 2.3.5.5. Razão de transmissão
- 2.3.5.6. Transmissões múltiplas
- 2.3.5.7. Caixas de velocidade (características e aplicações)
- 2.3.5.8. Correntes e rodas dentadas
- 2.3.5.9. Outros sistemas de transmissão do movimento circular
- 3. Sistemas de transformação do movimento
 - 3.1. Generalidades
 - 3.2. Carreto e cremalheira
 - 3.3. Parafuso e porca
 - 3.4. Manivela e corrediça oscilante
 - 3.5. Biela e manivela
 - 3.6. Excêntricos e ressaltos
 - 3.7. Outros sistemas de transformação do movimento

4563	Preparação do trabalho, planeamento e orçamentação	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar técnicas de preparação de trabalho. 2. Conhecer instrumentos de análise de trabalho. 3. Definir processos de execução de peças. 4. Quantificar os tempos de preparação e de trabalho. 5. Aplicar técnicas de planeamento e de programação. 6. Planear e gerir materiais, equipamentos e mão-de-obra. 7. Planear e gerir a produção de acordo com os objetivos definidos. 8. Controlar a produção, propondo ações preventivas e corretivas face aos desvios. 9. Estabelecer e aplicar metodologias e formas de medição que influenciem a produtividade. 10. Fazer a preparação e o planeamento de um trabalho. 11. Identificar os custos diretos e indiretos da atividade. 12. Consultar os custos de materiais. 13. Analisar a evolução do trabalho. 14. Analisar os custos do trabalho, tanto parciais como totais. 15. Orçamentar o trabalho. 16. Aplicar as normas de Higiene, de Segurança, de Qualidade e ambientais. 	

Conteúdos

1. Introdução à preparação do trabalho, planeamento e orçamentação
 - 1.1. Generalidades
 - 1.2. Evolução da organização do trabalho
2. Preparação do trabalho
 - 2.1. Generalidades
 - 2.2. Estudo do trabalho
 - 2.2.1. Introdução ao estudo do trabalho

4.4.3. De instalações e equipamentos

4.4.4. Outros custos

4.4.5. Custo global

5655	Noções de contabilidade financeira	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer as principais funções da contabilidade. 2. Identificar as principais divisões da contabilidade. 3. Distinguir a contabilidade financeira da analítica. 4. Caracterizar o conceito de património. 5. Agrupar os elementos patrimoniais em contas. 6. Calcular o valor do património. 7. Caracterizar a noção de balanço. 8. Movimentar as principais contas do balanço. 9. Elaborar balanços. 10. Distinguir custos de proveitos. 11. Apurar o resultado líquido do exercício. 12. Elaborar balancetes. 13. Apresentar a demonstração de resultados líquidos. 	

Conteúdos

1. Contabilidade

- 1.1. Evolução e o papel da contabilidade como instrumento de gestão
- 1.2. Funções da contabilidade
- 1.3. Divisões da contabilidade
- 1.4. Princípios contabilísticos e características da informação contabilística
- 1.5. Normalização contabilística e o POC

2. Principais conceitos contabilísticos

- 2.1. Património
- 2.2. Inventário
- 2.3. Conta
- 2.4. Balanço

5658	Noções de cálculo financeiro	25 horas
------	------------------------------	----------

Objetivos

1. Efectuar operações com variáveis da matemática financeira.
2. Caracterizar o regime de juro simples.
3. Calcular as várias incógnitas no regime de juro simples.
4. Explicar a equivalência de taxas.
5. Explicar a equivalência de capitais.
6. Calcular operações com capitalização e desconto no regime de juro simples.
7. Caracterizar o regime de juros compostos.
8. Calcular as várias incógnitas no regime de juros compostos.
9. Calcular operações com capitalização e desconto no regime de juros compostos.
10. Definir as Rendas.
11. Classificar as Rendas quanto aos termos, períodos e momento de referência.
12. Calcular os valores de uma renda.
13. Caracterizar as Rendas de termos constantes.
14. Efectuar operações com Rendas de termos constantes.

Conteúdos

1. Variáveis fundamentais da matemática financeira
2. Regime de Juro Simples
 - 2.1. Capitalização e Desconto
 - 2.2. Equivalência de taxas
 - 2.3. Equivalência de capitais
3. Regime de Juros Compostos
 - 3.1. Capitalização e Desconto
 - 3.2. Equivalência de taxas
 - 3.3. Equivalência de capitais
4. Rendas de termos constantes
 - 4.1. Rendas constantes postecipadas
 - 4.2. Rendas constantes antecipadas

5678

Projeto aplicado a transportes

25 horas

Objetivos

1. Definir o projeto a desenvolver e objetivos.
2. Organizar o processo de um projeto, definindo a estrutura documental.
3. Definir o planeamento, a preparação do trabalho e a programação relativamente a todas as fases do desenvolvimento do projeto.
4. Executar e organizar todos os elementos técnicos necessários ao desenvolvimento do projeto.
5. Executar o projeto aplicado a transportes.
6. Realizar testes de verificação, tendo em conta os objetivos definidos para o projeto.
7. Implementar ações corretivas, quando necessárias.
8. Avaliar resultados do produto final.

Conteúdos

1. Tema do projeto aplicado a transportes
2. Definição de objectivos
3. Planeamento, preparação e programação
 - 3.1. Generalidades
 - 3.2. Organização sequencial do projeto
 - 3.3. Afectação de recursos
4. Identificação de problemas funcionais e sua solução
5. Documentação
 - 5.1. Generalidades
 - 5.2. Recolha de informação técnica e sua organização
 - 5.3. Memória descritiva
 - 5.4. Memória de cálculo
 - 5.5. Elaboração de desenhos e/ou de esquemas funcionais
 - 5.6. Orçamentação
 - 5.7. Estudo de viabilidade técnica e financeira
 - 5.8. Estudo económico
 - 5.9. Outros estudos
6. Execução do projeto
7. Realização de testes de verificação final. Ações correctivas
8. Avaliação do produto final

5663

Políticas de marketing-mix

25 horas

Objetivos

1. Explicar a filosofia do *marketing*.
2. Caracterizar a abordagem do produto, na perspetiva do *marketing*.
3. Identificar o ciclo de vida dos produtos, em distintas conjunturas.
4. Diferenciar a gama da linha do produto.
5. Enumerar as diferentes variáveis, determinantes na política de fixação do preço de venda.
6. Caracterizar os circuitos da distribuição em *marketing*.
7. Identificar as novas formas de distribuição.
8. Caracterizar as políticas globais de comunicação nas organizações.
9. Analisar o mix da comunicação em *marketing*.

Conteúdos

1. A política de produto
 - 1.1. A abordagem de *marketing*
 - 1.2. O *mix* do produto (marca e *design*)
 - 1.3. O ciclo de vida dos produtos
 - 1.4. A gama
 - 1.5. A inovação
 - 1.6. A difusão de novos produtos
2. A política de preço
 - 2.1. A determinação do preço de venda
 - 2.2. A procura e os preços
3. A política de distribuição
 - 3.1. Os circuitos de distribuição
 - 3.2. O franchising
 - 3.3. Novas formas de distribuição
4. A política da comunicação
 - 4.1. Política global de comunicação
 - 4.2. O *mix* da comunicação

6891

Língua espanhola – produção e logística

25 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico da produção e logística em espanhol.

Conteúdos

1. Principais utilizações da língua espanhola
 - 1.1. Catálogos, manuais, inscrições e etiquetas
 - 1.2. Cadernos de encargos
 - 1.3. Comunicações escritas com fornecedores

- 1.4. Documentos de transporte e acompanhamento de mercadorias
- 2. Principais conceitos e termos
 - 2.1. Nas especificações e outros documentos técnicos
 - 2.2. Na receção e no manuseamento de mercadorias
 - 2.3. Nas máquinas
 - 2.4. Na produção
 - 2.5. Na embalagem, expedição e transporte

0403	Relacionamento interpessoal	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer e descrever a importância das relações interpessoais para o desempenho da atividade. 2. Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da atividade. 	

Conteúdos

1. Relacionamento interpessoal
 - 1.1. Principais interlocutores:
 - 1.1.1. Internos
 - 1.1.1.1. *Marketing*
 - 1.1.1.2. Vendas
 - 1.1.1.3. Produção
 - 1.1.1.4. Finanças
 - 1.1.1.5. Investigação & Desenvolvimento
 - 1.1.2. Externos
 - 1.1.2.1. Clientes
 - 1.1.2.2. Fornecedores
 - 1.1.2.3. Transportadores
 - 1.2. Factores pessoais
 - 1.2.1. Auto estima e afiliação
 - 1.2.2. Motivação
 - 1.2.3. Realização pessoal e profissional
 - 1.3. Factores organizacionais
 - 1.3.1. Criação de ambientes propícios à colaboração e entreajuda
 - 1.3.2. Capacidade de influenciar decisões e melhorias nos processos internos
 - 1.3.3. Capacidade de melhorar o desempenho da empresa e dos fornecedores, através de um melhor entendimento dos objetivos e necessidades de cada interlocutor
 - 1.4. Factores relacionais
 - 1.4.1. Rigor / objectividade
 - 1.4.2. Eficácia e assertividade
 - 1.4.3. Empatia e disponibilidade
 - 1.4.4. Capacidade partilhar, cooperar e acompanhar
 - 1.4.5. Recolher contributos das entidades envolvidas

1.4.6. Capacidade de resolução de conflitos e de situações geradoras de ansiedade

2. Comunicação escrita e oral

- 2.1. Conteúdos e língua
- 2.2. Linguagem corporal
- 2.3. Estilos de linguagem
- 2.4. Ajustar a linguagem ao objetivo da informação
- 2.5. Clara seleção e identificação dos destinatários
- 2.6. Escolha do formato a utilizar
- 2.7. Formas de arquivo

6213	Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga	25 horas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar as regras de condução e circulação do equipamento. 2. Caracterizar os diferentes tipos de equipamentos movimentação de cargas. 3. Efectuar a inspeção, limpeza e manutenção do equipamento. 	

Conteúdos

- 1. Tipos de equipamentos
 - 1.1. Empilhadores elevadores
 - 1.1.1. Empilhadores convencionais térmicos
 - 1.1.2. Empilhadores convencionais eléctricos
 - 1.1.3. Empilhadores retrácteis
 - 1.1.4. Empilhadores bilaterais e trilaterais
 - 1.1.5. Empilhadores telescópicos
 - 1.1.6. Porta contentores e grandes cargas
 - 1.2. Veículos guiados automaticamente
 - 1.3. *Stackers*
 - 1.4. Porta Paletes
- 2. Regras gerais de condução e circulação dos equipamentos
 - 2.1. Estabilidade e centros de gravidade
 - 2.2. Arranque do motor, operações de marcha e paragem do motor
 - 2.3. Operações com dispositivo de elevação
 - 2.4. Levantamento, transporte e colocação de cargas
 - 2.5. Carregamento e descarregamento
 - 2.6. Fases de empilhamento com empilhadores de contra-peso
 - 2.7. Fases de descarregamento ou desempilhamento
- 3. Inspeção, limpeza e manutenção do equipamento
 - 3.1. Operações periódicas de inspeção, limpeza e manutenção
 - 3.2. Carga e manutenção das baterias
- 4. Regras de segurança
 - 4.1. Identificação dos riscos na movimentação de cargas

- 4.2. Atribuição e responsabilidades ao operador
- 4.3. Estacionamento de equipamento em segurança
- 4.4. Ergonomia
- 4.5. Regras de higiene e segurança

0484	Sistemas informáticos na gestão de armazéns	25 horas
Objetivos	1. Utilizar os diferentes sistemas informáticos na gestão do armazém.	

Conteúdos

- 1. Software
 - 1.1. Software de gestão de armazéns
 - 1.2. Software de gestão da cadeia de abastecimento
 - 1.3. Software de gestão de distribuição
 - 1.4. Software de gestão da produção
 - 1.5. Software de gestão de frotas e localização de veículos
 - 1.6. Sistemas integrados de gestão
- 2. Custos de funcionamento

10267	Transporte rodoviário de mercadorias	25 horas
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar a legislação aplicável e títulos habilitantes do acesso à atividade de transporte rodoviário de mercadorias no mercado nacional e internacional. 2. Definir o processo do transporte rodoviário de mercadorias. 3. Identificar o regime especial de acesso à atividade e ao mercado dos veículos pronto-socorro. 4. Identificar os documentos e licenças necessários à execução do transporte de âmbito nacional e internacional (comunitário e com países terceiros) e respetivo quadro sancionatório. 5. Analisar o processo de carregamento e descarregamento de mercadorias. 	

Conteúdos

- 1. Enquadramento legal
 - 1.1. Regras de organização e regulação do mercado
- 2. Transporte Rodoviário de Mercadorias - Noções
 - 2.1. Carga completa
 - 2.2. Carga fracionada
 - 2.3. Grupagem
 - 2.4. Intervenientes no transporte de mercadorias por conta de outrem
- 3. Acesso à atividade do transporte rodoviário de mercadorias

- 3.1. Documentação obrigatória do motorista, veículo e mercadoria
- 3.2. Acesso à atividade nacional e internacional
- 3.3. Transporte de cabotagem
- 3.4. Meios materiais e humanos envolvidos.
- 4. Regime de acesso à atividade e ao mercado dos veículos pronto-socorro
- 5. Documentos e licenças necessários ao transporte rodoviário de mercadorias
 - 5.1. Regime da guia de transporte e da declaração CMR (na função contratual e na função de apoio à organização do mercado)
 - 5.2. Documentos de acompanhamento da mercadoria em circulação para efeitos de IVA
- 6. O quadro sancionatório
- 7. Carregamento e descarregamento de mercadorias
 - 7.1. Noções básicas sobre carregamento e descarregamento
 - 7.2. Infraestruturas de apoio ao processo de rentabilização do transporte
 - 7.3. Equipamentos de apoio
 - 7.4. Tecnologia aplicável
 - 7.5. Ocupação de espaço
 - 7.6. Tempo de carga e descarga
 - 7.7. Rentabilização do processo de carga e descarga

10268	Transporte rodoviário de passageiros	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a legislação aplicável e títulos habilitantes do acesso à atividade de transporte rodoviário de passageiros no mercado nacional e internacional. 2. Definir o processo de transporte rodoviário de passageiros. 3. Identificar e aplicar os principais métodos utilizados no transporte de passageiros, nomeadamente escalas de serviço. 4. Identificar os diferentes documentos e licenças necessários ao transporte de âmbito nacional e internacional (comunitário e com países terceiros) e respetivo quadro sancionatório. 	

Conteúdos

1. Enquadramento legal
 - 1.1. Regras de acesso, organização e regulação do mercado
2. Noções de transporte rodoviário de passageiros
 - 2.1. Transporte regular
 - 2.2. Transportes ocasional
 - 2.3. Transporte de crianças
 - 2.4. Intervenientes no transporte de passageiros por conta de outrem
3. Produção de transporte de passageiros
 - 3.1. Meios materiais e humanos
 - 3.2. Escala de serviço
4. Documentos e licenças necessários do motorista, veículo e passageiros
 - 4.1. No transporte de âmbito nacional e internacional (comunitário e com países terceiros)

4.2. Transporte de cabotagem

5. O quadro sancionatório

10269	Transporte rodoviário de mercadorias especiais	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a legislação aplicável ao transporte rodoviário de mercadorias especiais e os principais tipos de transportes rodoviários de mercadorias sujeitos a especificidades legais e operacionais. 2. Identificar os procedimentos e normas de serviço e analisar as condições técnicas ou medidas de segurança aplicáveis ao transporte de mercadorias especiais. 	

Conteúdos

1. Enquadramento
 - 1.1. Noções e características
 - 1.2. Enquadramento legal geral
 - 1.3. Organismos competentes na regulação dos diferentes tipos de transportes especiais
2. Tipos de transportes especiais e respetivo enquadramento legal
 - 2.1. Mercadorias perigosas
 - 2.2. Mercadorias sob temperatura dirigida e de produtos alimentares perecíveis
 - 2.3. Excecionais (transporte de objetos indivisíveis)
 - 2.4. Resíduos
 - 2.5. Animais vivos
 - 2.6. Outros transportes especiais
3. Especificidades legais e operacionais de cada tipo de transporte especial
 - 3.1. Formação específica de motoristas e, em alguns casos, de quadros intermédios como os conselheiros de segurança
 - 3.2. Documentação específica
 - 3.3. Veículos e equipamentos específicos
 - 3.4. Procedimentos e normas relativas à carga, descarga e acondicionamento das diferentes mercadorias especiais
 - 3.5. Isenções e algumas especificidades

7852	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar o conceito de empreendedorismo. 2. Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor. 3. Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras. 4. Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor. 5. Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor. 	

Conteúdos

1. Empreendedorismo
 - 1.1. Conceito de empreendedorismo
 - 1.2. Vantagens de ser empreendedor
 - 1.3. Espírito empreendedor versus espírito empresarial
2. Autodiagnóstico de competências empreendedoras
 - 2.1. Diagnóstico da experiência de vida
 - 2.2. Diagnóstico de conhecimento das "realidades profissionais"
 - 2.3. Determinação do "perfil próprio" e autoconhecimento
 - 2.4. Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
3. Características e competências-chave do perfil empreendedor
 - 3.1. Pessoais
 - 3.1.1. Autoconfiança e automotivação
 - 3.1.2. Capacidade de decisão e de assumir riscos
 - 3.1.3. Persistência e resiliência
 - 3.1.4. Persuasão
 - 3.1.5. Concretização
 - 3.2. Técnicas
 - 3.2.1. Área de negócio e de orientação para o cliente
 - 3.2.2. Planeamento, organização e domínio das TIC
 - 3.2.3. Liderança e trabalho em equipa
4. Fatores que inibem o empreendedorismo
5. Diagnóstico de necessidades do empreendedor
 - 5.1. Necessidades de carácter pessoal
 - 5.2. Necessidades de carácter técnico
6. Empreendedor - autoavaliação
 - 6.1. Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

Ideias e oportunidades de negócio

50 horas

Objetivos

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

Conteúdos

- 1. Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio**
 - 1.1. Noção de negócio sustentável**
 - 1.2. Identificação e satisfação das necessidades**
 - 1.2.1. Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores**
 - 1.2.2. Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação**
- 2. Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio**
 - 2.1. Conceito básico de negócio**
 - 2.1.1. Como resposta às necessidades da sociedade**
 - 2.2. Das oportunidades às ideias de negócio**
 - 2.2.1. Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias**
 - 2.2.2. Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)**
 - 2.2.3. Descrição de uma ideia de negócio**
 - 2.3. Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes**
- 3. Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado**
 - 3.1. Formas de recolha de informação**
 - 3.1.1. Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores**
 - 3.1.2. 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**
 - 3.2. Tipo de informação a recolher**
 - 3.2.1. O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência**
 - 3.2.2. Os produtos ou serviços**
 - 3.2.3. O local, as instalações e os equipamentos**
 - 3.2.4. A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks**
 - 3.2.5. Os meios de promoção e os clientes**
 - 3.2.6. O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos**
- 4. Análise de experiências de criação de negócios**
 - 4.1. Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo**
 - 4.1.1. Por setor de atividade/mercado**
 - 4.1.2. Por negócio**
 - 4.2. Modelos de negócio**
 - 4.2.1. Benchmarking**
 - 4.2.2. Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes**
 - 4.2.3. Parceria de outsourcing**
 - 4.2.4. Franchising**
 - 4.2.5. Estruturação de raiz**
 - 4.2.6. Outras modalidades**
- 5. Definição do negócio e do target**
 - 5.1. Definição sumária do negócio**
 - 5.2. Descrição sumária das atividades**
 - 5.3. Target a atingir**
- 6. Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios**
 - 6.1. Meios e recursos de apoio à criação de negócios**

- 6.2. Serviços e apoios públicos – programas e medidas
- 6.3. Banca, apoios privados e capitais próprios
- 6.4. Parcerias
- 7. Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - 7.1. Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - 7.2. Análise crítica do mercado
 - 7.2.1. Estudos de mercado
 - 7.2.2. Segmentação de mercado
 - 7.3. Análise crítica do negócio e/ou produto
 - 7.3.1. Vantagens e desvantagens
 - 7.3.2. Mercado e concorrência
 - 7.3.3. Potencial de desenvolvimento
 - 7.3.4. Instalação de arranque
 - 7.4. Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- 8. Tipos de negócio
 - 8.1. Natureza e constituição jurídica do negócio
 - 8.1.1. Atividade liberal
 - 8.1.2. Empresário em nome individual
 - 8.1.3. Sociedade por quotas
- 9. Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - 9.1. Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - 9.2. 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	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho. 2. Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio. 3. Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver. 4. Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira. 5. Elaborar um plano de negócio. 	

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho
 - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados
2. Conceito de plano de ação e de negócio
 - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - 2.2. Análise de experiências de negócio
 - 2.2.1. Negócios de sucesso
 - 2.2.2. Insucesso nos negócios

- 2.3. Análise SWOT do negócio**
 - 2.3.1. Pontos fortes e fracos**
 - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos**
- 2.4. Segmentação do mercado**
 - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado**
 - 2.4.2. Mercado concorrencial**
 - 2.4.3. Estratégias de penetração no mercado**
 - 2.4.4. Perspetivas futuras de mercado**
- 3. Plano de ação**
 - 3.1. Elaboração do plano individual de ação**
 - 3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio**
 - 3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual**
- 4. Estratégia empresarial**
 - 4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico**
 - 4.2. Formulação estratégica**
 - 4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias**
 - 4.4. Negócios de base tecnológica | Start-up**
 - 4.5. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures**
 - 4.6. Estratégias de internacionalização**
 - 4.7. Qualidade e inovação na empresa**
- 5. Plano de negócio**
 - 5.1. Principais características de um plano de negócio**
 - 5.1.1. Objetivos**
 - 5.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial**
 - 5.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa**
 - 5.1.4. Etapas e atividades**
 - 5.1.5. Recursos humanos**
 - 5.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)**
 - 5.2. Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo**
 - 5.2.1. Elaboração do plano de ação**
 - 5.2.2. Elaboração do plano de marketing**
 - 5.2.3. Desvios ao plano**
 - 5.3. Avaliação do potencial de rendimento do negócio**
 - 5.4. Elaboração do plano de aquisições e orçamento**
 - 5.5. Definição da necessidade de empréstimo financeiro**
 - 5.6. Acompanhamento do plano de negócio**
- 6. Negociação com os financiadores**

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

50 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho
 - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados
2. Conceito de plano de ação e de negócio
 - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - 2.2. Análise de experiências de negócio
 - 2.2.1. Negócios de sucesso
 - 2.2.2. Insucesso nos negócios
 - 2.3. Análise SWOT do negócio
 - 2.3.1. Pontos fortes e fracos
 - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos
 - 2.4. Segmentação do mercado
 - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado
 - 2.4.2. Mercado concorrencial
 - 2.4.3. Estratégias de penetração no mercado
 - 2.4.4. Perspetivas futuras de mercado
3. Plano de ação
 - 3.1. Elaboração do plano individual de ação
 - 3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - 3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual
4. Estratégia empresarial
 - 4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - 4.2. Formulação estratégica
 - 4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - 4.4. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - 4.5. Estratégias de internacionalização
 - 4.6. Qualidade e inovação na empresa
5. Estratégia comercial e planeamento de marketing
 - 5.1. Planeamento estratégico de marketing
 - 5.2. Planeamento operacional de marketing (marketing mix)

- 5.3.** Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
- 5.4.** Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
- 5.5.** Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
- 5.6.** Elaboração do plano de marketing
 - 5.6.1.** Projeto de promoção e publicidade
 - 5.6.2.** Execução de materiais de promoção e divulgação
- 6.** Estratégia de I&D
 - 6.1.** Incubação de empresas
 - 6.1.1.** Estrutura de incubação
 - 6.1.2.** Tipologias de serviço
 - 6.2.** Negócios de base tecnológica | Start-up
 - 6.3.** Patentes internacionais
 - 6.4.** Transferência de tecnologia
- 7.** Financiamento
 - 7.1.** Tipos de abordagem ao financiador
 - 7.2.** Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
 - 7.3.** Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- 8.** Plano de negócio
 - 8.1.** Principais características de um plano de negócio
 - 8.1.1.** Objetivos
 - 8.1.2.** Mercado, interno e externo, e política comercial
 - 8.1.3.** Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - 8.1.4.** Etapas e atividades
 - 8.1.5.** Recursos humanos
 - 8.1.6.** Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - 8.2.** Desenvolvimento do conceito de negócio
 - 8.3.** Proposta de valor
 - 8.4.** Processo de tomada de decisão
 - 8.5.** Reformulação do produto/serviço
 - 8.6.** Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
 - 8.6.1.** Desenvolvimento estratégico de comercialização
 - 8.7.** Estratégia de controlo de negócio
 - 8.8.** Planeamento financeiro
 - 8.8.1.** Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - 8.8.2.** Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - 8.8.3.** Estimativa dos juros e amortizações
 - 8.8.4.** Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - 8.9.** Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

25 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. 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
2. Atitude empreendedora/proactiva
3. Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - 3.1. Competências relacionais
 - 3.2. Competências criativas
 - 3.3. Competências de gestão do tempo
 - 3.4. Competências de gestão da informação
 - 3.5. Competências de tomada de decisão
 - 3.6. Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
4. Modalidades de trabalho
5. Mercado de trabalho visível e encoberto
6. Pesquisa de informação para procura de emprego
7. Medidas ativas de emprego e formação
8. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
9. Rede de contactos (sociais ou relacionais)
10. Curriculum vitae
11. Anúncios de emprego
12. Candidatura espontânea
13. Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

25 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Comunicação assertiva
2. Assertividade no relacionamento interpessoal
3. Assertividade no contexto socioprofissional
4. Técnicas de assertividade em contexto profissional
5. Origens e fontes de conflito na empresa
6. Impacto da comunicação no relacionamento humano
7. Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
8. Atitude tranquila numa situação de conflito
9. Inteligência emocional e gestão de comportamentos
10. Modalidades de trabalho
11. Mercado de trabalho visível e encoberto
12. Pesquisa de informação para procura de emprego
13. Medidas ativas de emprego e formação
14. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
15. Rede de contactos
16. Curriculum vitae
17. Anúncios de emprego
18. Candidatura espontânea
19. Entrevista de emprego

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

25 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
2. Perfil do empreendedor
3. Fatores que inibem o empreendedorismo
4. Ideia de negócio e projet
5. Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
6. Fases da definição do projeto
7. Modalidades de trabalho
8. Mercado de trabalho visível e encoberto
9. Pesquisa de informação para procura de emprego
10. Medidas ativas de emprego e formação
11. Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
12. Rede de contactos
13. Curriculum vitae
14. Anúncios de emprego
15. Candidatura espontânea
16. Entrevista de emprego

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

25 horas

Objetivos

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

Conteúdos

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

9821

Produtos financeiros básicos

50 horas

Objetivos

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

Conteúdos

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

9.5. Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822	Poupança – conceitos básicos	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida. 2. Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiam a tomada de decisões financeiras. 3. Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança. 4. Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada. 5. Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros. 	

Conteúdos

1. Poupança

1.1. A importância da poupança no ciclo de vida: maio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património

1.2. Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)

2. Noções básicas sobre juros

2.1. Regime de juros simples e de juros compostos

2.2. Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real

2.3. Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva

3. Relação entre remuneração e o risco

3.1. A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez

4. Características de alguns produtos financeiros

4.1. Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)

4.2. Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)

4.3. Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)

4.4. Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)

4.5. Ações

4.5.1. O valor de uma ação e o valor de uma empresa

4.5.2. Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)

4.5.3. Aspetos a ter em conta no investimento em ações

5. Fundos de Investimento: conceito e noções básicas

6. Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)

7. Fundos de pensões

7.1. Fundos de pensões vs. - Planos de pensões

7.2. Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E

8. Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

50 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
2. Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
3. Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - 3.1. Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - 3.2. Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - 3.3. Seguros de vida e de proteção do crédito
4. Reembolso do empréstimo
 - 4.1. O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - 4.2. Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - 4.3. Carência e diferimento de capital
5. Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - 5.1. Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - 5.2. O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - 5.3. Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
6. Elementos do empréstimo
 - 6.1. Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - 6.2. Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - 6.3. Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
7. Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - 7.1. Principais características
 - 7.2. Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - 7.3. Amortização antecipada dos empréstimos
 - 7.4. Livre revogação no crédito aos consumidores
8. Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
9. Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - 9.1. Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
10. Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - 10.1. Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - 10.2. Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - 10.3. Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - 10.4. Mapa de responsabilidades de crédito
11. Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
12. O papel do fiador e as responsabilidades assumidas

13. Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
14. Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
15. O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824	Funcionamento do sistema financeiro	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira. 2. Identificar as funções de um banco central. 3. Identificar as funções do mercado de capitais. 4. Identificar as funções dos seguros. 5. Explicar o funcionamento do sistema financeiro. 	

Conteúdos

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

9825	Poupança e suas aplicações	50 horas
-------------	-----------------------------------	-----------------

Objetivos

1. Reconhecer a importância de planejar a poupança
2. Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
3. Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
4. Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

Conteúdos

1. Poupança

- 1.1. A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
- 1.2. Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)

2. Noções básicas de matemática financeira

- 2.1. Regime de juros simples e de juros compostos
- 2.2. Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
- 2.3. Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
- 2.4. Rendimentos financeiros

3. Relação entre remuneração e o risco

- 3.1. A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- 3.2. As tipologias de risco e a sua gestão

4. Características de alguns produtos financeiros

- 4.1. Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
- 4.2. Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
- 4.3. Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
- 4.4. Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
- 4.5. Ações
 - 4.5.1. O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - 4.5.2. Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - 4.5.3. Aspectos a ter em conta no investimento em ações
 - 4.5.4. Fundos de Investimento
 - 4.5.5. Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
 - 4.5.6. Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
 - 4.5.7. Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
 - 4.5.8. Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
- 4.6. Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- 4.7. Fundos de pensões
 - 4.7.1. Fundos de pensões vs. Planos de pensões
 - 4.7.2. Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
 - 4.7.3. Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.

- 4.7.4. Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
- 4.7.5. Outros ativos: moeda, ouro, etc.
- 4.7.6. Produtos financeiros
- 4.7.7. Poupar de acordo com objetivos
- 4.7.8. Liquidez, rendibilidade e risco
- 4.7.9. Remuneração bruta vs. remuneração líquida
- 4.7.10. Medidas de avaliação de performance
- 4.7.11. O papel do *research*

10746	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. 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

1. Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção
 - 1.1. Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
 - 1.2. Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
 - 1.3. Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
 - 1.4. 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)
 - 1.5. Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
 - 1.6. Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
 - 1.7. Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
2. Plano de Contingência
 - 2.1. Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
 - 2.2. Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
 - 2.3. Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
 - 2.4. Responsabilidade e aprovação do Plano
 - 2.5. Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
 - 2.6. Política, planeamento e organização

- 2.7. 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)
- 2.8. Avaliação de riscos
- 2.9. Controlo de riscos – medidas de prevenção e proteção
 - 2.9.1. Higiene, ventilação e limpeza do local de trabalho
 - 2.9.2. Higiene das mãos e etiqueta respiratória no local de trabalho ou outra, em função da tipologia da doença e via(s) de transmissão
 - 2.9.3. Viagens de caráter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
 - 2.9.4. Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
 - 2.9.5. Detecção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
 - 2.9.6. Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
 - 2.9.7. Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho
 - 2.9.8. Formação e informação
 - 2.9.9. Trabalho presencial e teletrabalho
- 2.10. Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância
- 3. Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria
- 4. Manual de Reabertura das atividades económicas
 - 4.1. Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação
 - 4.2. 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
 - 4.3. Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos
 - 4.4. Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes
 - 4.5. 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
 - 4.6. Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços
 - 4.7. Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST
 - 4.8. Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

10759	Teletrabalho	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as. 2. Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais. 3. Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto. 4. 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. 5. Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho. 6. Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar. 	

Conteúdos

1. Teletrabalho

- 1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
- 1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
- 1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
- 1.4. Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade

2. Competências do/a teletrabalhador/a

- 2.1. 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
- 2.2. Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital

3. Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho

3.1. Gestão da confiança

- 3.1.1. Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
- 3.1.2. Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
- 3.1.3. Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
- 3.1.4. Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais

3.2. Gestão da distância

- 3.2.1. Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
- 3.2.2. Reorganização dos locais e horários de trabalho
- 3.2.3. Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
- 3.2.4. Motivação e feedback
- 3.2.5. Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
- 3.2.6. Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
- 3.2.7. Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
- 3.2.8. Controlo e proteção de dados pessoais
- 3.2.9. Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
- 3.2.10. Assistência técnica remota

3.3. Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)

3.4. Formação e desenvolvimento de novas competências

3.5. Transformação digital – novas formas de trabalho

4. Desempenho profissional em regime de teletrabalho

- 4.1. Organização do trabalho
- 4.2. Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
- 4.3. Espaço de e para o teletrabalho
- 4.4. Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
- 4.5. Pausas programadas
- 4.6. Riscos profissionais e psicossociais
 - 4.6.1. Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
 - 4.6.2. Avaliação e controlo de riscos
 - 4.6.3. Acidentes de trabalho
- 4.7. Gestão do isolamento

