

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA
CERTIFICAÇÃO

EM VIGOR



Nível de Qualificação: 2

Área de Educação e
Formação

341 . Comércio

Código e Designação
da qualificação

341026 - Operador/a de Logística

Modalidades de
Educação e Formação

Cursos de Educação e Formação

Total de pontos de
crédito161,00
(inclui 10 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)Publicação e
atualizações

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

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 47 de 22 de dezembro de 2013 com entrada em vigor a 22 de março de 2014.

3ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

4ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 38 de 15 de outubro de 2019 com entrada em vigor a 15 de outubro 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. Organização do Referencial de Formação

1.1 Condição de acesso: Inferiores ao 6º ano de escolaridade

T1 - Formação Sociocultural (894 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF001S01	Língua Portuguesa	288	☐
DACEF0A1S01	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐
DACEF0A2S01	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐
DACEF0B1S01	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐
DACEFPL2S01	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		☐
DACEFPL1S01	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		☐
DACEF005S01	Língua Estrangeira Inglês	96	☐
DACEF004S01	Língua Estrangeira Francês	96	☐
DACEF002S01	Língua Estrangeira Alemão	96	☐
DACEF003S01	Língua Estrangeira Espanhol	96	☐
DACEF007S01	Cidadania e Mundo Atual	192	☐
DACEF006S01	Tecnologias de Informação e Comunicação	96	☐
DACEF009S01	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	☐
DACEF010S01	Educação Física	192	☐

T1 - Formação Científica (288 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C01	Matemática Aplicada	190	☐
DACEF014C01	Ciências Básicas	98	☐

1.2 Condição de acesso: Com o 6º ano de escolaridade, 7º ou frequência do 8º ano. Com capitalizações de 1/3 da totalidade das unidades que constituem o plano curricular do 3.º ciclo do ensino básico recorrente

T2 - Formação Sociocultural (798 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF001S02	Língua Portuguesa	192	☐
DACEF0A1S02	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐
DACEF0A2S02	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐
DACEF0B1S02	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐
DACEFPL2S02	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		☐
DACEFPL1S02	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		☐
DACEF005S12	Língua Estrangeira Inglês	192	☐
DACEF004S22	Língua Estrangeira Francês	192	☐
DACEF002S02	Língua Estrangeira Alemão	192	☐
DACEF003S22	Língua Estrangeira Espanhol	192	☐
DACEF007S02	Cidadania e Mundo Atual	192	☐
DACEF006S02	Tecnologias de Informação e Comunicação	96	☐
DACEF009S02	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	☐
DACEF010S02	Educação Física	96	☐

T2 - Formação Científica (333 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C02	Matemática Aplicada	210	☐
DACEF012C02	Atividades Económicas	123	☐

1.3 Condição de acesso: Com o 8º ano de escolaridade ou frequência, sem aprovação, do 9º ano de escolaridade. Com capitalizações de 2/3 da totalidade das unidades que constituem o plano curricular do 3.º ciclo do ensino básico recorrente

T3 - Formação Sociocultural (192 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF001S03	Língua Portuguesa	45	☐
DACEF0A1S03	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐
DACEF0A2S03	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐
DACEF0B1S03	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐
DACEFPL2S03	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		☐
DACEFPL1S03	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		☐
DACEF005S23	Língua Estrangeira Inglês	45	☐
DACEF004S23	Língua Estrangeira Francês	45	☐
DACEF002S23	Língua Estrangeira Alemão	45	☐
DACEF003S13	Língua Estrangeira Espanhol	45	☐
DACEF007S03	Cidadania e Mundo Atual	21	☐
DACEF006S03	Tecnologias de Informação e Comunicação	21	☐
DACEF009S03	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	☐
DACEF010S03	Educação Física	30	☐

T3 - Formação Científica (66 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C03	Matemática Aplicada	45	☐
DACEF012C03	Atividades Económicas	21	☐

1.4 Condição de acesso: Titulares do 9º ano de escolaridade, ou com frequência do nível secundário com uma ou mais retenções, sem o concluir

T4 - Formação Sociocultural (192 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF025S04	Português	45	☐
DACEF0A1S04	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		☐
DACEF0A2S04	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		☐
DACEF0B1S04	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		☐
DACEFPL2S04	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		☐
DACEFPL1S04	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		☐
DACEF005S14	Língua Estrangeira Inglês	45	☐
DACEF004S14	Língua Estrangeira Francês	45	☐
DACEF002S14	Língua Estrangeira Alemão	45	☐
DACEF003S14	Língua Estrangeira Espanhol	45	☐
DACEF008S04	Cidadania e Sociedade	21	☐
DACEF006S04	Tecnologias de Informação e Comunicação	21	☐
DACEF009S04	Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho	30	☐
DACEF010S04	Educação Física	30	☐

T4 - Formação Científica (90 horas)			
Código	Disciplina	Horas	Programa
DACEF024C04	Matemática Aplicada	45	☐
DACEF019C04	Economia	45	☐

Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 50

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
8142	1	Cadeia de abastecimento - introdução	25	2,25
8517	2	Armazém – processos e atividades	25	2,25
8518	3	Layout do armazém	50	4,50
0420	4	Movimentação e operação de empilhadores	50	4,50
8144	5	Receção no armazém	50	4,50
8145	6	Armazenagem de mercadorias	50	4,50
8146	7	Preparação de encomendas – fundamentos	25	2,25
8147	8	Processos de preparação de encomendas	50	4,50
0419	9	Expedição em armazém	50	4,50
0415	10	Prevenção de quebra das mercadorias	50	4,50
0416	11	Inventário	50	4,50
0349	12	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
8143	13	Proteção ambiental - introdução	25	2,25
7851	14	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50	4,50
0408	15	Legislação de apoio à operação em armazém	50	4,50
0403	16	Relacionamento interpessoal	25	2,25
0404	17	Organização pessoal e gestão do tempo	25	2,25
1122	18	Noções e normas da qualidade	25	2,25
8519	19	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25	2,25
0405	20	Sistemas tecnológicos do fluxo logístico	50	4,50
0778	21	Folha de cálculo	50	4,50

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
0402	22	Língua inglesa - logística	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial:			850	76,50

Para obter a qualificação de Operador/a de Logística, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 50 horas das UFCD opcionais**

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
5668	1	Transporte rodoviário	25	2,25
2659	2	Higiene e segurança alimentar e sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)	25	2,25
5427	3	Legislação laboral - contrato de trabalho/ direitos individuais	50	4,50
7846	4	Informática - noções básicas	50	4,50
8520	5	Língua espanhola - logística	25	2,25
8521	6	Língua francesa - logística	25	2,25
8522	7	Língua alemã - logística	25	2,25
6231	8	Língua espanhola - comunicação administrativa	50	4,50
7852	9	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	10	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	11	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
7855	12	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	13	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	14	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	15	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10526	16	Literacia digital - iniciação	25	2,25
10746	17	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	18	Teletrabalho	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:			900	81,00

Tipologia	Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
T1 T2 T3 T4	O estágio em contexto de trabalho visa a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir.	210	10

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

8142	Cadeia de abastecimento - introdução	25 horas
Objetivos	1. Caracterizar o âmbito e papel das diferentes atividades que compõem a cadeia de abastecimento. 2. Reconhecer a cadeia de abastecimento como um fator de diferenciação e vantagem competitiva. 3. Caracterizar as principais tendências futuras da cadeia de abastecimento.	

Conteúdos

1. Enquadramento histórico
 - 1.1. Na antiguidade
 - 1.2. 2ª Guerra Mundial/industrialização
 - 1.3. Globalização
 - 1.4. Atualidade
2. Intervenientes principais e seu posicionamento na cadeia de abastecimento
 - 2.1. Produtores
 - 2.2. Operadores logísticos
 - 2.3. Distribuidores
 - 2.4. Retalhistas
3. Tendências futuras
 - 3.1. Crescimento dos meios urbanos
 - 3.2. Envelhecimento da população
 - 3.3. Crescimento da riqueza
 - 3.4. Aumento da utilização das tecnologias pelos consumidores
 - 3.5. Aumento do nível de serviço ao cliente
 - 3.6. Crescente importância da saúde e do bem estar
 - 3.7. Preocupação crescente sobre sustentabilidade
 - 3.8. Mudança das potências económicas mundiais
 - 3.9. Escassez de recursos naturais
 - 3.10. Aumento da pressão regulamentar
 - 3.11. Rápida adoção das tecnologias de informação na cadeia de abastecimento
 - 3.12. Impacto da geração futura nas tecnologias de informação

8517

Armazém – processos e atividades

25 horas

Objetivos

1. Identificar o posicionamento na cadeia de abastecimento.
2. Identificar os processos de armazém.
3. Enumerar os equipamentos e ferramentas de apoio.

Conteúdos

1. Noções gerais da cadeia de abastecimento
 - 1.1. Posicionamento da logística na cadeia de abastecimento
 - 1.2. Organização do armazém
 - 1.3. Processos e atividades gerais
2. Processos de armazém
 - 2.1. Processos principais
 - 2.1.1. Receção
 - 2.1.2. Preparação
 - 2.1.3. Expedição/Carga
 - 2.2. Processos secundários
 - 2.2.1. Manutenção
 - 2.2.2. *Layout*
 - 2.2.3. *Cross docking*
 - 2.2.4. Consolidação de cargas
 - 2.2.5. Logística inversa
 - 2.2.6. Tratamento da quebra
3. Materiais e equipamentos de armazém
 - 3.1. Equipamentos
 - 3.1.1. Máquina de preparação
 - 3.1.2. Porta paletes manual
 - 3.1.3. Porta paletes elétrico/transpalete
 - 3.1.4. *Stacker*
 - 3.1.5. Retrátil
 - 3.1.6. *Voice Picking*
 - 3.1.7. RF
 - 3.2. Ferramentas
 - 3.2.1. X-ato
 - 3.2.2. PDT

8518

Layout do armazém

50 horas

Objetivos

1. Caracterizar o layout interno de um armazém.
2. Identificar as formas de organização interna de um armazém.
3. Identificar e caracterizar as diversas zonas de operações num armazém.
4. Caracterizar os equipamentos de armazenagem.

Conteúdos

1. Contextualização e conceitos
 - 1.1. Definição de *layout*
 - 1.2. Configurações do *layout*
 - 1.3. Tipologias de *layout*
2. Organização de um armazém
 - 2.1. Áreas
 - 2.2. Fluxos
 - 2.3. Circuito preparação
 - 2.4. Alocação de mercadorias
3. Equipamentos armazenagem
 - 3.1. *Rack* convencional
 - 3.2. *Drive In*
 - 3.3. *Mezzanine*
 - 3.4. Pendurados
 - 3.5. *Cherry picking*
 - 3.6. *Rack* móvel
 - 3.7. *Post Pallet*
 - 3.8. Solo
4. Sistema de identificação standard

0420

Movimentação e operação de empilhadores

50 horas

Objetivos

1. Caracterizar os diferentes tipos de máquinas de movimentação e elevação de mercadorias e seus componentes.
2. Executar operações de movimentação e operação de empilhadores
3. Caracterizar as normas de segurança estabelecidas na condução de máquinas de movimentação e elevação de cargas.
4. Executar as operações de manutenção de empilhadores.

Conteúdos

1. Tipos de empilhadores
 - 1.1. Empilhadores elevadores
 - 1.1.1. Empilhadores convencionais térmicos

- 1.1.2. Empilhadores convencionais elétricos
- 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
- 1.5. Caracterização das máquinas
 - 1.5.1. Principais órgãos e comandos
 - 1.5.2. Estabilidade do equipamento/carga
 - 1.5.3. Capacidade nominal de carga
- 2. Normas de condução em segurança
 - 2.1. Atribuição e responsabilidades ao operador
 - 2.2. Riscos específicos de circulação
 - 2.3. Regras gerais de movimentação de cargas
 - 2.3.1. Transportes, elevação e colocação de cargas
 - 2.4. Recomendações de segurança
 - 2.5. Ergonomia e posição de segurança
 - 2.6. Estacionamento do empilhador (em segurança)
- 3. Princípios de manutenção de empilhadores
 - 3.1. Tipos de manutenção
 - 3.2. Limpeza e manutenção periódica
 - 3.3. Cargas e manutenção das baterias
 - 3.4. Normas de ordem e limpeza relevantes para a operação com empilhadores

8144	Receção no armazém	50 horas
Objetivos	1. Efetuar a análise e planeamento da receção. 2. Preparar e organizar fisicamente a receção. 3. Efetuar a receção e conferir a mercadoria. 4. Executar o tratamento administrativo.	

Conteúdos

- 1. Análise e planeamento
 - 1.1. Plano de receção
 - 1.1.1. Horários de receção
 - 1.1.2. Agendamento de fornecedores
 - 1.1.3. Recursos para a receção
 - 1.2. Organização da receção
 - 1.2.1. Por ordem de chegada
 - 1.2.2. Pela indicação da nota de encomenda

- 1.2.3. Por nível de necessidade das mercadorias
- 1.2.4. Pelas especificidades das mercadorias a rececionar
- 2. Preparação operacional da receção
 - 2.1. Recursos humanos
 - 2.2. Espaço para rececionar
 - 2.3. Equipamentos necessários
- 3. Receção e conferência da mercadoria
 - 3.1. Verificação do acondicionamento da carga rececionada
 - 3.1.1. Tipo de veículos
 - 3.1.2. Inspeção do selo de segurança
 - 3.1.3. Acondicionamento da carga
 - 3.1.4. Temperatura
 - 3.1.5. Condições de higiene no transporte
 - 3.2. Receção em *crossdocking*
 - 3.2.1. Identificação de mercadoria em *crossdocking*
 - 3.2.2. Tratamento da componente administrativa
 - 3.2.3. Colocação no local de carga/expedição
 - 3.3. Procedimentos de descarga e conferência de mercadorias
 - 3.3.1. Descarga da mercadoria
 - 3.3.2. Critérios de conferência (qualidade, quantidades, rotulagem, conservação, validade, tradução, certificados oficiais, etc.)
 - 3.3.3. Análise de não conformidades
 - 3.4. Documentação associada à receção
 - 3.4.1. Agendamento
 - 3.4.2. Nota de encomenda
 - 3.4.3. Fatura pró-forma
 - 3.4.4. Guia da mercadoria
 - 3.4.5. Outros documentos de receção de mercadoria
- 4. Devolução de mercadoria
 - 4.1. Causa da não-aceitação (data de validade, estado da embalagem, condições de transporte, Incumprimento dos prazos de entrega, Incumprimento das quantidades/qualidades acordadas, não conformidade com a ficha logística e às condições comerciais acordadas)
 - 4.2. Tratamento administrativo (Nota de devolução e Reporte da devolução)
- 5. Tratamento administrativo
 - 5.1. Procedimentos administrativos
 - 5.2. Documentos necessários para receção (receção e conferência, identificação dos dados logísticos e devolução mercadoria)
 - 5.3. Definição do destino na zona de armazenagem
 - 5.4. Fecho da encomenda no sistema informático

8145	Armazenagem de mercadorias	50 horas
Objetivos	1. Efetuar a armazenagem de mercadorias de acordo com as suas especificidades. 2. Efetuar o abastecimento dos lugares de preparação de encomendas.	

Conteúdos

1. Estratégias de armazenagem
 - 1.1. Proximidade de *picking*/ minimização de percurso
2. Organização do espaço
 - 2.1. Otimização das localizações
 - 2.2. Consideração do peso máximo permitido
3. Alocação de mercadorias
 - 3.1. Popularidade dos produtos
 - 3.2. Teoria ABC
 - 3.3. Famílias
 - 3.4. Dados logísticos (dimensão, peso e formato)
 - 3.5. Valor do produto
 - 3.6. Produtos perecíveis
4. Equipamentos utilizados
5. Armazenagem
 - 5.1. Em preparação com Stock ou *Picking By Store* (PBS)
 - 5.1.1. Recolha da paleta do fornecedor
 - 5.1.2. Colocação no local de stock
 - 5.2. Em preparação sem Stock ou *Picking By Line* (PBL)
 - 5.2.1. Aguarda na zona de receção a preparação
 - 5.3. *Mezzanini*
 - 5.4. Outras formas
6. Abastecimento dos lugares de preparação
 - 6.1. Receção da informação do sistema
 - 6.2. Colocação da paleta no local indicado
7. Sistemas informáticos de gestão de stocks

8146	Preparação de encomendas – fundamentos	25 horas
Objetivos	1. Definir os principais conceitos e objetivos associados à preparação de encomenda.	

Conteúdos

1. Conceitos
 - 1.1. Tipos de fluxos
 - 1.1.1. Preparação com Stock ou *Picking By Store* (PBS)
 - 1.1.2. Preparação sem Stock ou *Picking By Line* (PBL)
 - 1.1.3. Cross docking
 - 1.1.4. Logística inversa
 - 1.1.5. Outros

- 1.2. Atribuição de *picking*
- 1.3. Dados logísticos
- 1.4. Tipologias estanteria de *picking*
 - 1.4.1. Manual (racks, gavetas, armários e prateleiras)
 - 1.4.2. Automatizada (carrossel e tapete rolante)
- 1.5. Localização
 - 1.5.1. Critérios de atribuição de lugares de preparação de encomendas (categoria de produtos, rotação, prazos de validade, por imposições técnicas e legais)
 - 1.5.2. Definição do número de locais de preparação de encomendas de cada referência (rotação e percursos)
 - 1.5.3. Localização dos produtos e utilização de sistemas informatizados
- 1.6. Abastecimento
- 1.7. Materiais/elementos de embalamento (caixas, material de embrulho, elementos de proteção, material anti-humidade, Sistemas anti-deslizamento, máquinas de embalagem e paletizadoras)
2. Objetivos
 - 2.1. Satisfação do cliente
 - 2.2. Facilitação das tarefas de recolha de mercadoria
 - 2.3. Menor manuseamento das mercadorias (diminuição da quebra)
 - 2.4. Maior rapidez e produtividade em todo o processo
 - 2.5. Facilidade em localizar a mercadoria (visualmente e/ou através de sistemas informatizados)

8147	Processos de preparação de encomendas	50 horas
Objetivos	1. Descrever e comparar os principais processos de preparação de encomenda. 2. Preparar a encomenda de acordo com cada um dos processos. 3. Manusear e acondicionar a mercadoria. 4. Identificar os fatores críticos na preparação de encomendas.	

Conteúdos

1. Processos de preparação
 - 1.1. Preparação sem Stock ou *Picking By Line*
 - 1.1.1. Recolha da palete, com porta paletes na zona de receção
 - 1.1.2. Circuito pré-definido de *picking*
 - 1.1.3. Quantidades de acordo com o pedido
 - 1.1.4. Arrumação da palete vazia no local definido
 - 1.2. Preparação com Stock ou *Picking By Store*
 - 1.2.1. Recolha da palete e máquina de preparação
 - 1.2.2. Recolha da encomenda
 - 1.2.3. Circuito de preparação
 - 1.2.4. Quantidades de acordo com a encomenda
 - 1.2.5. Vitafilemar a palete ao longo da preparação
 - 1.2.6. Colocação da palete na zona de expedição
 - 1.3. *Picking Agregado/Lote* ou "*batch picking*"

- 1.3.1. Agregação das encomendas de todos os pedidos de um determinado produto
- 1.3.2. Realização da encomenda do pedido agregado
- 1.3.3. Distribuição pelas diferentes unidades
- 1.4. Logística Inversa
 - 1.4.1. Receção das mercadorias
 - 1.4.2. Processamento das encomendas de acordo com destino: para stock, para fornecedor, para reprocessamento
- 1.5. Combinação de diferentes processos
- 2. Manuseamento e acondicionamento da mercadoria
 - 2.1. Manuseamento
 - 2.1.1. Equipamentos de Proteção Individual
 - 2.1.2. Riscos
 - 2.2. Acondicionamento
 - 2.2.1. Estiva
 - 2.2.2. Filmagem
- 3. Fatores críticos na preparação de encomendas
 - 3.1. Quebra
 - 3.2. Erros
 - 3.3. Acidentes

0419	Expedição em armazém	50 horas
Objetivos	1. Identificar os princípios gerais da expedição em armazém. 2. Verificar a mercadoria a expedir. 3. Efetuar a carga no transporte. 4. Efetuar o fecho administrativo.	

Conteúdos

- 1. Princípios gerais da expedição em armazém
 - 1.1. Resumo do processo
 - 1.2. Especificidades técnicas impostas aos veículos
- 2. Identificação da mercadoria expedir
 - 2.1. Identificação da carga a expedir
 - 2.2. Verificação de não conformidades
 - 2.3. Verificação e correção dos erros
 - 2.4. Verificação do estado da mercadoria e acondicionamento
 - 2.5. Verificação se existe mercadoria em cross docking
 - 2.6. Associação ao transporte e cais de carga
- 3. Consolidação de cargas
 - 3.1. Detecção para o mesmo destino de dois suportes consolidáveis
 - 3.2. Consolidação física
 - 3.3. Consolidação administrativa

4. Arrumação da carga
 - 4.1. Arrumação da carga no transporte:
 - 4.2. Rota e escalas do transporte
 - 4.3. Peso das mercadorias
 - 4.4. Volume das mercadorias
 - 4.5. Fragilidade das mercadorias
 - 4.6. Perigosidade das mercadorias
 - 4.7. Perecibilidade das mercadorias
 - 4.8. Tipo de embalagem de transporte
 - 4.9. Exigências técnicas e legais das diferentes mercadorias
 - 4.10. Proteção e acondicionamento
 - 4.11. Carga e selagem do camião
5. Fecho administrativo
 - 5.1. Identificação da carga a expedir
 - 5.2. Emitir documentação
 - 5.3. Entregar documentação ao transportador

0415	Prevenção de quebra das mercadorias	50 horas
Objetivos	1. Identificar possíveis origens de quebra. 2. Implementar as medidas de prevenção da quebra.	

Conteúdos

1. Quebras - causas e prevenção
 - 1.1. Origem das quebras
 - 1.1.1. Quebras com causas extraordinárias
 - 1.1.1.1. Incêndios e danos por água
 - 1.1.1.2. Derrocadas, falhas estruturais, tempestades
 - 1.1.1.3. Roubos e vandalismo
 - 1.1.2. Quebras com causas operacionais
 - 1.1.2.1. Validade dos produtos ultrapassada
 - 1.1.2.2. Quedas acidentais de mercadorias
 - 1.1.2.3. Mau acondicionamento (embalagem)
 - 1.1.2.4. Controlo das datas de validade dos produtos
 - 1.1.2.5. Deficiente registo da localização da mercadoria
 - 1.1.2.6. Furtos e erros na expedição de mercadorias
 - 1.1.2.7. Devoluções de clientes
2. Procedimentos para a diminuição das quebras
 - 2.1. Relacionamento com os fornecedores
 - 2.1.1. Melhor conhecimento do produto e das suas especificidades
 - 2.1.2. Melhor conhecimento da procura
 - 2.1.3. Adequação das unidades e das embalagens

- 2.1.4. Adequação das formas de entrega
- 2.2. Controlo ao pessoal e às operações
 - 2.2.1. Controlo aleatório de roubos
 - 2.2.2. Controlo das atividades de manuseamento
- 2.3. Implementação de sistemas de avaliação e de melhoria
 - 2.3.1. Clara e correta definição de objetivos de quebra e de metodologias para os atingir
 - 2.3.2. Monitorização constante dos resultados e implementação de medidas corretivas
- 2.4. Implementação de sistemas de segurança
 - 2.4.1. Delimitação de zonas de circulação e criação de locais de acesso restrito
 - 2.4.2. Implementação de mecanismos automáticos de controlo de acessos (cartões, código, etc.)
- 2.5. Arrumação das mercadorias e métodos de previsão
 - 2.5.1. Diminuição das operações de manuseamento das mercadorias
 - 2.5.2. Localização das mercadorias e a sua correta arrumação
 - 2.5.3. Correta atribuição de espaço de arrumação
- 2.6. Manuseamento e o embalamento da mercadoria
 - 2.6.1. Percurso de arrumação
 - 2.6.2. Utilização de veículos de transporte adequados
 - 2.6.3. Cuidado acondicionamento da mercadoria
 - 2.6.4. Acondicionamento da carga
- 2.7. Sistemas de segurança
 - 2.7.1. Detecção de roubos
 - 2.7.2. Sistemas de deteção e de ataque aos incêndios
 - 2.7.3. Sistemas de alarme
 - 2.7.4. Manutenção periódica e melhoria constante de todos estes sistemas
 - 2.7.5. Sinalização
- 3. Quebras – tratamento e recuperação
 - 3.1. Análise do tipo de quebra
 - 3.2. Se possível recuperação no local
 - 3.3. Recolha da quebra
 - 3.4. Transporte para a zona de tratamento
 - 3.5. Tratamento e encaminhamento de acordo com o definido

0416	Inventário	50 horas
Objetivos	1. Identificar os diferentes tipos de inventário. 2. Enumerar os objetivos e periodicidade do inventário. 3. Descrever as atividades necessárias à organização e execução de um processo de inventário. 4. Efetuar e controlar as contagens.	

Conteúdos

1. Tipos de inventários

- 1.1. Permanente
- 1.2. Intermitente
- 2. Objetivos e periodicidade do inventário
 - 2.1. Objetivos
 - 2.1.1. Nível de quebra
 - 2.1.2. Métodos de abastecimento
 - 2.1.3. Nível de stocks de cada referência
 - 2.1.4. Política de diminuição do nível de quebra
 - 2.2. Periodicidade
 - 2.2.1. Periódicos
 - 2.2.2. Pontuais
 - 2.2.3. Sistemáticos
- 3. Processo de inventário
 - 3.1. Planificação do processo
 - 3.1.1. Produtos a inventariar: mercadoria, acessórios de transporte e economato
 - 3.1.2. Calendarização do inventário
 - 3.1.3. Organização previa
 - 3.1.4. Preparação do material de contagem
 - 3.2. Controlo das contagens
 - 3.2.1. Contagens
 - 3.3. Tratamento do inventário
 - 3.4. Reconciliação de stocks

0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25 horas
Objetivos	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

8143	Proteção ambiental - introdução	25 horas
Objetivos	1. Caracterizar os principais conceitos e fundamentos da proteção ambiental. 2. Caracterizar as normas nacionais e internacionais de proteção ambiental. 3. Caracterizar os tipos de resíduos e os processos para o seu tratamento e valorização.	

Conteúdos

1. Conceitos e fundamentos da proteção ambiental
2. Importância do ambiente
3. O ambiente perante a estratégia da empresa
4. Normas nacionais e internacionais da proteção ambiental
5. Conceitos e fundamentos da gestão de resíduos
6. Tipos de resíduos e sua classificação
7. Processos de tratamento e valorização de resíduos

7851	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50 horas
Objetivos	1. Estabelecer e implementar metodologias de gestão de aprovisionamentos e de logística industrial. 2. Identificar e caracterizar técnicas de gestão de stocks. 3. Identificar as diferentes etapas da compra e estratégias de negociação com os fornecedores. 4. Identificar e analisar os diferentes custos associados aos stocks e armazenamento. 5. Utilizar os principais instrumentos de controlo e informação de stocks.	

Conteúdos

- 1. Aprovisionamento**
 - 1.1.** Papel da compra na cadeia de abastecimento
 - 1.2.** Processo de compra e respetivas etapas
 - 1.3.** Gestão de fornecedores
 - 1.4.** Aspetos qualitativos na seleção de fornecedores
 - 1.5.** Negociação e revisão de preços
 - 1.6.** Comparação entre fornecedores
 - 1.7.** Avaliação de fornecedores
- 2. Gestão de stocks**
 - 2.1.** Introdução à gestão de stocks
 - 2.2.** Noção e tipo de stocks
- 3. Princípios da gestão de stocks**
 - 3.1.** Definição e objetivos de gestão de Inventário
 - 3.2.** Tipo de matérias a armazenar
 - 3.3.** Determinantes do nível ótimo de stock
 - 3.4.** Condicionantes específicas dos produtos
 - 3.5.** Condicionantes específicas de armazenagem
 - 3.6.** Condições do mercado
 - 3.7.** Logística e planeamento
 - 3.8.** Condições de entrega
- 4. Custos associados aos stocks**
 - 4.1.** Custos operacionais associados à stockagem da mercadoria
 - 4.2.** Custos de oportunidade face a outras opções
 - 4.3.** Noção de custo operacional e de custo "afundado"
 - 4.4.** Descontos/promoções
 - 4.5.** Sobrestockagem
- 5. Gestão da variação da procura e do nível de stock**
- 6. Benefícios esperados com a gestão de stocks**
- 7. Controlo de existências/inventariação**
 - 7.1.** Normas gerais de inventariação de bens e produtos
 - 7.2.** Determinação de consumos
 - 7.3.** Documentação utilizada nos inventários
 - 7.4.** Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
 - 7.5.** Logística e sistemas de informação

0408

Legislação de apoio à operação em armazém

50 horas

Objetivos

1. Identificar as normas e procedimentos principais, associados à legislação necessária para a operação em armazém.
2. Descrever as principais normas e procedimentos inerentes ao funcionamento do armazém.

Conteúdos

1. Normas e procedimentos de recursos humanos
 - 1.1. Pessoais
 - 1.1.1. do operador
 - 1.1.2. Saúde do operador
 - 1.1.3. Outros (Uniforme, EPIs, documentos a preencher pelo operador, entre outros)
 - 1.2. Coletivos
 - 1.2.1. Mapas de pessoal, férias e horário de trabalho
 - 1.2.2. Manuais de procedimentos
 - 1.2.3. Livros de instruções e manutenção dos equipamentos
 - 1.2.4. Formas de divulgação/Comunicação (ex. Ordens de serviço)
 - 1.2.5. Registos diversos de mercadorias
 - 1.3. Direitos e obrigações
 - 1.3.1. Principais normas de direito do trabalho
 - 1.4. Direitos e obrigações do trabalhador
 - 1.5. Direitos e obrigações do empregador
2. Normas e procedimentos segurança alimentar
 - 2.1. Locais de armazenamento
 - 2.2. Temperaturas
 - 2.3. Segurança
 - 2.4. Acondicionamento e manuseamento das diversas mercadorias
3. Normas e procedimentos de transportes
 - 3.1. Documentação obrigatória na circulação da mercadoria
 - 3.1.1. Guias de remessa
 - 3.1.2. Certificados de origem
 - 3.1.3. Certificados veterinários
 - 3.1.4. Outros certificados oficiais
4. Segurança
5. Documentação de suporte à operação no armazém

0403

Relacionamento interpessoal

25 horas

Objetivos

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

0404

Organização pessoal e gestão do tempo

25 horas

Objetivos

1. Aplicar as técnicas de organização pessoal e gestão do tempo com vista a otimizar o planeamento das atividades e o cumprimento dos objetivos.

Conteúdos

1. Técnicas para inventariação das atividades desenvolvidas
2. Técnicas para análise das atividades desenvolvidas e sua priorização
3. Identificação do potencial de melhoria de cada uma das atividades
4. Regras básicas de organização pessoal
5. Regras fundamentais da gestão do tempo
6. Desenvolvimento de planos de ação de melhoria de desempenho utilizando as regras básicas de gestão do tempo e de organização pessoal

1122	Noções e normas da qualidade	25 horas
Objetivos	1. Identificar o conceito e os princípios da qualidade 2. Reconhecer a importância de produzir com qualidade.	

Conteúdos

1. O que é a qualidade
2. Controlo da qualidade
3. Qualidade total: Normas ISO 9000; passos da certificação de uma empresa
4. Qualidade ambiental:
 - 4.1. As empresas e a conservação do ambiente
 - 4.2. Prevenção da poluição
 - 4.3. Redução de desperdícios e rentabilização de recursos
5. Normas ISO 14000
6. Verificação e controlo do trabalho produzido

8519	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25 horas
Objetivos	1. Identificar os princípios de melhoria contínua. 2. Explicar a diferença entre valor acrescentado e o desperdício. 3. Identificar as ferramentas de melhoria contínua e o ciclo de PDCA (plan, do, check, e action).	

Conteúdos

1. Princípios da melhoria contínua
 - 1.1. Paradigmas e resistência à mudança

- 1.2. Valor acrescentado e desperdício
- 2. Ferramentas de melhoria
 - 2.1. 5S
 - 2.2. Gestão visual
 - 2.3. Normalização
- 3. Ciclo do PDCA
 - 3.1. Identificação de um problema
 - 3.2. Pano de ação e execução das atividades
 - 3.3. Verificação
 - 3.4. Avaliação

0405	Sistemas tecnológicos do fluxo logístico	50 horas
Objetivos	1. Identificar os sistemas tecnológicos utilizados entre os diversos intervenientes da cadeia logística.	

Conteúdos

- 1. Finalidades da utilização dos sistemas tecnológicos
- 2. Sistemas de gestão interna
 - 2.1. Receção
 - 2.1.1. Conferência da mercadoria
 - 2.1.2. Tratamento administrativo
 - 2.1.3. Criação da etiqueta localização/*picking* do produto
 - 2.2. Aprovisionamento/reaprovisionamento
 - 2.2.1. Identificação de localização
 - 2.2.2. Sistemas de apoio
 - 2.3. Preparação
 - 2.3.1. -Sistemas de apoio à preparação
 - 2.4. Expedição/cargas
 - 2.4.1. Sistemas de expedição
- 3. Sistemas de comunicação externa
 - 3.1. Faturação
 - 3.2. Encomendas/aprovisionamento

0778	Folha de cálculo	50 horas
Objetivos	1. Construir, editar e imprimir folhas de cálculo. 2. Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.	

Conteúdos

1. Folha de cálculo – conceitos gerais
 - 1.1. Elementos principais
 - 1.2. Ambiente de trabalho
2. Ficheiros e folhas de cálculo
 - 2.1. Abertura de ficheiros
 - 2.2. Gravação de ficheiros
 - 2.3. Utilização simultânea de ficheiros
 - 2.4. Acesso aos últimos ficheiros utilizados
 - 2.5. Alteração do nome e da posição de uma folha
3. Células
 - 3.1. Inserção e edição de texto em células
 - 3.2. Seleção de um conjunto de células
 - 3.3. Movimentação rápida de células
 - 3.4. Inserção de células
 - 3.5. Cópia e eliminação de células
 - 3.6. Preenchimento automático
 - 3.7. Formatação do texto das células
4. Formatação de linhas e colunas
 - 4.1. Seleção, inserção e eliminação de linhas e colunas
 - 4.2. Largura de coluna e altura de linha
 - 4.3. Omissão e visualização de colunas
5. Fórmulas
 - 5.1. Referências absolutas e relativas
 - 5.2. Fórmulas associadas a cálculos
6. Impressão de folhas de cálculo
 - 6.1. Definição da área a imprimir
 - 6.2. Pré-visualização da impressão
 - 6.3. Cabeçalho e rodapé
 - 6.4. Margens
7. Funções
 - 7.1. Funções financeiras
 - 7.2. Funções estatísticas
 - 7.3. Edição de funções
8. Gráficos
 - 8.1. Tipos de gráficos
 - 8.2. Inserção de dados para gráficos
 - 8.3. Edição
9. Desenho
 - 9.1. Criação de desenhos e caixas de texto
 - 9.2. Movimentação e reunião de objetos
10. Listas de ordenação e filtros de dados

0402	Língua inglesa - logística	25 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário específico da língua inglesa nas operações logísticas.	

Conteúdos

1. Principais conceitos e terminologias nos processos logísticos
 - 1.1. Receção
 - 1.2. Preparação
 - 1.3. Expedição/carga
2. Principais conceitos e terminologias nos equipamentos

5668	Transporte rodoviário	25 horas
Objetivos	1. Definir o processo de transporte rodoviário. 2. Explicar noções básicas da área de transporte rodoviário de passageiros e de mercadorias. 3. Definir, classificar e interpretar a procura e a oferta de transportes rodoviários. 4. Reconhecer as características da economia dos transportes rodoviários. 5. Calcular a sustentabilidade de serviços de transportes rodoviários. 6. Identificar e caracterizar o sistema tarifário. 7. Descrever a atividade transitária. 8. Calcular os custos operacionais dos transportes rodoviários. 9. Diferenciar o transporte rodoviário de passageiros do transporte rodoviário de mercadorias. 10. Descrever os meios materiais e humanos envolvidos em cada tipo de transporte rodoviário. 11. Reconhecer a tecnologia aplicada nos transportes rodoviários. 12. Identificar a legislação aplicável ao setor dos transportes rodoviários.	

Conteúdos

1. Transportes rodoviários
 - 1.1. Generalidades
 - 1.2. Tipos de transportes rodoviários
 - 1.3. Procura e oferta nos transportes rodoviários
 - 1.4. Infra-estruturas de transportes rodoviários
 - 1.5. Economia nos transportes rodoviários (custos e proveitos dos transportes e sustentabilidade dos serviços)
2. Transporte rodoviário de passageiros
 - 2.1. Noções básicas da área de transporte rodoviário de passageiros
 - 2.2. Produção de transporte

- 2.2.1. Escala de serviço
- 2.2.2. Alterações à escala de serviço
- 2.3. Legislação aplicada ao setor transporte rodoviário de passageiros
- 3. Transporte rodoviário de mercadorias
 - 3.1. Noções básicas da área de transporte rodoviário de mercadorias
 - 3.2. Produção de transporte
 - 3.3. Actividade transitória
 - 3.4. Carregamento e descarregamento de mercadorias
 - 3.4.1. Noções básicas sobre carregamento e descarregamento
 - 3.4.2. Infra-estruturas 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 setor de transporte rodoviário de mercadorias

2659	Higiene e segurança alimentar e sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)	25 horas
Objetivos	1. Desenvolver boas práticas de higiene na produção e elaboração dos produtos naturais, num sistema preventivo de segurança alimentar, através da análise dos perigos e do controlo dos pontos críticos do processo.	

Conteúdos

- 1. Noções de microbiologia dos alimentos
 - 1.1. Introdução
 - 1.2. Notas históricas
 - 1.3. A microbiologia e a higiene alimentar
 - 1.4. Influência dos microrganismos nos produtos alimentares
 - 1.5. Os microrganismos - definição e acção
 - 1.6. Alguns grupos de microrganismos de interesse na área alimentar – bactérias, fungos, vírus, parasitas
 - 1.7. Factores Intrínsecos de desenvolvimento – pH, atividade da água, aW e tipo de alimento
 - 1.8. Factores extrínsecos – temperatura, humidade relativa
 - 1.9. Deterioração e conservação dos produtos alimentares
 - 1.10. Bactérias agentes de toxinfecções alimentares - *Clostridium botulinum*, *staphylococcus aureus*, *salmonella*, *clostridium perfringens*
- 2. Noções de higiene
- 3. Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
- 4. Noções de limpeza e desinfecção
- 5. Introdução à aplicação do APCPC (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)
- 6. Garantia da segurança alimentar (HACCP)
 - 6.1. Introdução

- 6.2. Princípios e conceitos
- 6.3. Terminologia
- 6.4. Regulamentação
- 7. Etapas de aplicação do sistema
 - 7.1. Estudos de casos

5427	Legislação laboral - contrato de trabalho/ direitos individuais	50 horas
Objetivos	1. Identificar os princípios do contrato de trabalho. 2. Identificar as formas de celebração e cessação de um contrato individual de trabalho. 3. Reconhecer os regimes especiais aplicáveis aos trabalhadores.	

Conteúdos

- 1. Princípios e bases fundamentais do contrato de trabalho
 - 1.1. Formação do contrato
 - 1.2. As diversas modalidades contratuais: contratos a termo certo e incerto
 - 1.3. Distinção entre contrato de trabalho e contrato de prestação de serviços
 - 1.4. Prestação do trabalho: categoria profissional; polivalência e mobilidade funcional; mobilidade geográfica
 - 1.5. Organização do tempo de trabalho
 - 1.6. Interrupção do contrato de trabalho: suspensão , férias, feriados, faltas, licença com ou sem retribuição
 - 1.7. O direito à retribuição
 - 1.8. Formas e mecanismos de cessação do contrato de trabalho
 - 1.9. Direitos e deveres aplicáveis decorrentes da cessação
 - 1.10. Exercício do poder disciplinar
- 2. Regimes especiais
 - 2.1. Pré-reforma
 - 2.2. Trabalho temporário
 - 2.3. Trabalho no domicílio e tele-trabalho
 - 2.4. Trabalho de estrangeiros
 - 2.5. Protecção à parentalidade
 - 2.6. Trabalhador estudante
- 3. Análise de contratos-tipo

7846	Informática - noções básicas	50 horas
Objetivos	1. Identificar as diferentes fases da evolução da microinformática. 2. Identificar, caracterizar e distinguir as diferentes componentes da microinformática. 3. Utilizar, a nível elementar, as principais ferramentas informáticas na ótica do utilizador.	

Conteúdos

1. Microinformática – evolução histórica
2. Principais ferramentas informáticas na ótica do utilizador
3. Hardware – Introdução básica
4. Software – Identificação e caracterização
5. Técnicas de processamento de texto
6. Técnicas de processamento de folhas de cálculo
7. Técnicas de criação e apresentação de diapositivos
8. Fundamentos de armazenamento de dados
9. Utilização da internet
10. Utilização de correio eletrónico
11. Impressoras - manuseamento
12. Tipos de impressoras

8520	Língua espanhola - logística	25 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário específico da língua espanhola nas operações logísticas.	

Conteúdos

1. Principais conceitos e terminologias nos processos logísticos
 - 1.1. Receção
 - 1.2. Preparação
 - 1.3. Expedição/carga
2. Principais conceitos e terminologias nos equipamentos

8521	Língua francesa - logística	25 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário específico da língua francesa nas operações logísticas.	

Conteúdos

1. Principais conceitos e terminologias nos processos logísticos
 - 1.1. Receção
 - 1.2. Preparação
 - 1.3. Expedição/carga
2. Principais conceitos e terminologias nos equipamentos

8522	Língua alemã - logística	25 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário específico da língua alemã nas operações logísticas.	

Conteúdos

1. Principais conceitos e terminologias nos processos logísticos
 - 1.1. Receção
 - 1.2. Preparação
 - 1.3. Expedição/carga
2. Principais conceitos e terminologias nos equipamentos

6231	Língua espanhola - comunicação administrativa	50 horas
Objetivos	1. Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em espanhol. 2. Redigir documentação de carácter administrativo em língua espanhola. 3. Aplicar o vocabulário de atendimento em língua espanhola.	

Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua espanhola
 - 1.1. Tradução e retroversão
 - 1.2. Documentação administrativa
2. Comunicação telefónica
 - 2.1. Identificação de interlocutor
 - 2.2. Estabelecer diálogos
3. Vocabulário de atendimento
 - 3.1. Saudação/Apresentação
 - 3.2. Estabelecer diálogos
 - 3.3. Simulação de situações diversas de atendimento
4. Estrutura orgânica da empresa
 - 4.1. Cargos
 - 4.2. Funções/Departamentos

7852	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25 horas
------	--	----------

Objetivos

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

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 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. 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

10526	Literacia digital - iniciação	25 horas
Objetivos	1. Operar com o computador. 2. Navegar na internet. 3. Gerir uma caixa de correio eletrónica. 4. Interagir através de plataformas. 5. Proteger a identidade, privacidade e os dados pessoais em ambientes digitais.	

Conteúdos

1. Utilização do computador
 - 1.1. Barra de tarefas
 - 1.2. Noção de ícone
 - 1.3. Menu Iniciar
 - 1.4. Programas
 - 1.5. Pastas e ficheiros
2. Navegação digital
 - 2.1. Browser
 - 2.2. Pesquisa e filtro de informação
 - 2.3. Análise de informação filtrada
 - 2.4. Armazenagem e recuperação da informação
3. Plataformas digitais
 - 3.1. Gestão da identidade digital em diversas plataformas (ex: e-mail, passaporte qualifica, etc.)
 - 3.2. Interação através de plataformas digitais
 - 3.3. Partilha de informação e conteúdo
 - 3.4. Colaboração através de tecnologias digitais
4. Segurança e privacidade
 - 4.1. Proteção dos dados pessoais

10746	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25 horas
Objetivos	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

Objetivos

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