REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO

EM VIGOR

Nível de Qualificação: 2

Área de Educação e Formação	**346 . Secretariado e Trabalho Administrativo**
Código e Designação da qualificação	**346034 - Assistente Administrativo/a**
Modalidades de Educação e Formação	**Cursos de Educação e Formação**
Total de pontos de crédito	**156,50** **(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 Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 3 de 22 de janeiro de 2010 com entrada em vigor a 22 de abril de 2010. 2ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 12 de 29 de março de 2010 com entrada em vigor a 29 de junho de 2010. 3ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011. 4ª Actualização 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. 5ª Actualização 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. 6ª Actualização 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. 7ª Actualização 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. 8ª Actualização 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**
0626	1	Posto de trabalho - organização e gestão	25	2,25
0623	2	Empresa e produção	25	2,25
7825	3	Empresa – estrutura organizacional	25	2,25
0651	4	Técnicas de digitação	50	4,50
0627	5	Língua portuguesa - técnicas de escrita	50	4,50
6225	6	Técnicas de normalização documental	25	2,25
0653	7	Arquivo - organização e manutenção	25	2,25
0661	8	Circuito documental na organização	25	2,25
0628	9	Língua inglesa - técnicas de escrita	25	2,25
0654	10	Ficheiros de contactos - organização e manutenção	25	2,25
0632	11	Acolhimento e encaminhamento	50	4,50
0633	12	Comunicação empresarial - presencial e telefónica	50	4,50
0674	13	Função pessoal - legislação laboral	25	2,25
0637	14	Legislação fiscal - impostos	50	4,50
0636	15	Legislação comercial - contratos e títulos de crédito	50	4,50
0638	16	Cálculo comercial	50	4,50
0670	17	Contrato de compra e venda	25	2,25
6393	18	Introdução ao Sistema de Normalização Contabilística	50	4,50
6394	19	Preenchimento de modelos de Demonstrações Financeiras	25	2,25
0645	20	Escritório eletrónico - segurança e partilha de ficheiros	50	4,50
0571	21	Aplicações informáticas de gestão - área comercial	25	2,25

Formação Tecnológica				
Código [1]	**N.º**	**UFCD OBRIGATÓRIAS**	**Horas**	**Pontos de crédito**
6395	22	Aplicações informáticas de gestão - área salários/contabilidade	25	2,25
0695	23	Gestão informatizada de documentos	50	4,50
		Total da carga horária e de pontos de crédito do referencial:	**825**	**74,25**

Para obter a qualificação de Assistente Administrativo/a, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 25 horas das UFCD opcionais**

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
6228	1	Organização de eventos nacionais e internacionais	25	2,25
6396	2	Língua espanhola - técnicas de escrita	25	2,25
6896	3	Língua francesa - técnicas de escrita	25	2,25
6897	4	Língua alemã - técnicas de escrita	25	2,25
6898	5	Língua italiana - técnicas de escrita	25	2,25
7852	6	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	7	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	8	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	9	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	10	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25

UFCD OPCIONAIS				
Bolsa				
Código	**N.º**	**UFCD**	**Horas**	**Pontos de crédito**
8599	11	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	12	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10526	13	Literacia digital - iniciação	25	2,25
10746	14	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	15	Teletrabalho	25	2,25
	Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:		**850**	**76,50**

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

0626	**Posto de trabalho - organização e gestão**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar as técnicas de organização e gestão do posto de trabalho.	

Conteúdos

1. Organização e gestão do posto de trabalho

- **1.1.** Organização do posto de trabalho
- **1.2.** Noções de ergonomia
- **1.3.** Equipamento de escritório
- **1.4.** Materiais e utensílios do escritório e sua manutenção

0623	**Empresa e produção**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e classificar a empresa, enquadrando a produção na atividade empresarial.	

Conteúdos

1. Organização

- **1.1.** Conceito e tipos

2. Empresa

- **2.1.** Conceito
- **2.2.** Objectivos e papel na sociedade
- **2.3.** Elementos constitutivos

3. Classificação das organizações

- **3.1.** Dimensão
- **3.2.** Propriedade
- **3.3.** Ramo de actividade

4. Produção

- **4.1.** Meio envolvente
- **4.2.** Elementos de produção
- **4.3.** Produção e consumo

7825	**Empresa – estrutura organizacional**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar os princípios básicos da empresa e a articulação entre as diferentes áreas funcionais. **2.** Interpretar o organograma de uma empresa. **3.** Explicar o impacto dos processos e projetos na estrutura organizacional.	

Conteúdos

1. Estrutura organizacional de uma empresa
2. Organograma
3. Áreas funcionais:
   - **3.1.** Planeamento
   - **3.2.** Marketing
   - **3.3.** Comercial
   - **3.4.** Produção
   - **3.5.** Aprovisionamento
   - **3.6.** Recursos Humanos
   - **3.7.** Financeira
4. Fluxos de informação organizacional
5. Novas formas de estrutura organizacional
   - **5.1.** Por processos
   - **5.2.** Por projetos

0651	**Técnicas de digitação**	50 horas
Objetivos	**1.** Adoptar uma postura correta no posto de trabalho. **2.** Reconhecer os métodos e as técnicas de digitação.	

Conteúdos

1. Ergonomia do posto de trabalho
   - **1.1.** Correcto posicionamento
   - **1.2.** Adaptação do mobiliário
2. Tipos de teclado
   - **2.1.** Partes constituintes, respetivos elementos e suas funções
   - **2.2.** Principais funções automáticas
3. Formas de digitação
   - **3.1.** Digitação na fila guia
     - **3.1.1.** Distribuição dos dedos pelo teclado
     - **3.1.2.** Capacitar a prática de pulsação
     - **3.1.3.** Uso e controlo da barra de espaços
     - **3.1.4.** Ginástica digitativa
   - **3.2.** Digitação na fila superior
   - **3.3.** Digitação na fila inferior
   - **3.4.** Digitação na fila dos algarismos
   - **3.5.** Velocidade de execução

3.6. Concentração no texto e no teclado

0627	**Língua portuguesa - técnicas de escrita**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar tipos e formas de frases nos textos funcionais. **2.** Identificar as barreiras à comunicação. **3.** Reconhecer as técnicas de escrita.	

Conteúdos

1. Texto funcional - tipos e formas de frases

1.1. A pontuação na expressão escrita da correspondência comercial

1.2. O discurso direto na comunicação formal

1.3. O discurso indireto na comunicação formal

1.4. Vocabulário específico à comunicação empresarial

1.5. Ler, compreender e reproduzir as ideias principais

1.6. As barreiras na comunicação escrita

2. Técnicas de escrita nas organizações

2.1. O documento escrito como forma de transação comercial

2.2. O texto como instrumento de comunicação empresarial

2.3. A estrutura interna das diversas correspondências

2.4. Assuntos usualmente tratados pelas/nas empresas

2.5. Modelos de correspondência empresarial

2.6. Principais suportes de comunicação escrita nas organizações

6225	**Técnicas de normalização documental**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer e aplicar as normas documentais.	

Conteúdos

1. Normalização

1.1. Principais normas

1.1.1. NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 17; NP 950

1.2. Tipo de letra

1.2.1. Mancha de escrita

1.2.2. Marginação

1.2.3. Entrelinhamento e espaçamento

1.2.4. Centragem vertical e horizontal

2. Técnicas de elaboração de documentação

2.1. Conceito e funções dos documentos

2.2. Classificação dos documentos

2.3. Tipos de documentos

2.3.1. Textos e relatórios

2.3.2. Cartas/Ofícios

2.3.3. Sobrescrito

2.3.4. Nota de serviço

2.3.5. Memorando

2.3.6. Comunicado/Comunicação/Nota informativa/Informação

2.3.7. Outros documentos

0653	**Arquivo - organização e manutenção**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar e aplicar as regras de funcionamento do arquivo, de acordo com as técnicas de tratamento de informação documental.	

Conteúdos

1. Arquivo – conceitos fundamentais

1.1. Conceito, funções e características do arquivo

1.2. Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiês temáticos)

1.3. As unidades arquivísticas: constituição, ordenação e tipos

1.4. Transferência/Incorporação de documentos

2. Arquivo como sistema de informação

2.1. Operações com arquivos (recolha, separação, receção, registo, análise, tratamento, registo/descrição, despacho/difusão, expedição e arquivo)

2.2. Técnicas e métodos de arquivo

2.3. Sistemas de classificação dos documentos/codificação

2.4. Formas de recuperação e controlo dos registos

2.5. Actualização do arquivo

2.6. Prazos de conservação de documentos (utilidade, legalidade e historicidade)

2.7. Equipamentos de arquivo

2.8. Plano de arquivo

3. Novas tecnologias em arquivo

3.1. Sistemas magnéticos, óticos e micrográficos

3.2. Utilidade da micro-informática na gestão da documentação

0661	**Circuito documental na organização**	25 horas

Objetivos	**1.** Identificar os tipos de documentos existentes na organização, quer internos, quer externos. **2.** Aplicar as normas internas do tratamento do correio recebido e do expedido. **3.** Utilizar adequadamente os equipamentos associados ao circuito documental.

Conteúdos

1. Tipologia da documentação interna e externa

- **1.1.** Correspondência recebida
- **1.2.** Correspondência expedida
- **1.3.** Circuito da documentação interna

2. Utilização de equipamento

- **2.1.** Fotocopiadora
- **2.2.** Máquina de encadernar
- **2.3.** *Scanner*
- **2.4.** Fax
- **2.5.** Máquina de destruir papel

3. Tratamento do correio recebido

- **3.1.** Separação
- **3.2.** Abertura
- **3.3.** Registo
- **3.4.** Distribuição
- **3.5.** Despacho

4. Tratamento do correio expedido

- **4.1.** Verificação
- **4.2.** Registo
- **4.3.** Selecção
- **4.4.** Dobrar/Envelopar
- **4.5.** Pesagem/Expedição

5. Correio Electrónico

- **5.1.** Tratamento (recebido/expedido/arquivo)

6. Procedimentos de qualidade

- **6.1.** Normas internas do circuito de documentação
- **6.2.** Níveis de acessibilidade à correspondência recebida
- **6.3.** Fichas de controlo dos procedimentos

0628	**Língua inglesa - técnicas de escrita**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais à língua inglesa.	

Conteúdos

1. Documentos comerciais em língua inglesa

1.1. Documentos comerciais e contabilísticos

1.2. Documentos bancários

1.3. Frases comerciais tipo

0654	**Ficheiros de contactos - organização e manutenção**	25 horas
Objetivos	**1.** Identificar, executar e gerir ficheiros.	

Conteúdos

1. Conceito e tipos

2. Funções

3. Operações com ficheiros

4. Recolha e registo de dados

4.1. Clientes

4.2. Fornecedores

4.3. Visitantes

4.4. Confidenciais

4.5. Pessoal

0632	**Acolhimento e encaminhamento**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os fatores facilitadores do processo de comunicação. **2.** Identificar as barreiras ao processo de comunicação. **3.** Aplicar as técnicas e procedimentos necessários ao atendimento. **4.** Utilizar as competências pessoais mais eficazes para a prevenção e resolução de conflitos interpessoais.	

Conteúdos

1. Processo de acolhimento e atendimento

1.1. Noção de atendimento e qualidade de serviço

1.2. Procedimento a adotar no acolhimento e encaminhamento

2. Aspectos comportamentais na função atendimento

2.1. Colocação da voz

2.2. Postura correcta

2.3. Apresentação cuidada

2.4. Atitudes gestuais

2.5. Saber ouvir

3. Linguagem

3.1. Correcção linguística

3.2. Clareza na exposição

3.3. Expressões a utilizar e a evitar

4. Interlocutores

4.1. Tipos de personalidade

4.2. Importância dos interlocutores

5. Encaminhamento

5.1. Apresentação

5.2. Forma de tratamento

5.3. Encaminhamento

5.4. Ser prestável

6. Gestão de conflitos

6.1. Os conflitos nas organizações: causas, manifestações e contextos

6.2. Os processos de negociação

6.3. A auto consciência e o autocontrolo

0633	**Comunicação empresarial - presencial e telefónica**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar os princípios básicos da comunicação telefónica e presencial. **2.** Distinguir os pontos fundamentais de uma mensagem recebida e/ou atransmitir. **3.** Reconhecer e aplicar os suportes fundamentais para o desempenho das tarefas de atendimento.	

Conteúdos

1. Comunicação telefónica e presencial

1.1. Linguagem

1.2. Colocação da voz

1.3. Clareza

1.4. Cuidados a ter em conta

1.5. Terminologia a utilizar

1.6. Saber ouvir

2. Mensagens recebidas ou emitidas

2.1. Pontos fundamentais

2.2. Registo de dados

2.3. Verificação de dados

2.4. Transmissão em tempo útil

3. Suportes fundamentais

3.1. Listas telefónicas das várias zonas geográficas

3.2. Telefones de utilização frequente

3.3. Endereços

3.4. Horários de chegadas e partidas

3.5. Mapas e roteiros

3.6. Restaurantes

0674	**Função pessoal - legislação laboral**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar a legislação laboral na área da contratação geral do trabalho.	

Conteúdos

1. Função pessoal

1.1. Conceito

1.2. Objectivos

1.3. Tarefas

1.4. Interacção entre pessoal e organização

2. Direito de trabalho

2.1. Conceito e princípios gerais

2.2. Direitos e deveres das partes

3. Contrato de trabalho

3.1. Elementos essenciais a um contrato

3.2. Formas de cessação

3.3. Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo

3.4. Duração e organização do tempo de trabalho: férias e faltas

3.5. Vicissitudes contratuais

0637	**Legislação fiscal - impostos**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar e aplicar os princípios básicos do direito fiscal.	

Conteúdos

1. Legislação fiscal

1.1. Conceito de direito fiscal

1.2. Fontes do direito fiscal

1.3. Aplicação da lei fiscal no tempo e no espaço

1.4. Conceito de imposto

1.5. Classificação dos impostos

1.6. Fases do imposto

1.7. Noção de taxa

1.8. IVA

1.9. IRS e IRC

1.10. Imposto de selo

1.11. IMI

0636	**Legislação comercial - contratos e títulos de crédito**	50 horas
Objetivos	**1.** Descrever os fundamentos gerais do direito comercial, nomeadamente em termos dos contratos comerciais e dos títulos de crédito.	

Conteúdos

1. Noção de comércio

2. Função económica

3. Agentes económicos

4. Comércio interno e externo

5. Noção e âmbito do Direito Comercial

6. Principais características do direito comercial

7. Legislação comercial mais importante

8. Tipos de comerciantes

9. Empresas

10. Obrigações dos comerciantes

11. Quem pode exercer o comércio

12. Empresas singulares e colectivas

13. Obrigações especiais dos comerciantes

14. Noção de contrato

15. Requisitos de validade e forma

16. Classificação dos contratos

17. Cumprimento e incumprimento dos contratos

18. Noção de sociedade comercial

19. Processo de constituição das sociedades comerciais

20. Sociedades em nome colectivo

21. Sociedades por quotas

22. Sociedades anónimas

23. Sociedades em comandita

24. Cooperativas

25. Títulos de crédito

0638	**Cálculo comercial**	50 horas
Objetivos	**1.** Efectuar cálculos comerciais e financeiros.	

Conteúdos

1. Médias e proporcionalidade
2. Média aritmética simples
3. Média aritmética ponderada
4. Proporcionalidade directa
5. Proporcionalidade inversa
6. Percentagem sem preço de venda
7. Percentagem sem preço de compra
8. Descontos sucessivos

0670	**Contrato de compra e venda**	25 horas
Objetivos	**1.** Preencher documentação relativa ao contrato de compra e venda.	

Conteúdos

1. Fases do processo de compra e venda
   - **1.1.** Encomenda
   - **1.2.** Entrega
   - **1.3.** Liquidação
   - **1.4.** Pagamento
2. Condições do processo de compra e venda
   - **2.1.** Qualidade e quantidade
   - **2.2.** Entrega
   - **2.3.** Preço
   - **2.4.** Pagamento/Recebimento
3. Outros documentos comerciais
   - **3.1.** Cheque
   - **3.2.** Letra
   - **3.3.** Livrança
   - **3.4.** Proposta de Desconto
   - **3.5.** Proposta de Cobrança

6393	**Introdução ao Sistema de Normalização Contabilística**	50 horas
Objetivos	**1.** Identificar e aplicar conceitos fundamentais da contabilidade.	

Conteúdos

1. O contexto contabilístico

- **1.1.** Normalização
- **1.2.** Justo valor

2. Organização formal do SNC

- **2.1.** Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF)
- **2.2.** Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)
- **2.3.** Normas Interpretativas (NI)

3. Conceitos contabilísticos:

- **3.1.** Património
- **3.2.** Inventário

4. Código das contas (CC)

- **4.1.** Meios Financeiros Líquidos
- **4.2.** Contas a Receber e a Pagar
- **4.3.** Inventários e Ativos Biológicos
- **4.4.** Investimentos
- **4.5.** Capital, reservas e resultados transitados
- **4.6.** Gastos
- **4.7.** Rendimentos
- **4.8.** Resultados

5. Lançamentos contabilísticos

- **5.1.** Debitar e creditar
- **5.2.** Operações com as contas

6394	**Preenchimento de modelos de Demonstrações Financeiras**	25 horas
Objetivos	**1.** Preencher Modelos de Demonstrações Financeiras.	

Conteúdos

1. Preenchimento de Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF)

- **1.1.** Balanço
- **1.2.** Demonstração dos resultados por natureza
- **1.3.** Demonstração dos resultados por funções
- **1.4.** Demonstração das alterações no capital próprio
- **1.5.** Demonstração dos fluxos de caixa – método directo
- **1.6.** Demonstração dos fluxos de caixa – método indirecto
- **1.7.** Anexo

0645	**Escritório eletrónico - segurança e partilha de ficheiros**	50 horas
Objetivos	**1.** Utilizar os sistemas associados ao escritório eletrónico.	

Conteúdos

1. Escritório eletrónico – segurança e partilha

1.1. "Outlook" - Correio eletrónico

1.2. Segurança dos ficheiros

1.2.1. Cópias de segurança

1.2.2. Anti-vírus

1.2.3. Anti-spyware

1.2.4. Spam

1.3. Suportes físicos de informação (discos externos e outros)

0571	**Aplicações informáticas de gestão - área comercial**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área comercial. **2.** Executar documentos comerciais em suporte informático.	

Conteúdos

1. Aplicações informáticas

1.1. As aplicações informáticas e as organizações

1.2. As possibilidades das aplicações informáticas

2. Aplicação informática

2.1. Apresentação do *software*

2.2. Aplicação de Gestão Comercial

6395	**Aplicações informáticas de gestão - área salários/contabilidade**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área de salário se contabilidade. **2.** Introduzir dados de processamento salarial e contabilísticos em suporte informático.	

Conteúdos

1. Aplicações informáticas da área administrativo-financeira

1.1. Aplicações informáticas

1.1.1. As possibilidades das aplicações informáticas e sua relação à área administrativo-financeira

1.2. Aplicação informática

1.2.1. Apresentação do software

1.2.2. Aplicação de Salários

1.2.3. Aplicação de Contabilidade

0695	**Gestão informatizada de documentos**	50 horas
Objetivos	**1.** Utilizar ferramentas eletrónicas na gestão documental.	

Conteúdos

1. Bases de Dados (Excel e Access)

2. PDF

3. Digitalização

6228	**Organização de eventos nacionais e internacionais**	25 horas
Objetivos	**1.** Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais. **2.** Identificar e aplicar as regras protocolares.	

Conteúdos

1. Organização de eventos internacionais

2. Os vários tipos de reuniões

2.1. Cimeiras

2.2. Negociações

2.3. Seminários

2.4. Congressos

2.5. Conferências

2.6. Colóquios/Palestras

2.7. Simpósios

2.8. *Workshops*

3. Funções da comissão organizadora

4. Funções do secretariado

5. Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)

6. Regras protocolares

7. O Protocolo da União Europeia

8. Planeamento e organização

- **8.1.** Objectivos do evento
- **8.2.** Participantes – nacionais e estrangeiros
- **8.3.** Organização das mesas de honra
- **8.4.** Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas
- **8.5.** Programa do evento
- **8.6.** Elaboração de convites
- **8.7.** Programa social para participantes e acompanhantes
- **8.8.** Organização das refeições
- **8.9.** Como sentar os convidados à mesa
- **8.10.** Recepção de convidados e participantes no aeroporto
- **8.11.** Ofertas
- **8.12.** Colocação de bandeiras

6396	**Língua espanhola - técnicas de escrita**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais em língua espanhola.	

Conteúdos

1. Documentos comerciais em língua espanhola

- **1.1.** Documentos comerciais e contabilísticos
- **1.2.** Documentos bancários
- **1.3.** Frases comerciais tipo

6896	**Língua francesa - técnicas de escrita**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais à língua francesa.	

Conteúdos

1. Documentos comerciais em língua francesa

- **1.1.** Documentos comerciais e contabilísticos
- **1.2.** Documentos bancários
- **1.3.** Frases comerciais tipo

6897	**Língua alemã - técnicas de escrita**	25 horas

Objetivos	**1.** Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais à língua alemã.

Conteúdos

1. Documentos comerciais em língua alemã

1.1. Documentos comerciais e contabilísticos

1.2. Documentos bancários

1.3. Frases comerciais tipo

6898	**Língua italiana - técnicas de escrita**	25 horas
Objetivos	**1.** Aplicar as técnicas de elaboração de documentos comerciais à língua italiana.	

Conteúdos

1. Documentos comerciais em língua italiana

1.1. Documentos comerciais e contabilísticos

1.2. Documentos bancários

1.3. Frases comerciais tipo

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. Caráterísticas 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 caráter pessoal

5.2. Necessidades de caráter 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 empreendorismo
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 infeciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfeção, descontaminação e armazenamento de resíduos, vigilância de saúde de pessoas que estiveram em estreito contacto com trabalhadores/as infetados/as)

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. Deteção 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	**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