

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

**Área de Educação e Formação**

**346 . Secretariado e Trabalho Administrativo**

**Código e Designação da qualificação**

**346036 - Técnico/a de Secretariado**

**Modalidades de Educação e Formação**

**Cursos Profissionais**

**Total de pontos de crédito**

**222,25  
(inclui 20 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 48 de 29 de dezembro de 2009 com entrada em vigor a 29 de março de 2010.

2ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 41 de 08 de novembro de 2010 com entrada em vigor a 08 de fevereiro de 2011.

3ª 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.

4ª 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.

5ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

6ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

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. Referencial de Formação Global

### Formação Sociocultural

#### Português e PLNM

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

#### Língua Estrangeira I, II ou III

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

### Formação Sociocultural

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

**Notas:**

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

### Área de Integração

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

**Notas:**

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

### Educação Física

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

### TIC ou Oferta de Escola

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

### Cidadania e Desenvolvimento

#### Cidadania e Desenvolvimento

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

**Cidadania e Desenvolvimento**

DACP0081000 Cidadania e Desenvolvimento

**Formação Científica**

Economia

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

Matemática

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

Psicologia e Sociologia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0035C00	Psicologia e Sociologia	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Educação Moral e Religiosa**

Educação Moral e Religiosa

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

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

Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
0649	1	Estrutura e comunicação organizacional	50	4,50
0683	2	Ética e deontologia profissionais	25	2,25
6233	3	Comunicação e comportamento organizacional	25	2,25
0686	4	Gestão do tempo	25	2,25
0651	5	Técnicas de digitação	50	4,50
0704	6	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
0703	7	Cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento	25	2,25
0687	8	Documentação administrativa - métodos de execução	50	4,50
0653	9	Arquivo - organização e manutenção	25	2,25
0661	10	Circuito documental na organização	25	2,25
0563	11	Legislação comercial	25	2,25
0670	12	Contrato de compra e venda	25	2,25
7847	13	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25	2,25
0695	14	Gestão informatizada de documentos	50	4,50
0779	15	Utilitário de apresentação gráfica	25	2,25
0697	16	Língua portuguesa - comunicação empresarial	50	4,50
0658	17	Língua inglesa - comunicação administrativa	50	4,50
0659	18	Língua inglesa - documentação comercial	50	4,50
0698	19	Língua francesa - comunicação administrativa	50	4,50
0699	20	Língua francesa - documentação comercial	50	4,50
0592	21	Legislação laboral	25	2,25

Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
0707	22	Legislação fiscal	25	2,25
0677	23	Recursos humanos - processos de recrutamento, seleção e admissão	25	2,25
0678	24	Recursos Humanos - processamento de vencimentos	25	2,25
6234	25	Noções básicas do Sistema de Normalização Contabilística	50	4,50
0693	26	Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web	25	2,25
0700	27	Reuniões de trabalho - organização e planificação	25	2,25
0702	28	Deslocações - organização e planificação	25	2,25
0701	29	Regras do protocolo oficial português	25	2,25
6736	30	Recursos humanos – relatório único	25	2,25

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

1000

90,00

Para obter a qualificação de Técnico/a de Secretariado, 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
6235	1	Legislação e documentação do comércio internacional	25	2,25
6229	2	Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	25	2,25
6236	3	Secretariado forense	25	2,25

**UFCD OPCIONAIS**

**Bolsa**

<b>Código</b>	<b>N.º</b>	<b>UFCD</b>	<b>Horas</b>	<b>Pontos de crédito</b>
0679	4	Recursos humanos - balanço social	25	2,25
7852	5	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	6	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	7	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	8	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	9	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	10	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	11	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	12	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	13	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	14	Teletrabalho	25	2,25

**Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:**

**1025**

**92,25**

**Formação em Contexto de Trabalho**

**Horas**

**Pontos de crédito**

A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais constitui-se como uma componente autónoma. A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.

600 /840

20



<sup>1</sup> 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

0649	Estrutura e comunicação organizacional	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Classificar a organização.</li> <li>2. Interpretar a estrutura organizacional.</li> <li>3. Reconhecer os princípios da comunicação organizacional.</li> <li>4. Identificar e caracterizar as funções internas à organização.</li> <li>5. Definir conceitos de qualidade.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Organização
  - 1.1. Conceito e tipos
2. Empresa
  - 2.1. Conceito
  - 2.2. Objectivos e papel na sociedade
  - 2.3. Elementos constitutivos
  - 2.4. Noções de qualidade
    - 2.4.1. Gestão da qualidade
    - 2.4.2. Certificação
    - 2.4.3. Princípios da qualidade
    - 2.4.4. Sistema de gestão da qualidade segundo a Norma NP EN ISO 9001: 2000
    - 2.4.5. Segurança, Higiene e Saúde
    - 2.4.6. Organização do posto de trabalho
    - 2.4.7. Gestão do espaço e do tempo
3. Classificar a organização
  - 3.1. Dimensão
  - 3.2. Propriedade
  - 3.3. Ramo de actividade
4. Estrutura organizacional

- 4.1. Conceito e tipos
- 4.2. Representação gráfica e análise
- 5. Comunicação organizacional
  - 5.1. Conceito, tipos e intervenientes
  - 5.2. A comunicação eficaz: regras e efeitos
- 6. Funções
  - 6.1. Produção
  - 6.2. Comercial
  - 6.3. Pessoal
  - 6.4. Financeira
  - 6.5. Planeamento Estratégico

<b>0683</b>	<b>Ética e deontologia profissionais</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconhecer as exigências ética associadas à sua atividade profissional.</li> <li>2. Identificar os fatores deontológicos associados à sua atividade profissional.</li> <li>3. Reconhecer as suas próprias competências e funções.</li> <li>4. Reconhecer as exigências éticas e deontológicas em relação aos seus colegas de trabalho, à própria organização e ao público externo.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Exigências éticas
  - 1.1. Discrição
  - 1.2. Consciência dos valores hierárquicos
  - 1.3. Sentido de disciplina
  - 1.4. Disponibilidade
  - 1.5. Pontualidade
  - 1.6. Assiduidade
2. Factores deontológicos
  - 2.1. Capacidade de organização
  - 2.2. Sentido de antecipação
  - 2.3. Capacidade de realização profissional
  - 2.4. Boa cultura geral
  - 2.5. Facilidade de expressão oral e escrita
  - 2.6. Criatividade
  - 2.7. Polivalência
  - 2.8. Facilidade nas relações interpessoais
  - 2.9. Sigilo profissional
  - 2.10. Vivência do sentido da solidariedade social
  - 2.11. Sentido da obrigação da competência
3. Exigências em relação a si próprio/a e às suas funções
  - 3.1. Competências

- 3.2. Aptidões
- 3.3. Responsabilidade na tomada de decisões e acções
- 3.4. Uso dos conhecimentos e experiências no sentido da produtividade
- 3.5. Objectividade (análise racional dos factos)
- 4. Exigências em relação aos colegas de trabalho
  - 4.1. Respeito pela dignidade da pessoa humana
  - 4.2. Valorização pessoal e profissional dos colegas
  - 4.3. Consideração por sugestões, problemas e necessidades dos outros
  - 4.4. Exercício da liberdade com responsabilidade no trabalho
- 5. Exigências em relação à organização
  - 5.1. Participação nos objetivos da organização
  - 5.2. Promoção do desenvolvimento da imagem da organização
  - 5.3. Uso correto de materiais e equipamentos
  - 5.4. Discernimento de julgamento em eventuais situações de conflito
  - 5.5. Sigilo profissional
- 6. Exigências em relação ao público externo
  - 6.1. Respeito e confiança
  - 6.2. Princípio da livre concorrência
  - 6.3. Comunicação bilateral

6233	<b>Comunicação e comportamento organizacional</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desenvolver as competências pessoais no contexto relacional, com recurso ao desenvolvimento da assertividade e da inteligência emocional.</li> <li>2. Identificar a importância da motivação no desempenho profissional.</li> <li>3. Aplicar as competências pessoais mais eficazes para a prevenção e resolução de conflitos interpessoais.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Comunicação
  - 1.1. Auto-diagnóstico das atitudes comunicacionais e os seus efeitos no comportamento do outro
  - 1.2. A assertividade na comunicação eficaz
  - 1.3. A importância do *feedback* na comunicação e na motivação
  - 1.4. Desenvolver as competências sociais e pessoais através da inteligência emocional
2. Motivação
  - 2.1. A motivação: o conhecimento dos objetivos e dos resultados; o reforço e o desafio
  - 2.2. Principais teorias sobre a motivação
3. Gestão de conflitos
  - 3.1. Os conflitos nas organizações: causas, manifestações e contextos
  - 3.2. Os processos de negociação
  - 3.3. A auto-consciência e o auto-controlo como domínios da inteligência emocional

<b>0686</b>	<b>Gestão do tempo</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar e aplicar técnicas individuais de gestão de tempo.</li> <li>2. Planificar tarefas e atividades de trabalho.</li> <li>3. Identificar desperdiçadores profissionais e pessoais.</li> <li>4. Planificar a agenda de trabalho quer manual quer eletrónica.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Técnicas individuais de trabalho
2. Planeamento de tarefas
3. Desperdiçadores de tempo
4. Agenda tradicional
5. Agenda electrónica
6. Delegação eficaz

<b>0651</b>	<b>Técnicas de digitação</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adoptar uma postura correta no posto de trabalho.</li> <li>2. Reconhecer os métodos e as técnicas de digitação.</li> </ol>	

### 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

<b>0704</b>	<b>Atendimento - técnicas de comunicação</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	1. Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.	

## Conteúdos

1. Etapas do atendimento
  - 1.1. Acolhimento
    - 1.1.1. Diferentes tipos de contextos
    - 1.1.2. Diferentes tipos de públicos
    - 1.1.3. Características essenciais do atendedor
    - 1.1.4. Aspetos comunicacionais verbais e não verbais
    - 1.1.5. Escuta ativa
    - 1.1.6. Alinhamento com o contexto organizacional
    - 1.1.7. Resolução / Encaminhamento da situação
    - 1.1.8. Despedida
2. Regras do atendimento presencial e telefónico
  - 2.1. Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
  - 2.2. Facilitadores de comunicação

<b>0703</b>	<b>Cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	1. Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial. 2. Aplicar as regras do protocolo no atendimento.	

## Conteúdos

1. Imagem
  - 1.1. Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional
  - 1.2. A importância da comunicação não verbal na projeção da imagem
  - 1.3. Apresentações e cumprimentos
  - 1.4. Vestuário profissional feminino e masculino
2. Tratamentos honoríficos (escritos e verbais)
  - 2.1. oficiais
  - 2.2. empresariais
  - 2.3. eclesiásticos
  - 2.4. nobiliárquicos
  - 2.5. militares

- 3. Civalidade no escritório
  - 3.1. Cortesia no atendimento
  - 3.2. Protocolo aplicado à comunicação escrita
  - 3.3. Organização e comportamento em
    - 3.3.1. Reuniões de trabalho
    - 3.3.2. Refeições
    - 3.3.3. Precedências

0687	<b>Documentação administrativa - métodos de execução</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar e descrever os diferentes tipos de documentos administrativos.</li> <li>2. Preparar, organizar e executar diferentes documentos administrativos.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Tipos de documentos administrativos
  - 1.1. Ofício
  - 1.2. Relatório
  - 1.3. Requerimento
  - 1.4. Fax
  - 1.5. Nota de serviço
  - 1.6. Memorando
    - 1.6.1. Mensagens electrónicas
    - 1.6.2. Comunicado/Comunicação/Nota Informativa/Informação
2. Normas Portuguesas aplicadas à documentação administrativa
  - 2.1. Principais normas
    - 2.1.1. NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 950
  - 2.2. Carta
    - 2.2.1. Estilo e tipos
    - 2.2.2. Elementos constituintes
    - 2.2.3. Fórmula inicial
    - 2.2.4. Desenvolvimento
    - 2.2.5. Conclusão
    - 2.2.6. Fórmula de despedida

0653	<b>Arquivo - organização e manutenção</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar e aplicar as regras de funcionamento do arquivo, de acordo com as técnicas de tratamento de informação documental.</li> </ol>	

## 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

<b>0661</b>	<b>Circuito documental na organização</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os tipos de documentos existentes na organização, quer internos, quer externos.</li> <li>2. Aplicar as normas internas do tratamento do correio recebido e do expedido.</li> <li>3. Utilizar adequadamente os equipamentos associados ao circuito documental.</li> </ol>	

## 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

<b>0563</b>	<b>Legislação comercial</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	1. Interpretar a legislação comercial relevante para a atividade da empresa.	

## Conteúdos

- 1. Noções fundamentais de Direito
    - 1.1. As fontes de Direito
    - 1.2. Características da norma jurídica
    - 1.3. Distinção entre direito público e direito privado
  - 2. A empresa e o Direito
    - 2.1. Tipos de empresas
      - 2.1.1. Singulares
        - 2.1.1.1. Empresário em nome individual
        - 2.1.1.2. EIRL
      - 2.1.2. Colectivas
        - 2.1.2.1. Sociedades comerciais
          - 2.1.2.1.1. Sociedade em nome colectivo
          - 2.1.2.1.2. Sociedade por quotas
          - 2.1.2.1.3. Sociedade em comandita
          - 2.1.2.1.4. Sociedade anónima
          - 2.1.2.1.5. Sociedade unipessoal
        - 2.1.2.2. Sociedades civis
3. Contratos comerciais mais usuais
  - 3.1. Contrato de compra e venda
  - 3.2. Contrato de locação
  - 3.3. Contrato de prestação de serviços



<b>0670</b>	<b>Contrato de compra e venda</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	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

<b>7847</b>	<b>Aplicações informáticas na ótica do utilizador</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	1. Identificar, caracterizar e utilizar, na ótica do utilizador, as principais aplicações informáticas, como meio privilegiado de comunicação.	

### Conteúdos

1. Informática – conceitos gerais
2. Operações elementares com o sistema operativo
3. Processamento de texto
  - 3.1. Características e vantagens do processador de texto
  - 3.2. Criação, gravação e edição de documentos
  - 3.3. Formatação de documentos
  - 3.4. Impressão de documentos
4. Folha de cálculo
5. Sistema de gestão de base de dados

6. Aplicação de apresentação de diapositivos
7. Internet
  - 7.1. Características e vantagens da internet
  - 7.2. Pesquisa de informação
8. Correio eletrónico
  - 8.1. Características e vantagens do correio eletrónico
  - 8.2. Elaboração, envio, receção e leitura de mensagens de correio eletrónico
9. Gestão de agenda e calendário
10. Gestão de contactos
11. Gestão de tarefas
12. Utilização da Web 2.0 – Wikis, blogs, mash-ups, redes sociais, ...

<b>0695</b>	<b>Gestão informatizada de documentos</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	1. Utilizar ferramentas eletrónicas na gestão documental.	

### Conteúdos

1. Bases de Dados ( Excel e Access)
2. PDF
3. Digitalização

<b>0779</b>	<b>Utilitário de apresentação gráfica</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construir e utilizar apresentações gráficas.</li> <li>2. Aplicar elementos dinâmicos (som e imagem) às apresentações gráficas.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Apresentador gráfico – conceitos gerais
  - 1.1. Características
  - 1.2. Ferramentas
  - 1.3. Apresentações gráficas
2. Inserção e edição de documento modelo
  - 2.1. Criação de dispositivos padrão (master)
  - 2.2. Inserção e formatação de texto
  - 2.3. Opções de impressão
  - 2.4. Ferramentas de texto, desenho e gráficos
  - 2.5. Efeitos especiais
    - 2.5.1. Animação de textos e objetos

2.5.2. Associação de sons

2.5.3. Transições – Efeitos de passagem de dispositivos

2.6. Difusão de dispositivos

0697	<b>Língua portuguesa - comunicação empresarial</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os princípios subjacentes à comunicação oral e escrita, em português.</li> <li>2. Identificar e aplicar as técnicas de escrita eficaz na elaboração da documentação empresarial.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Comunicação oral e escrita
  - 1.1. Detecção e correção de erros
  - 1.2. Construções frásicas
  - 1.3. Detecção e correção de erros
  - 1.4. Norma linguística
  - 1.5. Métodos de construção de textos
2. Técnicas de elaboração da documentação
  - 2.1. Assuntos usualmente tratados
  - 2.2. Adequação de vocabulário ao contexto requerido para a elaboração de
    - 2.2.1. Correspondência Interna
      - 2.2.1.1. Memorando
      - 2.2.1.2. Convocatória
      - 2.2.1.3. Nota informativa (comunicado)
      - 2.2.1.4. Acta
      - 2.2.1.5. Mensagens electrónicas
    - 2.2.2. Correspondência Externa
      - 2.2.2.1. Carta/Ofício
      - 2.2.2.2. Circular
      - 2.2.2.3. Requerimento
      - 2.2.2.4. Fax
      - 2.2.2.5. Mensagens electrónicas
3. Terminologia
  - 3.1. Abreviaturas
  - 3.2. Estrangeirismos e/ou neologismos

0658	<b>Língua inglesa - comunicação administrativa</b>	50 horas
------	--	----------

**Objetivos**

1. Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em inglês.
2. Redigir documentação de carácter administrativo na língua inglesa.
3. Aplicar o vocabulário de atendimento na língua inglesa.

**Conteúdos**

1. Comunicação escrita em língua inglesa
  - 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
  - 4.3. Departamentos

0659

**Língua inglesa - documentação comercial**

50 horas

**Objetivos**

1. Identificar os documentos comerciais e redigi-los em inglês.
2. Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.

**Conteúdos**

1. Documentação comercial – inglês técnico
  - 1.1. Formas e normas documentais
  - 1.2. Documentação comercial
    - 1.2.1. Encomenda
    - 1.2.2. Factura
    - 1.2.3. Nota de débito e de crédito
    - 1.2.4. Recibo
    - 1.2.5. Cheque
    - 1.2.6. Letra
2. Terminologia específica
  - 2.1. Importação/Exportação
  - 2.2. Bancos

- 2.3. Encomendas
- 2.4. Vendas
- 2.5. Transportes
- 2.6. Descontos
- 2.7. *Incoterms*
- 2.8. Pagamentos

<b>0698</b>	<b>Língua francesa - comunicação administrativa</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em francês.</li> <li>2. Redigir documentação de carácter administrativo na língua francês.</li> <li>3. Aplicar o vocabulário de atendimento na língua francesa.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Comunicação escrita em língua francesa
  - 1.1. Tradução e retroversão
  - 1.2. Documentação Administrativa
2. Comunicação Telefónica
  - 2.1. Identificador do 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
  - 4.3. Departamentos

<b>0699</b>	<b>Língua francesa - documentação comercial</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os documentos comerciais e redigi-los em francês.</li> <li>2. Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Documentação comercial - francês técnico
  - 1.1. Formatos e normas documentais
  - 1.2. Documentação Comercial

- 1.2.1. Encomenda
- 1.2.2. Factura
- 1.2.3. Nota de débito e de crédito
- 1.2.4. Recibo
- 1.2.5. Cheque
- 1.2.6. Letra
- 2. Terminologia específica
  - 2.1. Importação/exportação
  - 2.2. Bancos
  - 2.3. Encomendas
  - 2.4. Vendas
  - 2.5. Transportes
  - 2.6. Descontos
  - 2.7. *Incoterms*
  - 2.8. Pagamentos

<b>0592</b>	<b>Legislação laboral</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconhecer o conceito e os princípios do direito do trabalho.</li> <li>2. Identificar os objetivos e as atividades da função pessoal.</li> <li>3. Identificar e descrever os fundamentos do contrato de trabalho.</li> <li>4. Descrever e aplicar os princípios do sistema de segurança social.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Direito do trabalho
  - 1.1. Conceito e princípios gerais
  - 1.2. Direitos e deveres das partes
2. Função pessoal
  - 2.1. Conceito
  - 2.2. Objectivos
  - 2.3. Tarefas
  - 2.4. Interação entre pessoal e organização
3. Elementos essenciais do contrato de trabalho
  - 3.1. Elementos essenciais a um contrato de trabalho
  - 3.2. O contrato de trabalho e as figuras afins
  - 3.3. Direitos, deveres e garantias dos trabalhadores em geral
  - 3.4. Direitos e deveres da entidade patronal
  - 3.5. Análise de contratos-tipo
4. Formas de cessação do contrato de trabalho
  - 4.1. Cessaçã o por iniciativa do empregador
  - 4.2. Rescisã o com ou sem justa causa, por iniciativa do trabalhador

- 4.3. A revogação e a caducidade como formas de cessação do contrato
- 5. Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo
  - 5.1. Contrato de trabalho a termo certo
  - 5.2. Contrato de trabalho a termo incerto
- 6. Segurança Social
  - 6.1. Direito à segurança social
  - 6.2. Princípios básicos
  - 6.3. Regime geral da segurança social
  - 6.4. Particularidades no sistema de segurança social

0707	<b>Legislação fiscal</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	1. Identificar, interpretar e aplicar os fundamentos da legislação fiscal.	

### Conteúdos

- 1. Conceito de direito fiscal
- 2. Fontes do direito fiscal
- 3. Imposto sobre o Rendimento Singular (IRS)
  - 3.1. Implicações para o sujeito passivo
  - 3.2. Repercussão na empresa
  - 3.3. Estrutura deste imposto
  - 3.4. Determinação do rendimento colectável
- 4. Imposto de selo
- 5. Contribuição para a segurança social

0677	<b>Recursos humanos - processos de recrutamento, seleção e admissão</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	1. Executar tarefas de apoio administrativo ao recrutamento, seleção e admissão de pessoal.	

### Conteúdos

- 1. Técnicas de recursos humanos
  - 1.1. A diferença entre recrutar e seleccionar
  - 1.2. Necessidades de recrutamento
    - 1.2.1. Diferentes tipos de recrutamento (externo e interno)
- 2. Fases do recrutamento e selecção
  - 2.1. Diversas fontes de recrutamento (anúncios, bolsa de candidaturas, contactos, sites e outros)
  - 2.2. Fases e instrumentos de selecção

- 2.2.1. Triagem curricular
- 2.2.2. Os testes e as entrevistas
- 2.2.3. Comunicação de resultados
- 3. Admissão de pessoal
  - 3.1. Acolhimento na empresa
  - 3.2. Abertura do processo
  - 3.3. Processos individuais de pessoal
- 4. Base de dados do pessoal
  - 4.1. Organização e Manutenção

<b>0678</b>	<b>Recursos Humanos - processamento de vencimentos</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Executar o cálculo de remunerações e processar o respetivo pagamento.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. A diferença entre Remuneração e Retribuição
2. Outros abonos
3. Assiduidade
4. Comissões
5. Outros abonos sujeitos ou isentos de TSU e IRS
6. Remuneração base
7. Trabalho suplementar
8. Remuneração bruta
9. Regime de férias, feriados e faltas
10. Mútuo acordo e compensação por caducidade do contrato
11. Regime de contribuição para a Segurança Social
12. Impostos
13. Descontos facultativos
14. Remuneração líquida
15. Emissão de recibos
16. Pagamento de remunerações
  - 16.1. Transferência bancária
  - 16.2. Emissão de cheque

<b>6234</b>	<b>Noções básicas do Sistema de Normalização Contabilística</b>	<b>50 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar e interpretar os conceitos fundamentais da contabilidade.</li> <li>2. Reconhecer operações com as contas.</li> <li>3. Interpretar modelos de demonstrações financeiras (MDF).</li> </ol>	



## Conteúdos

1. As empresas e os profissionais da contabilidade
2. Organização formal do SNC
3. Conceitos contabilísticos
  - 3.1. Património
  - 3.2. Inventário
  - 3.3. Código das Contas
4. Lançamentos contabilísticos
  - 4.1. Debitar e Creditar
  - 4.2. Operações com as contas
5. Modelos de Demonstrações Financeiras

<b>0693</b>	<b>Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizar ferramentas informáticas para a gestão e organização do trabalho.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Gestão eletrónica de documentos
  - 1.1. Agenda eletrónica
  - 1.2. Correio electrónico
  - 1.3. Organização de pastas e indexação dos documentos electrónicos
2. Mensagens eletrónicas
  - 2.1. Criação
  - 2.2. Envio e recepção
  - 2.3. Arquivo
  - 2.4. Reencaminhamento
  - 2.5. Eliminação
3. Métodos e técnicas de pesquisa avançada na *web*

<b>0700</b>	<b>Reuniões de trabalho - organização e planificação</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir e caracterizar os diferentes tipos de reuniões.</li> <li>2. Descrever as etapas e as tarefas inerentes à preparação de reuniões de trabalho.</li> <li>3. Aplicar as regras para registar notas numa reunião.</li> <li>4. Redigir uma ata.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Tipo e definições de reuniões alargadas
  - 1.1. Conferência
  - 1.2. Reuniões formais e informais
  - 1.3. Seminário
  - 1.4. Simpósio
  - 1.5. *Workshop*
2. Preparação da reunião de trabalho
  - 2.1. Lista de tarefas
  - 2.2. Controlo de tarefas
  - 2.3. Convocatória
  - 2.4. Lista de participantes
  - 2.5. Recolha de documentação
  - 2.6. Dossiê dos participantes
  - 2.7. Acolhimento
  - 2.8. Controlo de entradas
  - 2.9. Tarefas do secretariado nos diferentes tipos de reunião
3. Registo de notas
  - 3.1. Importância
  - 3.2. Regras
  - 3.3. Sistematização
4. Actas
  - 4.1. Conceito
  - 4.2. Importância
  - 4.3. Particularidades
  - 4.4. Técnicas de elaboração
  - 4.5. Terminologia

0702	<b>Deslocações - organização e planificação</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar e executar as atividades inerentes à planificação de deslocações internas e de viagens ao estrangeiro.</li> <li>2. Redigir relatórios de atividades.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Deslocações internas
  - 1.1. Listagem de tarefas
  - 1.2. Contactos inerentes
  - 1.3. Recolha de elementos
  - 1.4. Organização da deslocação

2. Planeamento e organização de uma viagem ao estrangeiro
  - 2.1. Organização material
  - 2.2. Viagem de comboio, automóvel ou avião
  - 2.3. Contactos com agências de viagem
  - 2.4. Questões financeiras
  - 2.5. Moeda estrangeira e operações com câmbios
  - 2.6. Cuidados de segurança
3. Relatórios
  - 3.1. Fases de elaboração
  - 3.2. Assuntos usualmente tratados
  - 3.3. Terminologia
  - 3.4. Técnicas de elaboração
  - 3.5. Normas e regras
  - 3.6. Recolha de informação

0701	<b>Regras do protocolo oficial português</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	1. Identificar e aplicar as regras do protocolo oficial português.	

## Conteúdos

1. Símbolos e precedências
  - 1.1. Símbolos nacionais
  - 1.2. Colocação de bandeiras: DL nº 150/87 de 30 de Março
  - 1.3. Precedências
  - 1.4. Órgãos de soberania
  - 1.5. Organigrama do governo constitucional
  - 1.6. Oficiais – Lei nº40/2006 Lei de Precedências do Protocolo de Estado
2. Comunicações oficiais
  - 2.1. Correspondência oficial
    - 2.1.1. Convites oficiais e não oficiais
    - 2.1.2. Cartões de visita
  - 2.2. Regras da comunicação telefónica
3. Protocolo em refeições e viaturas
  - 3.1. Regras de ordenação

6736	<b>Recursos humanos – relatório único</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	1. Preencher e analisar o relatório único, dando cumprimento às obrigações legais.	

## Conteúdos

1. Relatório Único
  - 1.1. Anexo A – Quadro de pessoal/reportado ao mês de Outubro
  - 1.2. Anexo B – Fluxo de entrada ou saída de trabalhadores
  - 1.3. Anexo C – Relatório anual da formação contínua
  - 1.4. Anexo D – Relatório anual da atividade do serviço de segurança e saúde no trabalho
  - 1.5. Anexo E – Greves
  - 1.6. Anexo F – Informação sobre prestadores de serviço

6235	<b>Legislação e documentação do comércio internacional</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar e interpretar a legislação que regula o comércio externo.</li> <li>2. Preencher documentação decorrente das transações comerciais.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Comércio comunitário
2. Comércio extra comunitário
3. Declarações e licenças
4. Comprovativos de origem
5. Contrato de seguro e respetiva documentação
6. Crédito documentário
7. *Incoterms*
8. Transitário

6229	<b>Código dos contratos públicos: a execução dos contratos</b>	25 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar as normas do Código dos Contratos Públicos referentes à fase de execução.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. A formação dos contratos públicos
  - 1.1. Cumprimento das obrigações de transposição das Diretivas Comunitárias
  - 1.2. Identificação das decisões a tomar (critérios de escolha), tipos de peças do procedimento e suas fases
2. Noção e natureza dos contratos administrativos
  - 2.1. Distinção entre contrato público e administrativo
  - 2.2. Reconhecimento e aplicação dos índices de administratividade do CCP

- 2.3. Distinção entre contratos de colaboração e de atribuição
- 3. Aspectos fundamentais dos contratos administrativos em geral
  - 3.1. Formalidades da celebração dos contratos
  - 3.2. Actos e declarações negociais na fase da execução
  - 3.3. Violação das clausulas do contrato (atrasos e incumprimentos)
  - 3.4. Procedimentos de aplicação de sanções ao co-contratante
  - 3.5. Actos e forma das notificações na fase de execução
- 4. Os contratos administrativos em especial
  - 4.1. Contratos empreitadas de obras públicas
  - 4.2. Contratos de concessões de obras públicas e de serviços públicos
  - 4.3. Contratos de aquisição de bens
  - 4.4. Contratos de aquisição de serviços

<b>6236</b>	<b>Secretariado forense</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Executar as tarefas da função secretariado no apoio jurídico do escritórios e advogados/sociedade de advogados.</li> <li>2. Avaliar a importância da comunicação para a boa imagem do escritório de advogados/sociedade de advogados.</li> <li>3. Caracterizar as organizações do ponto de vista jurídico.</li> <li>4. Identificar os procedimentos na assessoria jurídica das organizações.</li> <li>5. Identificar regras deontológicas na advocacia.</li> </ul>	

## Conteúdos

- 1. Perfil do secretariado forense
  - 1.1. Exigências éticas e deontológicas da função
  - 1.2. Funções e tarefas
  - 1.3. A imagem como fator diferencial
- 2. O secretariado no apoio jurídico em empresas e/ou escritórios da especialidade
  - 2.1. Conhecimento da terminologia forense
  - 2.2. Atendimento de clientes e hierarquias da organização
  - 2.3. Serviço de relações públicas
  - 2.4. O telefone como instrumento de imagem e de negócios
- 3. O secretariado no apoio às reuniões
  - 3.1. Preparar a organização das reuniões do conselho: convocatórias, materiais, equipamentos
  - 3.2. As assembleias ordinárias e extraordinárias
  - 3.3. As actas
- 4. O português/redação forense
  - 4.1. Comunicação escrita
  - 4.2. Tipologia de documentação forense
- 5. A Introdução ao Direito
  - 5.1. As fontes do Direito

- 5.2. Características da norma jurídica
- 5.3. Distinção entre Direito Público e Direito Privado
- 6. Os clientes
  - 6.1. Os clientes (pessoas singulares e pessoas colectivas)
  - 6.2. Os diferentes tipos de empresas individuais e colectivas
- 7. O dia a dia no escritório de advogados - a informação na era digital
  - 7.1. Principais tarefas
  - 7.2. Os tribunais
  - 7.3. Notariado e conservatórias
  - 7.4. Aplicação informática *Citius*

<b>0679</b>	<b>Recursos humanos - balanço social</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preencher e analisar o balanço social, dando cumprimento às obrigações legais.</li> </ol>	

### Conteúdos

1. Conceito e objectivo
2. Requisitos
3. Estrutura
4. Recolha de dados
5. Redacção para análise
6. Versão final
7. Comparação de dados/indicadores estatísticos

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

### 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 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	<b>Ideias e oportunidades de negócio</b>	50 horas
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os desafios e problemas como oportunidades.</li> <li>2. Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.</li> <li>3. Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.</li> <li>4. Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.</li> <li>5. Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.</li> <li>6. Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.</li> <li>7. Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.</li> </ol>	

## 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...)

<b>7854</b>	<b>Plano de negócio – criação de micronegócios</b>	<b>25 horas</b>
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.</li> <li>2. Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.</li> <li>3. Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.</li> <li>4. Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.</li> <li>5. Elaborar um plano de negócio.</li> </ol>	

## Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho
  - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados
2. Conceito de plano de ação e de negócio
  - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - 2.2. Análise de experiências de negócio
    - 2.2.1. Negócios de sucesso
    - 2.2.2. Insucesso nos negócios
  - 2.3. Análise SWOT do negócio
    - 2.3.1. Pontos fortes e fracos
    - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos
  - 2.4. Segmentação do mercado
    - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado
    - 2.4.2. Mercado concorrencial

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

7855

**Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios**

50 horas

**Objetivos**

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

**Conteúdos**

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

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

8598

**Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego**

25 horas

**Objetivos**

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

**Conteúdos**

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

8599

**Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego**

25 horas

**Objetivos**

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

**Conteúdos**

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

8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

25 horas

**Objetivos**

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

**Conteúdos**

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

10672

**Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais**

25 horas

**Objetivos**

1. Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais.
2. Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.
3. Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...).

## Conteúdos

1. Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita
2. Regulamento Geral de Proteção de Dados
  - 2.1. Principais conceitos, princípios e atores
  - 2.2. Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
  - 2.3. Direitos dos titulares dos dados
  - 2.4. Fiscalização
3. Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais
  - 3.1. Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
  - 3.2. Questões da Segurança Informática
  - 3.3. Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

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

## 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 carácter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
  - 2.9.4.** Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
  - 2.9.5.** Detecção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
  - 2.9.6.** Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
  - 2.9.7.** Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho
  - 2.9.8.** Formação e informação
  - 2.9.9.** Trabalho presencial e teletrabalho
- 2.10.** Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância
- 3.** Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria
- 4.** Manual de Reabertura das atividades económicas
  - 4.1.** Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação
  - 4.2.** Indicações operacionais – precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, condições de proteção antes do regresso ao trabalho presencial e requisitos de segurança e saúde no local de trabalho
  - 4.3.** Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos
  - 4.4.** Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes
  - 4.5.** Qualidade e segurança na prestação do serviço e/ou entrega do produto – operação segura, disponibilização de EPI, material de limpeza de uso único, entre outros, descontaminação
  - 4.6.** Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços
  - 4.7.** Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST
  - 4.8.** Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

10759

**Teletrabalho**

25 horas

**Objetivos**

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