

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação

812 . Turismo e Lazer

Código e Designação da qualificação

812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes

Modalidades de Educação e Formação

Cursos Profissionais

Total de pontos de crédito

**242,50
(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 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

3ª Actualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

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 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

7ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

8ª 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.

9ª 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.

10ª 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 Intermédio/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

Geografia

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

História da Cultura e das Artes

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0031C00	História da Cultura e das Artes	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Matemática

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

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

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

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

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
3478	1	Geografia do Turismo	50	4,50
3479	2	Procura e oferta turística	50	4,50
3480	3	Organizações e funcionamento do setor do turismo	50	4,50
3481	4	Turismo seguro	50	4,50
3482	5	Qualidade no serviço turístico	50	4,50
3506	6	Desenho e organização de programas turísticos	50	4,50
3483	7	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	4,50
3486	8	Língua inglesa - informação	50	4,50
3507	9	Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	50	4,50
3508	10	Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	50	4,50
3509	11	Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	50	4,50
3510	12	Informação e promoção do mercado turístico da Europa	50	4,50
3511	13	Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	50	4,50
3512	14	Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	25	2,25
3513	15	Informação e promoção do mercado turístico das Américas	50	4,50
3514	16	Informação e promoção do mercado turístico de África	25	2,25
3485	17	Informação e promoção do destino turístico Portugal	50	4,50
3488	18	Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	50	4,50
3489	19	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50	4,50

Formação Tecnológica

Código ¹	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
3515	20	Tarifa de transportes	50	4,50
3490	21	Reserva de produtos e serviços turísticos	50	4,50
7842	22	Técnicas de atendimento	50	4,50
3800	23	Assistência ao cliente - agências de viagem	50	4,50
3492	24	Atendimento - inglês técnico	50	4,50

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

1150

103,50

Para obter a qualificação de Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 100 horas das UFCD opcionais** (50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD e)

UFCD OPCIONAIS

Área A

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
3487	1	Língua francesa - informação	50	4,50
6942	2	Língua espanhola - informação	50	4,50
6943	3	Língua alemã - informação	50	4,50
6944	4	Língua italiana - informação	50	4,50
7429	5	Língua holandesa - informação	50	4,50
7430	6	Língua finlandesa - informação	50	4,50
7431	7	Língua norueguesa - informação	50	4,50

UFCD OPCIONAIS

Área A

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
7432	8	Língua sueca - informação	50	4,50
8746	9	Língua chinesa - informação	50	4,50
8747	10	Língua russa - informação	50	4,50
7852	11	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	12	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	13	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	14	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	15	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	16	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	17	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	18	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	19	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	20	Teletrabalho	25	2,25

Área B

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
3493	1	Atendimento - francês técnico	50	4,50
6945	2	Atendimento – espanhol técnico	50	4,50
6946	3	Atendimento – alemão técnico	50	4,50

Área B

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
6947	4	Atendimento – italiano técnico	50	4,50
7441	5	Atendimento – holandês técnico	50	4,50
7442	6	Atendimento – finlandês técnico	50	4,50
7443	7	Atendimento – norueguês técnico	50	4,50
7444	8	Atendimento – sueco técnico	50	4,50
8748	9	Atendimento – chinês técnico	50	4,50
8749	10	Atendimento – russo técnico	50	4,50
7852	11	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	12	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	13	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	14	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	15	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	16	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	17	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	18	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	19	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	20	Teletrabalho	25	2,25

Complementares

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	1	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25

Complementares				
Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
7300	2	Turismo inclusivo nas atividades turísticas	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:			1250	112,50

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

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

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

2.1. Formação Tecnológica

3478	Geografia do Turismo	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a posição geográfica de Portugal – localização, características e atividades. 2. Identificar a diversidade climática das várias regiões de Portugal. 3. Identificar as principais características demográficas da população portuguesa. 4. Identificar os principais fluxos turísticos em Portugal. 5. Descrever e caracterizar as regiões turísticas portuguesas. 	

Conteúdos

1. Posição geográfica de Portugal
 - 1.1. Portugal e as suas dimensões
 - 1.2. Localização e organização territorial
 - 1.3. Posição geográfica como uma das características biofísicas do território
 - 1.4. Evolução das atividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português
2. Diversidade climática regional
 - 2.1. Fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática
 - 2.2. Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território
 - 2.3. Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento
 - 2.4. Clima e as energias alternativas
 - 2.5. Diversidade e capacidade de uso de solos
 - 2.6. Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes
 - 2.7. Regiões naturais
3. População portuguesa
 - 3.1. Dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução
 - 3.2. Distribuição geográfica da população portuguesa
 - 3.3. Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral
 - 3.4. Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos
 - 3.5. Condições de vida da população portuguesa em geral
 - 3.6. Mundo rural português e o seu espaço em mutação
 - 3.7. Novos enquadramentos do espaço rural e urbano
4. Fluxos turísticos – países geradores e recetores
 - 4.1. Fluxos turísticos
 - 4.2. Fluxos recetores e geradores de turismo
 - 4.3. Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal
 - 4.4. Especificidade do espaço turístico do sul da Europa
5. Regiões turísticas portuguesas
 - 5.1. Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)
 - 5.2. Património como recurso turístico
 - 5.3. Animação e turismo
 - 5.4. Destinos de férias
 - 5.5. Destinos de negócio
 - 5.6. Itinerários tradicionais mais relevantes
 - 5.7. Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”
 - 5.8. Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)
 - 5.9. Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano

3479

Procura e oferta turística

50 horas

Objetivos

1. Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística.

Conteúdos

1. Procura turística
 - 1.1. Noção e formas da procura turística
 - 1.2. Característica fundamental da procura turística
 - 1.3. Factores determinantes da procura turística
 - 1.4. Dimensão e características da procura turística
 - 1.5. Diferentes características e motivações do turista
 - 1.6. Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo
 - 1.7. Perspectivas da procura internacional
2. Oferta turística
 - 2.1. Definição das características e componentes
 - 2.2. Negócios Turísticos
 - 2.3. Componentes da oferta turística:
 - 2.3.1. Componentes da oferta turística de base
 - 2.3.1.1. Transporte
 - 2.3.1.2. Alojamento
 - 2.3.1.3. Restauração e bebidas
 - 2.3.1.4. Visitas guiadas
 - 2.3.2. Componentes da oferta turística "complementar"
 - 2.3.2.1. Atracções turísticas
 - 2.3.2.2. Eventos
 - 2.3.2.3. Actividades de animação
 - 2.3.2.4. Conferências e seminários
 - 2.3.2.5. Actividades recreativas e entretenimento
 - 2.4. Produtos Turísticos

3480

Organizações e funcionamento do setor do turismo

50 horas

Objetivos

1. Caracterizar as organizações no âmbito do setor do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento
2. Caracterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da atividade turística.

Conteúdos

1. Entidades competentes pela regulação e promoção do setor turístico – nacionais e internacionais – caracterização
2. Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo

3481

Turismo seguro

50 horas

Objetivos

1. Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho.
2. Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a atividade turística.
3. Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos.
4. Identificar e aplicar medidas de proteção e prevenção em ambiente de trabalho.
5. Aplicar métodos de atuação em caso de acidente.

Conteúdos

1. "Turismo Seguro"

1.1. Fundamentos de saúde e segurança no trabalho

- 1.1.1. Regulamento de saúde e segurança dos estabelecimentos comerciais, escritórios e serviços
- 1.1.2. Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho
- 1.1.3. Regime jurídico dos acidentes e das doenças profissionais
- 1.1.4. Risco efetivo e risco potencial
- 1.1.5. Causalidade dos acidentes de trabalho
- 1.1.6. Classificação dos acidentes de trabalho
- 1.1.7. Participação dos acidentes
- 1.1.8. Controlo estatístico da sinistralidade

2. Legislação – atividade turística

2.1. Legislação de trabalho

- 2.1.1. Direitos e deveres dos trabalhadores
- 2.1.2. Tipo de vínculos contratuais
- 2.1.3. Condições específicas de exercício da profissão
- 2.1.4. Responsabilidades das unidades hoteleiras, unidades de restauração, transportadoras, etc...
- 2.1.5. Questões deontológicas

2.2. Gestão de riscos

- 2.2.1. Risco efetivo e risco potencial
- 2.2.2. Causalidade dos acidentes de trabalho
- 2.2.3. Classificação dos acidentes de trabalho
- 2.2.4. Participação dos acidentes
- 2.2.5. Controlo estatístico da sinistralidade

2.3. Ambiente de trabalho

- 2.3.1. Principais causas motivadoras de riscos associados
- 2.3.2. Medidas de proteção e prevenção
- 2.3.3. Modos de atuação em caso de acidente
- 2.3.4. Técnicas de Socorrismo – caracterização e aplicação

3482

Qualidade no serviço turístico

50 horas

Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e aplicar as normas de qualidade e Identificar necessidades de melhoria. 2. Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.
------------------	---

Conteúdos

1. Qualidade do serviço turístico
 - 1.1. Qualidade
 - 1.1.1. Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
 - 1.1.2. Conceito de processo
 - 1.1.3. Processo de melhoria contínua – caracterização e aplicação
 - 1.1.4. Processos de avaliação e satisfação do cliente
 - 1.1.5. Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade
2. Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação
 - 2.1. Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (actividades de animação, alojamento...)
 - 2.2. Seguros
 - 2.3. Prevenção de doenças/acidentes

3506	Desenho e organização de programas turísticos	50 horas
Objetivos	1. Desenhar e organizar programas turísticos.	

Conteúdos

1. Profissional de agência de viagens e transporte
 - 1.1. Perfil, competências e funções a desempenhar
2. Diferentes clientes
 - 2.1. Tipos de clientes
 - 2.2. Motivações das viagens e as diferentes tipologias
 - 2.3. Relações clientes/agências e fornecedores de serviços
 - 2.4. Serviço pós-venda
3. Diferentes tipos de AVT
 - 3.1. AVT que fazem importações e exportações turísticas
 - 3.2. Conceito de *Destination Management Company* e as suas particularidades na construção de programas específicos para clientes
 - 3.3. Operadores turísticos e as suas intervenções no panorama do mercado nacional
 - 3.4. Operadores turísticos Portugueses mais importantes
 - 3.5. Diferentes tipos de atividades relacionados com os diferentes tipos de AVT
4. Programação de viagens
 - 4.1. Tipo de programas e características
 - 4.2. Elementos fundamentais na construção dos programas

4.3. Informações gerais do destino

4.4. Fornecedores de serviços que em conjunto colaboram com a AVT na construção de programas

3483	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente. 2. Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes. 	

Conteúdos

1. Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
2. Normas de conduta e de imagem pessoal

3486	Língua inglesa - informação	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Inglesa. 	

Conteúdos

1. Língua inglesa – serviço de informação
 - 1.1. Na informação de clientes
 - 1.2. Propostas de programas turísticos
 - 1.3. Na negociação e tomada de decisões
 - 1.4. Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

3507	Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico "Férias". 	

Conteúdos

1. Informação e promoção
 - 1.1. Objectivos estratégicos e ações promocionais
 - 1.2. Planeamento estratégico da actividade
2. Produto turístico 'Férias'
 - 2.1. Sol e Praia
 - 2.2. *City break*

2.3. Turismo Activo

2.4. *Touring*

3508	Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	50 horas
Objetivos	1. Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico 'Negócios'.	

Conteúdos

1. Informação e promoção
 - 1.1. Objectivos estratégicos e ações promocionais
 - 1.2. Planeamento estratégico da actividade
2. Produto turístico 'Negócios'
 - 2.1. Congressos e Incentivos

3509	Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	50 horas
Objetivos	1. Prestar informações, aconselhar e promover produtos turísticos temáticos.	

Conteúdos

1. Informação e promoção
 - 1.1. Objectivos estratégicos e ações promocionais
 - 1.2. Planeamento estratégico da actividade
2. Produto turístico temático
 - 2.1. Turismo religioso
 - 2.2. Golfe
 - 2.3. Neve
 - 2.4. Ecoturismo
 - 2.5. Saúde

3510	Informação e promoção do mercado turístico da Europa	50 horas
Objetivos	1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Europa.	

Conteúdos

1. Informação

- 1.1. Caracterização do mercado e destino turísticos da Europa
- 1.2. Mercados e Produtos turísticos relevantes

2. Promoção

- 2.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
- 2.2. Execução de ações promocionais

3511	Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	50 horas
Objetivos	1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Ásia/Oceânia.	

Conteúdos

1. Informação

- 1.1. Caracterização do mercado e destino turísticos da Ásia/Oceânia
- 1.2. Mercados e Produtos turísticos relevantes

2. Promoção

- 2.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
- 2.2. Execução de ações promocionais

3512	Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	25 horas
Objetivos	1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico do Médio Oriente.	

Conteúdos

1. Informação

- 1.1. Caracterização do mercado e destino turísticos do Médio Oriente
- 1.2. Mercados e Produtos turísticos relevantes

2. Promoção

- 2.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
- 2.2. Execução de ações promocionais

3513	Informação e promoção do mercado turístico das Américas	50 horas
------	--	----------

Objetivos

1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico das Américas.

Conteúdos

1. Informação
 - 1.1. Caracterização do mercado e destino turísticos das Américas
 - 1.2. Mercados e Produtos turísticos relevantes
2. Promoção
 - 2.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - 2.2. Execução de ações promocionais

3514

Informação e promoção do mercado turístico de África

25 horas

Objetivos

1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico de África.

Conteúdos

1. Informação
 - 1.1. Caracterização do mercado e destino turísticos de África
 - 1.2. Mercados e Produtos turísticos relevantes
2. Promoção
 - 2.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
 - 2.2. Execução de ações promocionais

3485

Informação e promoção do destino turístico Portugal

50 horas

Objetivos

1. Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal.

Conteúdos

1. Informação e promoção
 - 1.1. Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do país
 - 1.2. Planeamento estratégico da actividade
 - 1.3. Atrações turísticas do país

3488	Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	50 horas
Objetivos	1. Identificar e aplicar técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes.	

Conteúdos

1. Negociação e venda
 - 1.1. Características e motivações dos clientes
 - 1.2. Informação e aconselhamento com rigor e sentido comercial
 - 1.3. Analisar e comparar produtos, serviços e fornecedores
2. Fornecedores de serviços das AVT
 - 2.1. Manuais de aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens
 - 2.2. Diferentes tipos de transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)

3489	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50 horas
Objetivos	1. Orçar um produto/serviço turístico.	

Conteúdos

1. Orçamentação
 - 1.1. Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
 - 1.2. Conceito de custo fixo e custo variável
 - 1.3. Conceito de *breakeven-point*

3515	Tarifa de transportes	50 horas
Objetivos	1. Identificar, interpretar e calcular tarifas de transporte.	

Conteúdos

1. Emissões SITI, SITO, SOTI e SOTO
2. PTA, MPD
3. Bilhete ATB e TAT
4. Reemissão de bilhetes
5. Alteração de percurso
6. Comercialização de produtos aéreos e outros

7. *Inclusive tour* (IT)
8. Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

3490	Reserva de produtos e serviços turísticos	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes. 2. Emitir bilhetes e <i>vouchers</i>. 	

Conteúdos

1. Reservas e seus procedimentos
 - 1.1. Transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
 - 1.2. Alojamento
 - 1.3. Programas de viagem
 - 1.4. Outros produtos e serviços turísticos (eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc.)
2. Procedimentos de *back-office*
 - 2.1. Registos e documentação necessária
 - 2.2. Emissão de bilhetes e de *vouchers*
3. Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

7842	Técnicas de atendimento	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. 2. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. 3. Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. 4. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa. 	

Conteúdos

1. Perfil e funções do atendedor
 - 1.1. Características / qualidades de um Atendedor Profissional
2. Atendimento - conceitos gerais
 - 2.1. Atendimento / venda
 - 2.2. Atitude / comportamento
3. Diagnóstico de necessidades
 - 3.1. Origem das motivações / necessidades
 - 3.2. Análise prévia do perfil de cliente

- 3.3. Estrutura de um guião de “perguntas tipo”
- 4. Etapas do processo atendimento
 - 4.1. Abordagem inicial
 - 4.2. Prestação do serviço
 - 4.3. Despedida
 - 4.4. Operações de caixa
- 5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações

3800	Assistência ao cliente - agências de viagem	50 horas
Objetivos	1. Prestar assistência ao cliente de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.	

Conteúdos

- 1. Assistência a passageiros
 - 1.1. Normas internacionais da prática da atividade de agência de viagens e transportes
 - 1.2. Âmbito e áreas de acção
 - 1.3. Regulamentação e código de ética
 - 1.4. Passageiros em pontos de ligação
 - 1.5. Procedimentos de partida e chegada
 - 1.6. Conceito de no-show
 - 1.7. Tratamento de clientes menores de idade
 - 1.8. Tratamento de clientes idosos e deficientes
- 2. Transfer de chegada e partida
 - 2.1. Programação do *transfer* chegada/partida e respetiva contratação
 - 2.2. Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço
 - 2.3. Acompanhamento dos clientes durante o *transfer*
 - 2.4. Informações mais relevantes
- 3. Procedimentos a aplicar em situações especiais (alterações, cancelamento do serviço, queixas, reclamações, etc.)

3492	Atendimento - inglês técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.	

Conteúdos

- 1. Língua inglesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes

- 1.2. Terminologia técnica
- 1.3. Queixas e reclamações

3487	Língua francesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Francesa.	

Conteúdos

- 1. Língua francesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6942	Língua espanhola - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua espanhola.	

Conteúdos

- 1. Língua espanhola – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6943	Língua alemã - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua alemã.	

Conteúdos

- 1. Língua alemã – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6944	Língua italiana - informação	50 horas
-------------	-------------------------------------	-----------------

Objetivos

1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua italiana.

Conteúdos

1. Língua italiana – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

7429

Língua holandesa - informação

50 horas

Objetivos

1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua holandesa.

Conteúdos

1. Língua holandesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

7430

Língua finlandesa - informação

50 horas

Objetivos

1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua finlandesa.

Conteúdos

1. Língua finlandesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

7431

Língua norueguesa - informação

50 horas

Objetivos

1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua norueguesa.

Conteúdos

1. Língua norueguesa – informação

- 1.1. Negociação e tomada de decisões
- 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7432	Língua sueca - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua sueca.	

Conteúdos

- 1. Língua sueca – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8746	Língua chinesa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua chinesa.	

Conteúdos

- 1. Língua chinesa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8747	Língua russa - informação	50 horas
Objetivos	1. Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua russa.	

Conteúdos

- 1. Língua russa – informação
 - 1.1. Negociação e tomada de decisões
 - 1.2. Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

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

Objetivos

1. Explicar o conceito de empreendedorismo.
2. Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
3. Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
4. Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
5. Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

Conteúdos

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

7853

Ideias e oportunidades de negócio

50 horas

Objetivos

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

Conteúdos

1. Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio
 - 1.1. Noção de negócio sustentável
 - 1.2. Identificação e satisfação das necessidades
 - 1.2.1. Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - 1.2.2. Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
2. Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
 - 2.1. Conceito básico de negócio
 - 2.1.1. Como resposta às necessidades da sociedade
 - 2.2. Das oportunidades às ideias de negócio
 - 2.2.1. Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
 - 2.2.2. Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
 - 2.2.3. Descrição de uma ideia de negócio
 - 2.3. Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
3. Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - 3.1. Formas de recolha de informação
 - 3.1.1. Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
 - 3.1.2. Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
 - 3.2. Tipo de informação a recolher
 - 3.2.1. O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
 - 3.2.2. Os produtos ou serviços
 - 3.2.3. O local, as instalações e os equipamentos
 - 3.2.4. A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
 - 3.2.5. Os meios de promoção e os clientes
 - 3.2.6. O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
4. Análise de experiências de criação de negócios
 - 4.1. Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - 4.1.1. Por setor de atividade/mercado
 - 4.1.2. Por negócio
 - 4.2. Modelos de negócio
 - 4.2.1. Benchmarking

- 4.2.2. Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
- 4.2.3. Parceria de outsourcing
- 4.2.4. Franchising
- 4.2.5. Estruturação de raiz
- 4.2.6. Outras modalidades
- 5. Definição do negócio e do target
 - 5.1. Definição sumária do negócio
 - 5.2. Descrição sumária das atividades
 - 5.3. Target a atingir
- 6. Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - 6.1. Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - 6.2. Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - 6.3. Banca, apoios privados e capitais próprios
 - 6.4. Parcerias
- 7. Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - 7.1. Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - 7.2. Análise crítica do mercado
 - 7.2.1. Estudos de mercado
 - 7.2.2. Segmentação de mercado
 - 7.3. Análise crítica do negócio e/ou produto
 - 7.3.1. Vantagens e desvantagens
 - 7.3.2. Mercado e concorrência
 - 7.3.3. Potencial de desenvolvimento
 - 7.3.4. Instalação de arranque
 - 7.4. Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- 8. Tipos de negócio
 - 8.1. Natureza e constituição jurídica do negócio
 - 8.1.1. Atividade liberal
 - 8.1.2. Empresário em nome individual
 - 8.1.3. Sociedade por quotas
- 9. Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - 9.1. Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - 9.2. Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

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

Conteúdos

- 1. Planeamento e organização do trabalho**
 - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo**
 - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados**
- 2. Conceito de plano de ação e de negócio**
 - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios**
 - 2.2. Análise de experiências de negócio**
 - 2.2.1. Negócios de sucesso**
 - 2.2.2. Insucesso nos negócios**
 - 2.3. Análise SWOT do negócio**
 - 2.3.1. Pontos fortes e fracos**
 - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos**
 - 2.4. Segmentação do mercado**
 - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado**
 - 2.4.2. Mercado concorrencial**
 - 2.4.3. Estratégias de penetração no mercado**
 - 2.4.4. Perspetivas futuras de mercado**
- 3. Plano de ação**
 - 3.1. Elaboração do plano individual de ação**
 - 3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio**
 - 3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual**
- 4. Estratégia empresarial**
 - 4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico**
 - 4.2. Formulação estratégica**
 - 4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias**
 - 4.4. Negócios de base tecnológica | Start-up**
 - 4.5. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures**
 - 4.6. Estratégias de internacionalização**
 - 4.7. Qualidade e inovação na empresa**
- 5. Plano de negócio**
 - 5.1. Principais características de um plano de negócio**
 - 5.1.1. Objetivos**
 - 5.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial**
 - 5.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa**
 - 5.1.4. Etapas e atividades**
 - 5.1.5. Recursos humanos**
 - 5.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)**
 - 5.2. Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo**
 - 5.2.1. Elaboração do plano de ação**
 - 5.2.2. Elaboração do plano de marketing**
 - 5.2.3. Desvios ao plano**
 - 5.3. Avaliação do potencial de rendimento do negócio**
 - 5.4. Elaboração do plano de aquisições e orçamento**

- 5.5. Definição da necessidade de empréstimo financeiro
- 5.6. Acompanhamento do plano de negócio
- 6. Negociação com os financiadores

7855	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho. 2. Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio. 3. Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver. 4. Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira. 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

10746	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho. 2. Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal. 3. Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação. 4. Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas. 	

Conteúdos

1. Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção
 - 1.1. Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
 - 1.2. Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
 - 1.3. Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
 - 1.4. Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
 - 1.5. Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
 - 1.6. Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
 - 1.7. Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
2. Plano de Contingência
 - 2.1. Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
 - 2.2. Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes

- 2.3.** Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
- 2.4.** Responsabilidade e aprovação do Plano
- 2.5.** Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
- 2.6.** Política, planeamento e organização
- 2.7.** Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infecciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e 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 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

3493	Atendimento - francês técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa.	

Conteúdos

- 1. Língua francesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

6945	Atendimento – espanhol técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.	

Conteúdos

- 1. Língua espanhola – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

6946	Atendimento – alemão técnico	50 horas
-------------	-------------------------------------	-----------------

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.

Conteúdos

1. Língua alemã – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

6947

Atendimento – italiano técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua italiana.

Conteúdos

1. Língua italiana – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7441

Atendimento – holandês técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua holandesa.

Conteúdos

1. Língua holandesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7442

Atendimento – finlandês técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua finlandesa

Conteúdos

1. Língua finlandesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7443

Atendimento – norueguês técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua norueguesa.

Conteúdos

1. Língua norueguesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

7444

Atendimento – sueco técnico

50 horas

Objetivos

1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua sueca.

Conteúdos

1. Língua sueca – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

8748

Atendimento – chinês técnico

50 horas

Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua chinesa.
------------------	---

Conteúdos

1. Língua chinesa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

8749	Atendimento – russo técnico	50 horas
Objetivos	1. Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua russa.	

Conteúdos

1. Língua russa – serviço de atendimento
 - 1.1. Atendimento de clientes
 - 1.2. Terminologia técnica
 - 1.3. Queixas e reclamações

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

Conteúdos

1. Empreendedorismo
 - 1.1. Conceito de empreendedorismo
 - 1.2. Vantagens de ser empreendedor
 - 1.3. Espírito empreendedor versus espírito empresarial
2. Autodiagnóstico de competências empreendedoras

- 2.1. Diagnóstico da experiência de vida
- 2.2. Diagnóstico de conhecimento das "realidades profissionais"
- 2.3. Determinação do "perfil próprio" e autoconhecimento
- 2.4. Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
3. Caraterísticas 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os desafios e problemas como oportunidades. 2. Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado. 3. Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades. 4. Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio. 5. Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso. 6. Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução. 7. Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional. 	

Conteúdos

1. Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio
 - 1.1. Noção de negócio sustentável
 - 1.2. Identificação e satisfação das necessidades
 - 1.2.1. Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
 - 1.2.2. Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as

normas de qualidade, ambiente e inovação

- 2. Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio**
 - 2.1. Conceito básico de negócio**
 - 2.1.1. Como resposta às necessidades da sociedade**
 - 2.2. Das oportunidades às ideias de negócio**
 - 2.2.1. Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias**
 - 2.2.2. Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)**
 - 2.2.3. Descrição de uma ideia de negócio**
 - 2.3. Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes**
- 3. Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado**
 - 3.1. Formas de recolha de informação**
 - 3.1.1. Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores**
 - 3.1.2. Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes**
 - 3.2. Tipo de informação a recolher**
 - 3.2.1. O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência**
 - 3.2.2. Os produtos ou serviços**
 - 3.2.3. O local, as instalações e os equipamentos**
 - 3.2.4. A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks**
 - 3.2.5. Os meios de promoção e os clientes**
 - 3.2.6. O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos**
- 4. Análise de experiências de criação de negócios**
 - 4.1. Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo**
 - 4.1.1. Por setor de atividade/mercado**
 - 4.1.2. Por negócio**
 - 4.2. Modelos de negócio**
 - 4.2.1. Benchmarking**
 - 4.2.2. Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes**
 - 4.2.3. Parceria de outsourcing**
 - 4.2.4. Franchising**
 - 4.2.5. Estruturação de raiz**
 - 4.2.6. Outras modalidades**
- 5. Definição do negócio e do target**
 - 5.1. Definição sumária do negócio**
 - 5.2. Descrição sumária das atividades**
 - 5.3. Target a atingir**
- 6. Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios**
 - 6.1. Meios e recursos de apoio à criação de negócios**
 - 6.2. Serviços e apoios públicos – programas e medidas**
 - 6.3. Banca, apoios privados e capitais próprios**
 - 6.4. Parcerias**
- 7. Desenvolvimento e validação da ideia de negócio**
 - 7.1. Análise do negócio a criar e sua validação prévia**
 - 7.2. Análise crítica do mercado**
 - 7.2.1. Estudos de mercado**
 - 7.2.2. Segmentação de mercado**

- 7.3. Análise crítica do negócio e/ou produto
 - 7.3.1. Vantagens e desvantagens
 - 7.3.2. Mercado e concorrência
 - 7.3.3. Potencial de desenvolvimento
 - 7.3.4. Instalação de arranque
- 7.4. Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
- 8. Tipos de negócio
 - 8.1. Natureza e constituição jurídica do negócio
 - 8.1.1. Atividade liberal
 - 8.1.2. Empresário em nome individual
 - 8.1.3. Sociedade por quotas
- 9. Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - 9.1. Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - 9.2. Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)

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

Conteúdos

1. Planeamento e organização do trabalho
 - 1.1. Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
 - 1.2. Atitude, trabalho e orientação para os resultados
2. Conceito de plano de ação e de negócio
 - 2.1. Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
 - 2.2. Análise de experiências de negócio
 - 2.2.1. Negócios de sucesso
 - 2.2.2. Insucesso nos negócios
 - 2.3. Análise SWOT do negócio
 - 2.3.1. Pontos fortes e fracos
 - 2.3.2. Oportunidades e ameaças ou riscos
 - 2.4. Segmentação do mercado
 - 2.4.1. Abordagem e estudo do mercado
 - 2.4.2. Mercado concorrencial
 - 2.4.3. Estratégias de penetração no mercado
 - 2.4.4. Perspetivas futuras de mercado

- 3. Plano de ação
 - 3.1. Elaboração do plano individual de ação
 - 3.1.1. Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
 - 3.1.2. Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- 4. Estratégia empresarial
 - 4.1. Análise, formulação e posicionamento estratégico
 - 4.2. Formulação estratégica
 - 4.3. Planeamento, implementação e controlo de estratégias
 - 4.4. Negócios de base tecnológica | Start-up
 - 4.5. Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
 - 4.6. Estratégias de internacionalização
 - 4.7. Qualidade e inovação na empresa
- 5. Plano de negócio
 - 5.1. Principais características de um plano de negócio
 - 5.1.1. Objetivos
 - 5.1.2. Mercado, interno e externo, e política comercial
 - 5.1.3. Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
 - 5.1.4. Etapas e atividades
 - 5.1.5. Recursos humanos
 - 5.1.6. Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
 - 5.2. Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
 - 5.2.1. Elaboração do plano de ação
 - 5.2.2. Elaboração do plano de marketing
 - 5.2.3. Desvios ao plano
 - 5.3. Avaliação do potencial de rendimento do negócio
 - 5.4. Elaboração do plano de aquisições e orçamento
 - 5.5. Definição da necessidade de empréstimo financeiro
 - 5.6. Acompanhamento do plano de negócio
- 6. Negociação com os financiadores

7855	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho. 2. Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio. 3. Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver. 4. Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira. 5. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

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

Objetivos

- 1.** Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho.
- 2.** Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal.
- 3.** Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação.
- 4.** Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas.

Conteúdos

- 1.** Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção
 - 1.1.** Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
 - 1.2.** Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
 - 1.3.** Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
 - 1.4.** Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
 - 1.5.** Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
 - 1.6.** Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
 - 1.7.** Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
- 2.** Plano de Contingência
 - 2.1.** Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
 - 2.2.** Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
 - 2.3.** Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
 - 2.4.** Responsabilidade e aprovação do Plano
 - 2.5.** Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
 - 2.6.** Política, planeamento e organização
 - 2.7.** Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infecciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as. 2. Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais. 3. Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto. 4. Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo. 5. Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho. 6. Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar. 	

Conteúdos

1. Teletrabalho
 - 1.1. Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
 - 1.2. Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
 - 1.3. Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
 - 1.4. Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade
2. Competências do/a teletrabalhador/a
 - 2.1. Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
 - 2.2. Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital
3. Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho
 - 3.1. Gestão da confiança

- 3.1.1. Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
- 3.1.2. Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
- 3.1.3. Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
- 3.1.4. Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais
- 3.2. Gestão da distância
 - 3.2.1. Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
 - 3.2.2. Reorganização dos locais e horários de trabalho
 - 3.2.3. Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
 - 3.2.4. Motivação e feedback
 - 3.2.5. Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
 - 3.2.6. Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
 - 3.2.7. Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
 - 3.2.8. Controlo e proteção de dados pessoais
 - 3.2.9. Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
 - 3.2.10. Assistência técnica remota
- 3.3. Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
- 3.4. Formação e desenvolvimento de novas competências
- 3.5. Transformação digital – novas formas de trabalho
- 4. Desempenho profissional em regime de teletrabalho
 - 4.1. Organização do trabalho
 - 4.2. Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
 - 4.3. Espaço de e para o teletrabalho
 - 4.4. Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
 - 4.5. Pausas programadas
 - 4.6. Riscos profissionais e psicossociais
 - 4.6.1. Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
 - 4.6.2. Avaliação e controlo de riscos
 - 4.6.3. Acidentes de trabalho
 - 4.7. Gestão do isolamento

7297	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compreender o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência 2. Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes 3. Apoiar/assistir pessoalmente clientes com necessidades especiais, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos 	

Conteúdos

- 1. Turismo inclusivo –causas e objectivos**
- 2. Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo**
 - 2.1. Contexto normativo internacional/UE**
 - 2.1.1. Legislação europeia**
 - 2.1.2. Legislação nacional**
 - 2.2. Conceitos principais**
 - 2.2.1. Deficiência**
 - 2.2.2. Acessibilidade**
 - 2.2.3. Design inclusivo**
 - 2.2.4. Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007**
- 3. O cliente com deficiência motora**
 - 3.1. Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos**
 - 3.1.1. Deficiência motora**
 - 3.1.2. Tipos de deficiência motora**
 - 3.1.3. Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora**
 - 3.2. Produtos e meios de apoio**
 - 3.2.1. Cadeiras de rodas**
 - 3.2.2. Espaço de movimentação**
 - 3.2.3. Zona de permanência e de manobra**
 - 3.2.4. Auxiliares de marcha**
 - 3.3. Requisitos da oferta turística**
 - 3.3.1. Acessibilidade física**
 - 3.3.2. Barreiras físicas**
 - 3.3.3. Transportes**
 - 3.4. Legislação nacional**
 - 3.5. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento**
 - 3.5.1. Necessidades detectadas**
 - 3.5.2. Relacionamento pessoal e social**
 - 3.6. Práticas de serviço**
 - 3.6.1. Utilização/manipulação de cadeira de rodas**
 - 3.6.2. Apoio à deslocação e transferência para outros assentos**
 - 3.6.3. Cuidados de relacionamento no serviço**
- 4. O cliente com deficiência visual**
 - 4.1. Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos**
 - 4.1.1. Deficiência visual**
 - 4.1.2. Limitações das pessoas com deficiência visual**
 - 4.1.3. Orientação e Mobilidade**
 - 4.1.4. Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão**
 - 4.2. Produtos e meios de apoio à deficiência visual**
 - 4.2.1. Braille, áudio descrição e formato digital**
 - 4.2.2. Acessibilidade nas TIC**
 - 4.2.3. Requisitos de acessibilidade na WEB**
 - 4.2.4. O acompanhante/ guia**
 - 4.2.5. O cão-guia**

6.3.2. Práticas de serviço no atendimento

- 7. O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais**
 - 7.1. O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos**
 - 7.2. Processo de envelhecimento**
 - 7.3. População idosa**
 - 7.4. Características do turismo sénior**
 - 7.5. Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas**
 - 7.6. Necessidades do cliente sénior com limitações**
 - 7.7. Requisitos da oferta e acessibilidades**
 - 7.8. Produtos de apoio e acessibilidades**
 - 7.9. Acessibilidades e legislação**
 - 7.9.1. Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal**
 - 7.10. Aspetos comunicacionais**
 - 7.11. Práticas de serviço**
 - 7.12. Relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento**

7300	Turismo inclusivo nas atividades turísticas	25 horas
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolher e tratar a informação a colocar no site da empresa e formatá-la de modo a que se tome acessível e útil para clientes com necessidades especiais 2. Construir pacotes turísticos e construir materiais promocionais de destinos ou serviços turísticos acessíveis a clientes com necessidades especiais 3. Proceder ao atendimento dos clientes com necessidades especiais e apoiá-los nas tomadas de decisão relativas à construção do seu plano de viagem e estadia turística 4. Efectuar as reservas e aquisições de serviço relativas à viagem dos clientes, emitir os documentos necessários e registar, nos documentos, as necessidades especiais dos clientes e os cuidados especiais contratados 5. Relacionar-se com os clientes com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço, de modo a que estes se sintam aceites, compreendidos e valorizados, como pessoas e como clientes da agência de viagens 6. Prestar assistência necessária a clientes com necessidades especiais em viagem de táxi, de autocarro, de comboio, de avião 7. Prestar serviços de informação turística a clientes com necessidades especiais que recorram ao posto de turismo 8. Prestar serviços de acompanhamento e informação turística a clientes com necessidades especiais 9. Proporcionar aos clientes com necessidades especiais as condições e a assistência pessoal necessárias à sua participação em congressos e eventos 10. Apoiar a participação de pessoas com necessidades especiais em atividades de animação turística 	

Conteúdos

- 1. O cliente com mobilidade reduzida em atividades turísticas**
 - 1.1. Materiais promocionais de destinos ou serviços acessíveis**
 - 1.1.1. Necessidades especiais vs requisitos da oferta**
 - 1.1.2. Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração, atividades de lazer**
 - 1.1.3. Tratamento da informação e construção de redes**

- 3.1.2.** Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração, atividades de lazer
- 3.1.3.** Tratamento da informação e construção de redes
- 3.1.4.** Pacotes turísticos e materiais promocionais
- 3.2.** Agência de viagem e turismo
 - 3.2.1.** Estratégias de comunicação
 - 3.2.2.** Plano de viagem, reservas e aquisição de serviços
 - 3.2.3.** Relacionamento pessoal e comunicação
- 3.3.** Serviços de transporte
 - 3.3.1.** Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - 3.3.2.** Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
- 3.4.** Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
 - 3.4.1.** Posto de turismo e atendimento do cliente com surdez total ou severa
 - 3.4.2.** Base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
 - 3.4.3.** Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - 3.4.4.** Congressos e outros eventos, requisitos de acessibilidade e condições técnicas
 - 3.4.5.** Atividades de animação turística – planeamento, organização e monitorização
 - 3.4.6.** Relacionamento pessoal e comunicação
- 4.** O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência em atividades turísticas
 - 4.1.** Clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada e clientes com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza física
 - 4.1.1.** Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
 - 4.1.2.** Necessidades especiais vs requisitos da oferta
 - 4.1.3.** Tratamento da informação e construção de redes
 - 4.1.4.** Pacotes turísticos e materiais promocionais
 - 4.2.** Agência de viagem e turismo
 - 4.2.1.** Plano de viagem e estadia turística, reservas e emissão de documentação
 - 4.2.2.** Relacionamento pessoal e o atendimento face-a-face
 - 4.3.** Serviços de transporte
 - 4.3.1.** Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - 4.3.2.** Requisitos de acessibilidade, os cuidados a ter e serviços de apoio
 - 4.3.3.** Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
 - 4.4.** Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
 - 4.4.1.** Posto de turismo e atendimento do cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência
 - 4.4.2.** Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - 4.4.3.** Congressos e outros eventos
 - 4.4.4.** Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização das atividades
 - 4.4.5.** Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- 5.** O cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais em atividades turísticas
 - 5.1.** Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
 - 5.1.1.** Requisitos técnicos da informação online
 - 5.1.2.** Características do cliente sénior
 - 5.1.3.** Necessidades especiais vs requisitos da oferta
 - 5.1.4.** Pacotes turísticos e materiais promocionais
 - 5.2.** Agência de viagem e turismo
 - 5.2.1.** Apoio do cliente no acesso ao edifício e ao local de atendimento
 - 5.2.2.** Necessidades e motivações do cliente

- 5.2.3.** Tratamento da informação e construção de redes
- 5.2.4.** Plano de viagem, reservas e emissão de documentação
- 5.2.5.** Relacionamento pessoal e o atendimento face-a-face
- 5.3.** Serviços de transporte
 - 5.3.1.** Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
 - 5.3.2.** Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
- 5.4.** Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
 - 5.4.1.** O posto de turismo e atendimento do cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais
 - 5.4.2.** A oferta de turismo acessível na região
 - 5.4.3.** Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
 - 5.4.4.** Congressos e outros eventos
 - 5.4.5.** Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização
 - 5.4.6.** Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado