

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**840 . Serviços de Transporte**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**840341 - Técnico/a de Tráfego de Assistência em Escala**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Publicação e atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 43 de 22 de Novembro de 2015 com entrada em vigor a 22 de Novembro de 2015.

**Observações**

A conclusão com aproveitamento das UFCD 9059, UFCD 5792, UFCD 9060, UFCD 9061, UFCD 0349, UFCD 9062, UFCD 9063, UFCD 9064, UFCD 9065, UFCD 9068, UFCD 9069, UFCD 9071, UFCD 9072, UFCD 9073, UFCD 9074, UFCD 9075, UFCD 9076, UFCD 9079 e UFCD 9080 permite obter as competências necessárias para o desempenho da atividade de Operação de Assistência em Escala.

## 1. Perfil de Saída

### Descrição Geral

Prestar assistência aos Passageiros nas atividades de embarque, desembarque, assistências especiais, acolhimento, Check-in, transferência de passageiros, Lounge, tratamento de irregularidades operacionais e de bagagem, vendas e/ou reservas de bilhetes e de bagagem, bem como garantir as atividades de rotação das aeronaves e concretizar as tarefas inerentes ao tratamento documental, faturação, armazenagem e irregularidades de carga e correio.

### Atividades Principais

- Preparar e aceitar o voo no que respeita ao tráfego de passageiros
- Efetuar o plano de carregamento das aeronaves e coordenar as respectivas actividades de carregamento e descarregamento, assegurando o cumprimento das normas de segurança e gerindo os equipamentos e o pessoal necessários
- Gerir o tráfego de pessoas, de cargas e de equipamentos na placa, organizando a distribuição dos meios humanos e materiais
- Assistir e coordenar a rotação das aeronaves
- Organizar e distribuir a documentação operacional relativa ao voo, junto dos diferentes serviços aeroportuários
- Assegurar a articulação da placa com os restantes serviços aeroportuários no que respeita ao movimento diário dos voos, alterações dos horários e suas implicações, à inserção dos dados no sistema informático, às actividades da pista e ao envio de mensagens operacionais.
- Coordenar e executar o processamento do expediente relativo a cargas importadas
- Coordenar e executar o processamento do expediente relativo a cargas exportadas
- Rececionar e entregar o correio
- Atender solicitações relativas a irregularidades com cargas importadas, exportadas e em trânsito
- Emitir bilhetes relativos a viagens aéreas de passageiros e documentos de bagagens
- Verificar passageiros e bagagens (check-in)
- Encaminhar os passageiros de e para a aeronave.
- Assistir passageiros especiais, tais como, VIP, idosos, menores não acompanhados e incapacitados, acompanhando-os no embarque e desembarque, respeitando as normas e procedimentos estabelecidos para esses casos.
- Resolver ou encaminhar situações irregulares relativas ao trânsito de passageiros e bagagens, nomeadamente as resultantes de perda ou extravio de bagagens (lost & found), cancelamento de voos ou ligações perdidas.

### 3. Referencial de Formação Global

#### Componente de Formação Sociocultural

Disciplinas	Horas
Português (ver programa)	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês ver programa iniciação ver programa continuação	220
Francês ver programa iniciação ver programa continuação	
Espanhol ver programa iniciação ver programa continuação	
Alemão ver programa iniciação ver programa continuação	
Área de Integração (ver programa)	220
Tecnologias da Informação e Comunicação (ver programa)	100
Educação Física (ver programa)	140
<b>Total:</b>	<b>1000</b>

\* 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 os seis primeiros módulos.

#### Componente de Formação Científica

Disciplinas	Horas
Psicologia (ver programa)	100
Economia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	200
<b>Total:</b>	<b>500</b>

#### Formação Tecnológica

Código		UFCD pré-definidas	Horas
9059	1	A empresa de transportes aéreos e a sua organização	25
5792	2	Fatores humanos	25
9060	3	Inglês técnico – assistência em escala	25
9061	4	Transporte aéreo – legislação, normas e procedimentos	25
0349	5	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25

9062	6	Segurança na aviação comercial (Security)	25
9063	7	Percursos e segurança aeroportuária (Safety)	25
9064	8	Mercadorias perigosas – artigos restritos (Dangerous Goods Regulations)	50
9065	9	Aeronaves – tipos e características	25
9066	10	Assistência a passageiros especiais no transporte aéreo	25
9067	11	Perdidos e achados – processos de bagagem	25
9068	12	Assistência a bagagem nos terminais do aeródromo	50
9069	13	Assistência a aeronaves	50
9070	14	Técnicas de organização e processamento administrativo – transporte aéreo	25
9071	15	Acidentes, incidentes e emergências em aviação	25
9072	16	Carregamento e descarregamento da aeronave	25
9073	17	Carga especial no transporte aéreo	25
9074	18	Unidades de carregamento de aeronaves – contentores e paletes	25
9075	19	Plataformas e amarrações da carga nas aeronaves	25
9076	20	Tecnologia de equipamentos – assistência de placa	50
9077	21	Tecnologia de equipamentos – comunicações aeronáuticas	25
9078	22	Assistência a carga aérea – documentação	25
9079	23	Assistência de carga aérea – armazém	50
9080	24	Assistência a correio aéreo – terminal	25
5664	25	Marketing ao serviço dos transportes	25
9081	26	Transporte aéreo e turismo	25
9082	27	Assistência a passageiros no aeródromo – check-in	50
9083	28	Assistência a passageiros no aeródromo – acolhimento	25
9084	29	Irregularidades com passageiros nos aeródromos	25
9085	30	Assistência de limpeza e serviço de aeronaves	25
9086	31	Técnicas de comunicação – chão/cockpit	25
9087	32	Edição de voo (Editing)	25
9088	33	Irregularidades com carga no transporte aéreo	25
9089	34	Pontes telescópicas - mangas	25
9090	35	Planos de carregamento e folhas de carga das aeronaves	25
<b>Total:</b>			<b>1025</b>

Para obter a qualificação de Técnico/a de Tráfego de Assistência em Escala, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 175 horas da Bolsa de UFCD**

Bolsa de UFCD

Código		Bolsa UFCD	Horas
5652	36	Noções de gestão de recursos humanos	25
5653	37	Direito do Trabalho	25
9091	38	Emissões/reservas – transporte aéreo	50
9092	39	Controlo operacional de assistência em escala	25
9093	40	Coordenação de equipas de assistência em escala - placa	25
9094	41	Despacho de aeronaves – massa e centragem	50
9095	42	Planos de carregamento das aeronaves – leitura	25
5811	43	Sistemas de transporte e elevação de carga	25
9096	44	Tratores de reboque de aeronaves	25
9097	45	Abastecimento de água, ar comprimido, energia e lavabos de aeronaves	25
9098	46	Manutenção e abastecimento de equipamentos de assistência às aeronaves	25
9099	47	Assistência de transporte em terra no aeródromo	25
7852	48	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25
7853	49	Ideias e oportunidades de negócio	50
7854	50	Plano de negócio – criação de micronegócios	25
7855	51	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50
8598	52	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25
8599	53	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25
8600	54	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25
<b>Total:</b>			<b>575</b>
<b>Carga Horária Total da Formação Tecnológica</b>			<b>1200</b>

### Formação em Contexto de Trabalho

Horas

A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica.

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 a 840

---

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

#### 4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) - Formação Tecnológica

9059	<b>A empresa de transportes aéreos e a sua organização</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer a organização de uma empresa.</li> <li>Identificar as várias funções e a estrutura da empresa.</li> <li>Caracterizar as linhas gerais do sistema aéreo português e identificar as principais condicionantes do negócio.</li> <li>Identificar as diferentes áreas de negócio associadas ao transporte aéreo (comercial, executiva, militar).</li> <li>Reconhecer os vários sectores ligados ao segmento da aviação.</li> <li>Reconhecer a importância da competitividade das empresas de transporte aéreo.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>A empresa e a sua organização             <ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama</li> <li>Estrutura interna</li> <li>Hierarquia</li> <li>Funções e interligação</li> </ul> </li> <li>Atividade             <ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura da empresa</li> <li>Normas e procedimentos</li> <li>Noções de Qualidade</li> <li>Inovação</li> <li>Desenvolvimento tecnológico</li> <li>Produtividade</li> <li>Apoio a clientes e resolução de problemas</li> </ul> </li> <li>Local de trabalho             <ul style="list-style-type: none"> <li>Edifícios</li> <li>Instalações</li> </ul> </li> <li>Legislação e regulamentação laboral             <ul style="list-style-type: none"> <li>Introdução</li> <li>Legislação aplicável</li> <li>Regulamentação laboral                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fontes normativas principais</li> <li>- Fontes convencionais</li> <li>- Categorias profissionais</li> <li>- Carreira profissional</li> <li>- Normas gerais</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Fardamentos             <ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamentação</li> <li>Imagem</li> </ul> </li> <li>Transporte aéreo             <ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço Aéreo Nacional</li> <li>Serviço Aéreo Internacional</li> <li>Empresa de Transportes Aéreos</li> <li>Transporte Aéreo não Regular</li> </ul> </li> <li>Áreas de negócio             <ul style="list-style-type: none"> <li>Generalidades</li> <li>Aviação geral</li> <li>Aviação comercial</li> <li>Aviação executiva</li> <li>Aviação militar</li> </ul> </li> <li>Estratégias e competitividade             <ul style="list-style-type: none"> <li>As companhias aéreas e a gestão aeroportuária</li> <li>Serviços de assistência em escala</li> <li>Tempos mínimos de chão</li> <li>Partilha de códigos <i>code share</i></li> <li>Políticas de combustível</li> </ul> </li> </ul>		

5792

Fatores humanos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer a importância do desempenho humano e suas limitações.
- Reconhecer os aspetos psicológicos e sociais no âmbito da atividade profissional.
- Identificar os aspetos que afetam o desempenho.
- Implementar medidas preventivas para diminuir os riscos no local de trabalho.
- Seleccionar e implementar modelos que permitam a prevenção e gestão de erros.

### Conteúdos

- Generalidades
  - O fator humano no ambiente de trabalho
  - Incidentes atribuídos a fatores humanos/erro humano
  - Lei de Murphy
- Desempenho humano e limitações
  - Visão; audição
  - Processamento de informação
  - Atenção, percepção e memória
  - Acesso de claustrofobia e cansaço físico
- Aspectos psicológicos e sociais
  - Sentido de responsabilidade individual e colectiva
  - Motivação e desmotivação
  - Pressão exercida pelos colegas
  - Problemas de ordem cultural
  - Trabalho em equipa
  - Chefia, supervisão e liderança
- Fatores que afetam o desempenho
  - Condição física/saúde
  - Stress provocado por fatores familiares e profissionais
  - Pressão provocada por fatores temporais e profissionais
  - Carga de trabalho: sobrecarga e subcarga
  - Sono e cansaço, trabalho por turnos
  - Consumo abusivo de álcool, medicamentos e drogas
- Ambiente físico
  - Ruídos, fumos e iluminação
  - Clima e temperatura
  - Movimento e vibrações
  - Condições de trabalho
- Trabalho
  - Trabalho físico
  - Tarefas repetitivas
  - Inspeção visual
  - Sistemas complexos
- Comunicação
  - Comunicação no interior das equipas e entre equipas
  - Apontamento e registo de trabalho
  - Actualização e fluência
  - Divulgação de informações
- Erro humano
  - Modelos e teorias de erro
  - Tipos de erro em tarefas de manutenção
  - Implicações do erro (acidentes)
  - Prevenção e gestão de erros
- Riscos no local de trabalho
  - Identificação e prevenção de riscos
  - Procedimentos em situações de emergência



9060

**Inglês técnico – assistência em escala**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

- Ler, traduzir e interpretar orientações técnicas, desenhos, normas, manuais e outros documentos técnicos em inglês, a nível do utilizador independente, no domínio da aeronáutica/transportes.
- Interagir e comunicar em inglês, a nível do utilizador independente utilizando a terminologia específica da atividade na comunicação oral e escrita.

**Conteúdos**

- Funcionamento da linguagem
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
- Funções da linguagem
  - Comparar e contrastar
  - Prestar e receber informações
  - Ouvir e exprimir opiniões
  - Sugerir
  - Descrever
  - Aconselhar
  - Apresentar
- Descrição e identificação
  - Aeronáutica e transportes
- Manuais técnicos de regulamentação
  - Manuseamento
  - Consulta
- Vocabulário técnico
  - Termos
  - Definições
- Alfabeto internacional
  - Descrição
  - Fonética
- Glossário
  - Termos
  - Definições
- Pesos e medidas
  - Abreviaturas
  - Tabelas de conversão
- Códigos
  - Tráfego
  - Endereços
    - Alfabético
    - Numérico
  - Símbolos quantitativos

9061

**Transporte aéreo – legislação, normas e procedimentos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e aplicar a legislação e a regulamentação nacional e internacional do transporte aéreo.
- Identificar as entidades reguladoras nacionais e internacionais.
- Aplicar as normas e procedimentos no transporte de passageiros, carga e correio.

**Conteúdos**

- Definições
  - Aeródromo
  - Assistência em escala
  - Autoassistência em escala
  - Entidade gestora
  - Prestador de serviços de assistência em escala
  - Serviço de assistência em escala
- Taxas aeroportuárias
  - Aterragem
  - Navegação
  - Segurança
  - Abastecimento de combustível
  - Estacionamento de aeronaves
- Transporte aéreo nacional
  - Conceito
  - Legislação
  - Normas e procedimentos
  - Plano Nacional de Segurança da Aviação Civil
    - Introdução
    - Formação
- Definição de acidente
  - Com o avião
  - Com mercadorias perigosas
- Auditorias
  - Gabinete auditor
  - Áreas e requisitos
  - Não conformidades
  - Problemas detetados em auditorias
- Entidades reguladoras nacionais – competências no âmbito do transporte aéreo
  - Enquadramento
  - ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil
  - ANA - Aeroportos de Portugal
  - AOC - Airline Operators Committee
  - DGAIEC – Direção Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
  - SEF - Serviço Estrangeiros e Fronteiras
  - Outras entidades reguladoras nacionais
- Transporte aéreo internacional
  - Conceito
  - Legislação
  - Normas
  - Procedimentos
  - Convenção de Varsóvia
- Entidades reguladoras internacionais – competências no âmbito do transporte aéreo
  - Enquadramento
  - IATA – *International Air Transport Association*
  - ICAO - *International Civil Aviation Organization*
  - FAA – *Federal Aviation Administration*
  - EASA – *European Aviation Safety Agency*
  - Outras entidades reguladoras internacionais

0349

**Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais problemas ambientais.
- Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.
- Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor.
- Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas.

- Reconhecer a sinalização de segurança e saúde
- Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

## Conteúdos

- AMBIENTE
  - Principais problemas ambientais da atualidade
  - Resíduos
    - Definição
    - Produção de resíduos
  - Gestão de resíduos
    - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos
    - Estratégias de atuação
    - Boas práticas para o meio ambiente
- SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO
  - CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST
    - Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção
  - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST
    - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador
  - ACIDENTES DE TRABALHO
    - Conceito de acidente de trabalho
    - Causas dos acidentes de trabalho
    - Consequências dos acidentes de trabalho
    - Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
  - DOENÇAS PROFISSIONAIS
    - Conceito
    - Principais doenças profissionais
  - PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS
    - Riscos biológicos
    - Agentes biológicos
    - Vias de entrada no organismo
    - Medidas de prevenção e proteção
    - Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
    - Ambiente térmico
    - Iluminação
    - Radiações (ionizantes e não ionizantes)
    - Ruído
    - Vibrações
    - Riscos químicos
      - Produtos químicos perigosos
      - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
      - Vias de exposição
      - Efeitos na saúde
      - Classificação, rotulagem e armazenagem
      - Medidas de prevenção e proteção
    - Riscos de incêndio ou explosão
      - O fogo como reação química
      - Fenomenologia da combustão
      - Principais fontes de energia de ativação
      - Classes de Fogos
      - Métodos de extinção
    - Meios de primeira intervenção - extintores
      - Classificação dos Extintores
      - Escolha do agente extintor
    - Riscos elétricos
      - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
      - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
      - Medidas de prevenção e proteção
    - Riscos mecânicos
      - Trabalho com máquinas e equipamentos
      - Movimentação mecânica de cargas
    - Riscos ergonómicos
      - Movimentação manual de cargas
    - Riscos psicossociais
  - SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
    - Conceito
    - Tipos de sinalização
  - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
    - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

9062

## Segurança na aviação comercial (Security)

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer o primado da segurança na aviação, enquanto requisito obrigatório e permanente no ar e em terra.
- Reconhecer e aplicar as regras estabelecidas pelo Plano Nacional de Segurança da Aviação Civil, aplicando as regras profissionais em contexto de trabalho.
- Cumprir as normas e procedimentos de segurança no âmbito da legislação internacional.

### Conteúdos

- Cultura de segurança contra atos ilícitos
  - Procedimentos
  - Simulacro de acidentes
  - Cartões e áreas de acesso autorizadas
- Legislação nacional
  - Introdução
  - Plano Nacional de Segurança da Aviação Civil
- Legislação internacional
  - Introdução
  - Manual de serviços para o aeroporto (*Airport Services Manual*)
  - Manual de segurança (*Security Manual*)
  - Segurança da aeronave na Placa (*aircraft ground security*)
  - Acesso à aeronave (*security check*)
  - Manual de segurança da bagagem (*Baggage Security*)
  - Manual de segurança da carga e correio (*Cargo and Mail security*)
- Responsabilidade do profissional
  - Cartão de identificação
  - Manutenção da segurança
  - Detecção de riscos
  - Reporte de comportamento/ação suspeito
- Aviso de bomba a bordo
  - Enquadramento
  - Procedimentos
    - Pessoal de serviço à aeronave
    - PSP, GNR e outras entidades
    - Enquadramento
    - Perímetro de segurança
    - Sistema Inibidor de frequência
    - Equipa cinotécnica
    - Equipa de inativação de explosivos
    - Outros recursos

9063

**Percursos e segurança aeroportuária (Safety)**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicitar as normas legais de circulação que regulam a movimentação no Aeródromo Lado Ar.
- Explicitar os princípios de segurança na placa (regulamentação aeroportuária de segurança).
- Aplicar as normas de segurança na pista, na circulação de pessoas e veículos, na operação de equipamentos, aplicando as regras profissionais em contexto de trabalho.
- Identificar danos na aeronave.
- Reconhecer as normas e procedimentos a cumprir na operação noturna.

**Conteúdos**

- Conceitos e definições
  - Introdução
  - Aeródromo/Aeroporto
  - Aeroporto urbano
  - Área de manobra
  - Área de movimento
  - Pista
- Cultura de segurança operacional
  - Pessoal e equipamentos
  - Normas de segurança
- Regulamento de segurança do Aeroporto Lado Ar
  - Manual do Aeródromo/aeroporto. Regras Básicas de Segurança
  - Áreas de movimento e de estacionamento
- Sinalização de segurança
  - Legislação
  - Tipos de sinais
  - Áreas com marcações de segurança
    - Caminhos de circulação
    - Áreas de estacionamento/mangas
    - Linhas de rolagem da aeronave (*taxi way*)
    - Passagens de peões
    - Marcas de proibido parquear (*No Parking*)
    - Sinalização das bolsas de equipamento
    - Linha de trator de reboque da aeronave (*push back*)
- Regras de circulação
  - Normas de circulação para pessoas e veículos
    - Áreas restritas e reservadas
    - Normas da entidade aeroportuária
  - Carta de condução no aeródromo/aeroporto
    - Introdução
    - Normas aplicáveis
- Regras de segurança
  - Princípios básicos
  - Áreas de perigo
    - Diagrama das áreas de perigo
    - Área de placa
    - Área de estacionamento
    - Área de ventilação
    - Área de sucção
  - Encaminhamento de passageiros junto à aeronave
  - Derrames de combustível. Ações
  - Condições meteorológicas adversas
- Danos na aeronave
  - Por equipamento terra
  - No carregamento/descarregamento
- Responsabilidade do profissional
  - Equipamento de proteção individual
  - Manuseamento de cargas
  - Regras de funcionamento dos equipamentos
  - Avarias nos equipamentos
- Operação noturna
  - Normas
  - Procedimentos

9064

**Mercadorias perigosas – artigos restritos (Dangerous Goods Regulations)**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os diversos tipos de mercadorias perigosas em transporte aéreo e os riscos associados.
- Identificar e interpretar as etiquetas de carga especiais de mercadorias perigosas.
- Reconhecer, manusear e carregar carga cuja natureza é considerada perigosa.
- Aplicar as normas e procedimentos de carregamento e transporte de mercadorias e cargas perigosas em aviões de passageiros e de carga.
- Reconhecer e interpretar documentação específica no Manual DGR – IATA.
- Aplicar os procedimentos de informação e Notificação ao Comandante (NOTOC).
- Aplicar procedimentos de prevenção de riscos e controlo de emergências.

**Conteúdos**

- Princípios gerais
  - Mercadorias proibidas para transporte por ar
  - Mercadorias de perigosidade múltipla
  - Regulamento de transporte
  - Exceções à regulamentação
- Limitações ao transporte
  - Nas Aeronaves
    - De passageiros
    - Cargueiros
  - Na Bagagem
    - Passageiros
    - Tripulação
- Artigos restritos – *Dangerous Goods*
  - Manual IATA - Dangerous Goods Regulations
  - Classificação
    - Códigos - IMP Code
    - Nome
    - Classes
    - Divisões/Grupos de incompatibilidade
  - Embalagens
    - Tipos
    - Específicas - UN/ICAO
    - Específicas transitórias
    - Não específicas transitórias
    - Simples e compostas
    - Resistências
- Marcas e etiquetas
- Marcas obrigatórias
- Riscos não evidentes
- Etiquetas de perigo (*hazard labels*)
  - Risco primário
  - Risco subsidiário
- Etiquetas de manuseamento (*handling labels*)
  - Etiquetas com instruções especiais no manuseamento (*special handling*)
  - Setas de orientação
  - Instruções de carregamento
- Materiais radioativos
  - Definição
  - Categorias
  - Tipos de embalagem
  - Marcas
  - Etiquetagem
  - Selos
- Carregamento e descarregamento
  - Inspeção de volumes e etiquetas
  - Manuseamento
  - Incompatibilidades
  - Setas de posição
- Informação e notificação ao Comandante
- Procedimentos de emergência
  - Embalagens danificadas
  - Derrames
  - Avarias

9065

**Aeronaves – tipos e características**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e caracterizar os diferentes tipos e estruturas de aeronaves.
- Identificar os pontos de serviço do avião e respetivos equipamentos.

**Conteúdos**

- Tipos de aeronave
  - Generalidades
  - Noções de aerodinâmica
  - Helicópteros
  - Aeronaves a hélices
  - Jatos
    - Aeronave de pequeno porte (*narrow body*)
    - Aeronave de grande porte (*wide body*)
    - Aeronave mista (passageiros e carga) (*combi*)
    - Aeronave de carga
    - Outras aeronaves
- Estruturas das aeronaves
  - Fuselagem
  - Asas
  - Trens de aterragem
- Registo e certificação
  - Dados do avião
  - Matrícula
- Medidas
  - Comprimento avião
  - Altura – chão/avião
  - Portas dos porões
- Localização
  - Portas e saídas de emergência
  - Porões
  - Pontos de serviço
    - Combustível
    - Elétrico
    - Pneumático
    - Ar condicionado
    - Lavabos
    - Água potável
- Cabina
  - Definição
  - Designação
    - Secção
    - Zonas
    - Classes
- Porões
  - Definição
    - Compartmento
    - Secção
    - Divisão para contentores ou paletes (*bay*)
  - Designação
    - Compartimentos de carga
    - Posição de contentores ou paletas (*Uld bays*)
  - Ventilados, pressurizados e aquecidos
- Versões
  - Cabina
  - Porões
- Capacidade para tráfego
  - Princípios básicos
  - Máximos estruturais
  - Posição de contentores ou paletas vazias
- Equipamento do avião
  - Macas
  - Incubadoras

9066

**Assistência a passageiros especiais no transporte aéreo**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar os passageiros especiais e os requisitos específicos em matéria de assistência, comunicação e mobilidade.
- Assistir passageiros especiais respeitando as normas e procedimentos estabelecidos.
- Efetuar as operações de embarque e desembarque de passageiros especiais.

**Conteúdos**

- Tipos de passageiros
  - Características
  - Procedimentos de embarque ou desembarque
- Assistência a membros do estado e do governo
  - Enquadramento
  - Legislação
  - Assistência a criança não acompanhada
  - Receção e entrega
  - Assistência a passageiro inadmissível
  - Notificação do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
  - Reserva de lugar
  - Emissão do bilhete
  - Relatório
- Assistência a passageiro em maca
  - Procedimentos de acesso da ambulância ao lado ar/área restrita
  - Assistência ao passageiro no embarque ou desembarque
- Assistência a outros passageiros especiais
  - Passageiro VIP
  - Passageiro frequente
  - Grupos
  - Passageiro com mobilidade reduzida
  - Passageiro Invisual
  - Passageiro invisual com cão de guia
  - Passageiro deportado
  - Escoltas
  - Passageiros difíceis



9067

## Perdidos e achados – processos de bagagem

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Operar com o sistema *World Tracer* para controlo dos processos de bagagem.
- Aplicar as normas e procedimentos de registo da bagagem.
- Aplicar as normas e procedimentos de intervenção na perda ou extravio de bagagens.
- Explicitar os direitos dos passageiros relativos à sua bagagem e gerir reclamações.

### Conteúdos

- Sistema *World Tracer*
  - Enquadramento
- Bagagem registada
  - Não embarcada
  - Não identificada
  - Danificada
    - Prioridades
    - Reclamações
    - Prazos
  - Perdida
  - Extraviada
  - Roubada/violada
    - Reclamações
    - Prazos
  - Entrega tardia
    - Reclamação
    - Prazo
  - Indemnizações
- Bagagem com vários percursos (*interline*)
  - Enquadramento
  - Não embarcada – relatório
- Processos
  - Abrir
  - Suspende
  - Reativar
  - Emendar
- Mensagens
  - Interpretação
  - Envio
- Objetos achados
  - Procedimentos
- Formulários
- Direitos dos passageiros
  - Reclamações
  - Legislação nacional e internacional
  - Rede de Centros Europeus do Consumidor
  - ANAC, I.P

9068

## Assistência a bagagem nos terminais do aeródromo

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer os diferentes terminais de bagagem e identificar as respetivas funções e operações.
- Reconhecer e utilizar os equipamentos de reconciliação de bagagem.
- Identificar e interpretar etiquetas de bagagem.
- Aplicar as normas e procedimentos no tratamento da bagagem de chegada.
- Cumprir os procedimentos estabelecidos no tratamento de bagagem especial tanto na chegada como na partida.
- Efetuar a operação de triagem de bagagem na partida, cumprindo as regras de segurança.
- Operar os equipamentos de transporte de bagagens e aplicar as normas de segurança na condução de veículos.
- Entregar a bagagem não embarcada no serviço de “perdidos e achados” (*Lost Found*).

### Conteúdos

- Terminais de bagagem
  - TBP – Partidas
  - TBC – Chegadas
  - TBT – Transferências

- Funcionamento, rotinas e procedimentos
- Gabinete operacional
  - Mensagens
  - Tráfego
    - BSM - *Baggage Source Message*
    - BTM - *Baggage Transfer Message*
    - PTM - *Passenger Transfer Message*
  - Operacionais
    - Pedidos de contentores
    - Informações
  - Interligação com outros serviços
    - Perdidos e achados (*Lost Found*)
    - *Check-in*
    - Placa
    - Controlo da carga (*Load control*)
    - Aeródromo/aeroporto
  - Telefones
  - Informações
  - Arquivo
- Equipamento de reconciliação de bagagem
  - BRS - *Baggage Reconciliation System*
  - Descrição funcional
  - *Scanners* - Utilização e cuidados
  - Monitores
- Tipos de bagagem
  - Bagagem de mão
  - Bagagem registada
    - Executiva
    - Económica
    - Transferência
    - Trânsito
- Etiquetas
  - De registo – Eletrónicas e manuais
  - Suplementares
    - Executiva
    - Lista de espera
    - Outras
- Etiquetas de bagagem não acompanhada
- Chegada
  - Recolha - Condições meteorológicas adversas
  - Separação
  - Entrega
    - Prioridades
    - Tempos
    - Anomalias
- Bagagem especial na chegada
  - De tripulação
  - Fora de formato
  - Pesada
  - Animais domésticos
  - Não acompanhada
- Tratamento de bagagem na partida
  - Separação - Tipos e destino
  - Manuseamento – Cuidados
  - Acondicionamento - Carros e contentores
  - Armazenagem - Áreas de segurança
- Segurança de bagagem
  - Raio X (EDS)
  - Reconciliação da bagagem (BRS - *Baggage Reconciliation System*)
  - Impresso de registo manual do número da etiqueta de bagagem (BTP - *Bingo Card*)
- Bagagem especial na partida
  - De tripulação
  - Fora de formato
  - Pesada
  - Animais domésticos
  - Não acompanhada
- Transporte para as aeronaves
  - Horas de saída
  - Parqueamento das aeronaves – *Stands*
  - Condições meteorológicas adversas
- Entregas ao *Lost Found*
  - Enquadramento
  - Bagagem
    - Não embarcada

- Não identificada
- Danificada
- Roubada
- Irregularidades
  - Causas
  - Consequências
  - Custos

9069

## Assistência a aeronaves

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer as rotinas e aplicar os procedimentos de assistência às aeronaves na chegada
- Efetuar o carregamento da aeronave.
- Cumprir as normas estabelecidas no abastecimento de combustível à aeronave e atuar nas situações de emergência.
- Assegurar o controlo dos tempos de abastecimento, de catering e de embarque.
- Identificar e cumprir as sequências na saída da aeronave.
- Distinguir as diferentes situações de assistência dos aviões em escala.
- Ler e Interpretar as mensagens de tráfego.

### Conteúdos

- Pré-chegada
  - Mensagens
  - Limpeza da área de estacionamento - Stand (FOD - *Foreign Object Damage*)
  - Bolsas de equipamento
  - Material de suporte para desembarque e descarregamento
- Chegada – Parqueamento
- Desembarque
  - Encosto
  - Cones de sinalização (*safety cones*)
  - Abertura de portas - Sinais gestuais
  - Desembarque em condições meteorológicas adversas
  - Assistência a passageiros especiais
  - Passageiros incapacitados - Cadeiras de rodas
  - Objetos achados na cabina
  - Desmontagem - Macas e incubadoras
- Descarregamento
  - Sistemas de abertura de porões
  - Manuais
  - Pneumáticos
  - Elétricos
  - Hidráulicos
- Cadeiras de rodas – Prioridades
- Descarregamento em condições meteorológicas adversas
- Objetos encontrados no porão/achados
- Contagem e registo do tráfego
- Limpeza de porões e desinfeção dos compartimentos
- Segurança de porões - Normas e procedimentos
- Partidas
  - Mensagens
  - Voos
    - Um destino final (*point to point*)
    - Mais que um destino (*multi sector flight*)
- Cabina
  - Pessoal navegante técnico PNT
  - Pessoal navegante de cabine PNC
  - Controlo de acessos à cabine
- Carregamento na cabina
  - Animais domésticos
    - Condições de transporte
    - Limitações
  - Malas diplomáticas (correio diplomático)
    - Condições de transporte
    - Limitações
- Carregamento nos porões
  - Segurança de porões - Normas e procedimentos
  - Sistemas de travamento
    - Inspeção

- Travões inoperativos
  - o Carregamento em condições meteorológicas adversas
  - Abastecimento de combustível
    - o Conceitos e definições
    - o Procedimentos
      - Abastecimento
      - Área de abastecimento
      - Combustível
      - Esvaziamento de depósitos (*defuelling*)
      - Abastecimento de combustível com passageiros a bordo
      - Saídas de emergência da aeronave
    - o Derrames
      - Emergências
      - Fogo no avião
      - Localização dos alarmes ou corta-abastecimento
  - Abastecimento de alimentos e bebidas - *Catering*
    - o Tempos - Controlo e registo
    - o Selagem dos contentores
  - Embarque
    - o Tempos de embarque
    - o Fim de embarque - OK de passageiros
  - Saída do avião
    - o Retirar equipamento e "pinos"
    - o Trator de reboque da aeronave
    - o Retirar lança
    - o Lançamento de reatores
    - o Limpeza de stand (FOD - *foreign object damage*)
  - Aviões em escala
    - o Rotações
    - o Trânsitos
    - o Escalas técnicas
    - o Escala em treino
    - o Escala noturna (*night-stop*)
  - Mensagens
    - o LDM – *Load message*
    - o CPM – *Container/pallet message*
    - o SLS – *Statistical load summary*
    - o MVT – *Aircraft movement message*
    - o ALI – *Abbreviated load information message*
    - o PTM – *Passenger transfer message*
    - o UCM – *ULD control message*
-

9070

**Técnicas de organização e processamento administrativo –  
transporte aéreo**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Organizar e distribuir a documentação operacional relativa ao voo e controlar a entrega ou receção junto dos diferentes serviços aeroportuários.
- Preparar e organizar a documentação operacional que deve constar na mala de bordo.
- Efetuar o tratamento, controlo e arquivo da documentação administrativa associada ao transporte aéreo.
- Entregar ou rececionar a mala de bordo junto da tripulação, fornecendo-lhe os documentos operacionais inter-escalas.
- Assegurar todos os procedimentos na faturação das despesas de assistência.

**Conteúdos**

- Mala de bordo
  - Impressos
    - Pesos da aeronave (*actual weights standard weights*)
    - Folhas de centragem (*balance tables*)
    - Folhas de carga (*loadsheet*)
    - Outros impressos
  - Dossier
    - Declaração geral (*general declaration*)
    - Lista de passageiros (*passenger manifest*)
    - Folhas de carga (*loadsheets*)
    - Notificação ao comandante (NOTOC - *Notification To Captain*)
- Mala de porão
  - Manifestos de carga
  - Documentação de correio
- Impressos manuais
  - *Check list*
    - Voo
    - Placa
    - Passageiros
  - Impresso de identificação de bagagem
- Faturação
  - Generalidades
  - Despesas de assistência (HCN - *Handling Charges Notes*)
  - Cobranças
- Arquivo – processos de voos

9071

## Acidentes, incidentes e emergências em aviação

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os tipos de acidente e os respetivos procedimentos de atuação em situação de emergência.
- Reconhecer as causas dos acidentes e aplicar as respetivas medidas preventivas.
- Identificar os procedimentos e requisitos para a elaboração do relatório.
- Reconhecer os custos diretos e indiretos resultantes de acidentes, incidentes e emergências em aviação.

### Conteúdos

- Classificação e definição
  - Acidentes
  - Incidentes
  - Emergências
- Sistemas de alerta
  - Entidades
  - Serviços de assistência e socorro
- Causas dos acidentes – fatores
  - Humano
  - Material
  - Organizacional
  - Ambiental
- Tipo de acidentes – reporte
  - Com o avião
  - Com passageiros
  - Com cargas perigosas
  - Com pessoal
- Relatório de acidentes – reporte
  - Procedimentos
  - Pessoal envolvido
  - Causas
  - Croquis
- Custos
  - Diretos
  - Indiretos

9072

## Carregamento e descarregamento da aeronave

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer os diferentes tipos de tráfego.
- Movimentar cargas manualmente.
- Carregar e descarregar a carga, bagagem e correio nas aeronaves, operando equipamentos específicos e aplicando as normas e procedimentos.

### Conteúdos

- Tipos de tráfego
  - Bagagem
  - Carga
  - Correio
- Manuseamento do tráfego
  - Cuidados
    - Avarias
    - Reclamações
  - Mau tempo
- Acondicionamento do tráfego
  - Volumes
    - Pesados
    - Frágeis
  - Mau aproveitamento da capacidade do avião
- Separação/distribuição do tráfego
  - Normas
  - Procedimentos
  - Condições de centragem
  - Prioridades
  - Separação por destinos
  - Trânsito
- Carregamento do tráfego

- Verificação do pavimento, paredes, teto e redes de separação dos porões
  - Inspeção dos volumes
  - Tráfego contentorizado
    - Contentores
    - Etiquetas
    - Destinos
    - Voos multisetor
  - Tráfego paletizado
    - Paletes
    - Etiquetas
    - Destinos
    - Voos multisetor
      - Contagem de todo o tráfego embarcado
  - Carregamento na cabina
    - Condições de transporte e limitações na cabina de animais domésticos
    - Condições de transporte e limitações de transporte de malas diplomáticas (correio diplomático)
  - Descarregamento do tráfego
  - Prioridades
    - Centragem
    - Contagem de todo o tráfego desembarcado
    - Inspeção dos porões
  - Bagagem
    - Códigos IATA
      - Cidades
      - Aeródromos/Aeroportos
    - Identificação dos diversos tipos de bagagem
    - Leitura de etiquetas tratamento e separação por tipos e destino
    - Bagagem em transferência
    - Prioridades de carregamento da bagagem *interline*
    - Bagagem avariada
  - Carga
    - Código IATA
    - Carga local
    - Carga em trânsito
    - Carga em transferência
    - Carga danificada
    - Derrames
    - Deterioração da mercadoria
    - Carga não embarcada
      - Causas
      - Avarias
      - Procedimentos
  - Correio
    - Código IATA
    - Prioridades
    - Correio não embarcado
      - Causas
      - Avarias
      - Procedimentos
  - Equipamentos específicos de carregamento ou descarregamento
-

9073

**Carga especial no transporte aéreo**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e distinguir as diferentes cargas e mercadorias especiais e seus requisitos de acordo com sua natureza, peso e dimensão.
- Efetuar o tratamento, armazenamento ou carregamento da carga especial, de acordo com as suas características e procedimentos.
- Identificar todas as substâncias incompatíveis.

**Conteúdos**

- AVI – animais vivos
  - Regulamento para transporte de animais vivos (IATA - *Live Animal Regulations*)
  - Carregamento
    - Prioridades
    - Portas dos porões
  - Utilização de Canis
- BAL - Lastro
  - Carregamento
  - Centragem
- BIG/OHG – Carga volumosa (*oversized cargo*)
  - Dimensões máximas dos volumes
  - Área útil da paleta (*loading contour*)
- EIC – *equipment in cpts*
  - Definição
  - Tipos
- HEA – Carga pesada (*heavy cargo*)
  - Limitações por tipo de avião
  - Equipamentos
- HUM – restos mortais humanos (*coffins with human remains*)
  - Embalagem
  - Carregamento
- PER – carga deteriorável (*perishable cargo*)
  - Carne, flores, ovos de postura, peixe fresco, peixe congelado, plantas vivas e outras cargas deterioráveis
  - Embalagens
  - Câmaras frigoríficas
  - Atrasos ou voos cancelados
  - Embalagens
  - Câmaras frigoríficas
- VAL – carga valiosa
  - Generalidades
  - Procedimentos
    - Carregamento
    - Descarregamento
    - Segurança
- Carga molhada (*wet cargo*)
  - Generalidade
  - Embalagem
  - Carregamento
    - Plástico
    - Setas de posição
    - Acondicionamento
- Outros artigos
  - Cadeiras de rodas
    - Tipos
    - Manuseamento
  - Filmes não revelados
  - Armas de pequeno porte e munições
  - Veículos (*self-propelled and caterpillar vehicles*)
  - Material magnetizado
  - Obras de arte
- Informação à tripulação
  - Notificação ao Comandante (NOTOC - *Notification To Captain*)
- Incompatibilidades
  - Segregação de tipos de carga
  - Tabela de incompatibilidades



9074

## Unidades de carregamento de aeronaves – contentores e paletes

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer os diferentes tipos de unidades de carregamento (ULD) e códigos de registo.
- Realizar o preenchimento e leitura de etiquetas de ULD.
- Identificar as compatibilidades com os vários tipos de aeronaves.
- Efetuar o registo de todas as unidades para a sua gestão.

### Conteúdos

- Unidades de carregamento (ULD - *Unit Load Device*)
  - Uld Technical Manual – IATA
  - Definição
    - ULD Certificados
    - ULD Não-Certificados
- Códigos de registo (IATA/NAS3610)
  - Tipo (ULD *Type*)
  - Número de registo (ULD *Serial Number*)
  - Proprietário (ULD *Owner Code*)
- Tipos
  - Paletes
    - Dimensões/Medidas base
    - Redes
    - Extensores
- Contentores
  - Dimensões
  - Medidas da base
  - Portas
  - Equipamento de suporte
    - Porta contentores/paletes (*trailers*)
    - Porta contentores (*dollies*)
    - Veículos para transporte de contentores ou paletas (*transporters*)
    - Monta-cargas com duas plataformas (*loaders*)
- Etiquetas e preenchimento
  - Etiquetas
    - Bagagem
    - Carga, Correio ou EIC
    - Cargas perigosas (*dangerous goods*)
    - Contentores ou paletes fora de serviço
    - Unidades vazias
  - Preenchimento dos diferentes campos da etiqueta
    - Destino
    - Pesos
    - Códigos de tráfego e volume
- Compatibilidade com o avião
  - Dimensões
  - Contornos
  - Bitolas
  - Capacidade
  - Pesos máximos
  - Sistemas de movimentação e acondicionamento
- Mensagens
  - UCM - *Control Message*
  - LUC - *Unit Load Device Exchange Control*
  - SCM ULD - *Stock Check Message*
- Gestão e controlo de unidades (*stocks*)
  - Acordo de ULD
  - Lista dos transportadores participantes no acordo de ULD
  - Tipos de ULD aceitáveis pelos membros do acordo multilateral da IATA
  - Transferência de unidades
  - Transferência para transportadores não participantes
  - ULD em falta
  - Taxas

9075

## Plataformas e amarrações da carga nas aeronaves

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Acondicionar e amarrar a carga nos porões das aeronaves, cumprindo as instruções de carregamento e aproveitando a máxima capacidade.
- Acondicionar e amarrar a carga nos contentores ou paletes seguindo as normas de segurança.
- Efetuar o cálculo das plataformas e amarrações.
- Anotar todo o material utilizado para cobrança.

### Conteúdos

- Máximo de peso por determinada área (*maximum floor load*) – definição e cálculo
- Máximo de peso por cada secção do pavimento (*maximum running load*) – definição e cálculo
- Área de contacto – definição e cálculo
- Plataformas
  - Volume
    - Dimensões
    - Área de contacto
  - Tábuas
    - Espessura
    - Área
    - Peso
    - Número de tábuas
- Material de amarração
  - Grampos de fixação simples e fixação dupla
  - Resistências e validade das cordas e precintas estreitas e largas
- Amarrações
  - Cálculo
  - Gravidade Factor "G"
  - Forças dianteiras, traseiras, ascendentes e laterais
  - Olhais de fixação do avião
  - Limitações no carregamento
- Amarração nos ULDs
  - Cálculo das unidades
  - Gravidade Fator "G"
  - Princípios básicos
  - Limitações no carregamento
  - Resistências
    - Da amarração
    - Dos olhais de fixação
- Material de amarração
  - Mensagens de quantidades
  - Requisição par utilização

9076

## Tecnologia de equipamentos – assistência de placa

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Caracterizar a tecnologia dos equipamentos – tipos, características e funcionamento.
- Montar macas.
- Reconhecer os diferentes tipos de extintores e utilizá-los em caso de incêndio.
- Operar com os equipamentos de transporte de cargas e de assistência às aeronaves.
- Detetar avarias nos equipamentos com que opera e comunicar com os respetivos serviços.
- Reconhecer os diferentes tipos e características dos equipamentos que operam na placa e atuar de acordo com procedimentos em situações de emergência.

### Conteúdos

- Equipamento de assistência – Categoria A – não motorizado
  - Calços
  - Cones de sinalização “Pinos “
  - Carros
    - Bagagem
    - Carga
    - Correio
  - Veículos para transporte de contentores (*dollies*)
  - Veículos para transporte de contentores/paletes (*trailers*)
  - Lanças para reboque por tipos de aeronave
  - Escadas rebocadas

- Macas
    - Montagem
      - Lugares atribuídos
      - Rebatimento de cadeiras
      - Cabeceira
      - Fixação
    - Acessórios da maca
    - Armazenagem e limpeza
  - Extintores
    - Tipos
    - Manobras
    - Treino
    - Prevenção e combate ao fogo
    - Classes de fogo
    - Tipo de fogo e equipamento disponível
    - Incêndios em aeronaves
  - Equipamentos de assistência – Categoria B – motorizado (diesel ou elétrico)
    - Escadas
      - Diesel
      - Elétricas
    - Tapetes
    - Geradores
      - Diesel (GPU)
      - Elétrico (GPS)
    - Monta-cargas com duas plataformas (*loaders*)
    - Veículos para transporte de contentores ou paletes (*transporters*)
    - Tratores
      - Diesel
      - Elétricos
      - Híbridos
    - Carro
      - Carro Pneumático (*air starter*)
      - Ar condicionado
      - De despejos/lavabos
      - De água potável
      - De combustível
      - De catering
      - De apoio à limpeza do avião
    - Autocarros
      - Executiva
      - Económica
      - De tripulação (*Crew bus*)
  - Unidade motorizada de transporte de passageiros incapacitados – *ambulift*
  - Equipamento posicionado na placa
    - Diagrama
      - Estacionado
      - Em bolsa
      - Em Operação de encosto/desencosto ao avião
  - Tipo de equipamentos e valores máximos de carga
    - Escadas
    - Tapetes
    - Monta-cargas com duas plataformas (*loaders*)
    - Veículos para transporte de contentores ou paletes (*transporters*)
  - Equipamentos em situações climáticas adversas
    - Restrições à circulação com visibilidade reduzida (LVO - *Low Visibility Operations*)
    - Medidas adicionais de segurança
  - Emergências nos equipamentos
    - Atuação
    - Procedimentos
  - Equipamentos inoperativos ou avariados
    - Ações
    - Avisos
-

9077

**Tecnologia de equipamentos – comunicações aeronáuticas**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Operar equipamentos de comunicação aeronáutica, respeitando o código de comunicação da atividade e os procedimentos de segurança.
- Distinguir e utilizar os sinais de comunicação aeronáutica gestual.

**Conteúdos**

- Comunicações
  - Tipo
  - Canais
  - Alfabeto
  - Equipamentos de comunicação
  - Procedimentos de segurança
  - Mensagens
  - Práticas de comunicações
- Comunicação manual
  - Diurna
  - Noturna
  - Com baixa visibilidade
- Sinais manuais
  - Sinais de movimento e estacionamento do avião
  - Sinais de ligar e desligar o equipamento
    - Gerador
    - Pneumático
  - Sinais para reboque de avião
  - Sinais de Encosto/desencosto de equipamento de assistência ao avião

9078

**Assistência a carga aérea – documentação**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e aplicar as normas nacionais e internacionais que regem o transporte de carga aérea.
- Reconhecer as formalidades aduaneiras e a documentação relativa a cargas importadas ou exportadas.
- Reconhecer a interligação entre agentes, companhias aéreas e os serviços de carga.
- Reconhecer todas as ações de reserva de carga aérea.
- Rececionar as cargas importadas, conferindo-as pelo manifesto de carga e processando a respetiva documentação para os serviços alfandegários.
- Entregar a carga ao destinatário, verificando a carta de porte e calculando a tarifa a cobrar.
- Verificar a documentação de transporte, assegurando-se que se encontram todos os documentos necessários ao controlo alfandegário do transporte e a resolver eventuais irregularidades.
- Cumprir e fazer cumprir os padrões de qualidade estabelecidos.

**Conteúdos**

- Serviços de documentação
  - Tratamento dos documentos
  - Formalidades aduaneiras
    - Introdução
    - Contra marcas
- Regulamentação
  - Condições do contrato
  - Convenção de Varsóvia
  - Direitos do expedidor
- Agentes de carga aérea
  - Agentes gerais
  - Agentes de Carga IATA
  - Agentes agrupadores IATA (*Air Cargo Consolidators*)
  - Outros agentes
- Companhias
  - Aéreas
    - Sem acordo de "INTERLINE"
    - Com acordo de "INTERLINE"
  - Companhias assistentes/entidades
  - Companhias assistidas
- Reservas de carga aérea
  - Organização de reservas e funções
  - Controlo central de reservas

- Agentes gerais de vendas
- Sistema de vendas
  - Capacidade para carga
  - Tempos de ligação
  - Carga especial
  - Densidade da carga
  - Gestão do espaço
- Controlo de reservas de carga
- Reservas antecipadas
- Alterações ao esquema operacional
- Pedidos de alteração
- Verificação pré-voos
- Cartas de porte
  - Leitura
  - Interpretação
- Documentos de expedição
  - Preparação dos documentos de expedição
  - Disposição dos documentos de expedição
  - Documentação especial para expedição cobertas por "Tarifas Atlântico Norte"
  - Documentação especial para consolidações – Grupagens
  - Consignamentos prontos para embarque (*ready for carriage*)
- Instruções do expedidor
  - Definição
  - Modelo
  - Preenchimento
- Impressos
  - Impressos de carga e outro material
  - Documentos de expediente
  - Impressos diversos
  - Requisição e controlo de material
- Etiquetas
  - Carga geral
  - Autocolantes
  - Mercadorias perigosas
  - Requisição e controlo de material
- Documentação
  - Carga local
    - Entrega às autoridades alfandegárias
    - Entrega ao cliente
  - Carga em transferência
    - Separação
    - Tratamento
    - Entrega às autoridades alfandegárias
  - Carga para exportação
    - Documentação de carga local
    - Documentação de carga em transferência
- Irregularidades
  - Documentos em falta
  - Irregularidades com as entidades alfandegárias
  - Multas
- Documentação de carga de serviço/carga não comercial
  - Carga de serviço das companhias aéreas
  - Carga dos empregados das companhias aéreas
  - Carga de serviço de outros transportadores
- Mensagens
  - Cargas especiais
  - Outras mensagens
- Qualidade
  - Cumprimento dos tempos negociados - standards de serviço
  - Comparação entre os tempos acordados e os praticados - padrões de qualidade

9079

**Assistência de carga aérea – armazém**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e executar as rotinas do terminal de carga, a interligação sectorial e manuseamento de equipamentos.
- Identificar e interpretar as etiquetas de carga geral e especial – tipos, riscos e identificação.
- Reconhecer a regulamentação do transporte de carga aérea.
- Aceitar a carga para exportação, verificando o seu peso, dimensões, volume e etiquetas autocolantes.
- Efetuar as cobranças de encargos.

- Providenciar o armazenamento da carga de importação ou de exportação, na companhia ou alfândega, atendendo à sua origem, ao tipo de mercadorias e respetivas condições de conservação.
- Assegurar o cumprimento de normas e procedimentos relativos ao transporte aéreo de cargas gerais e especiais.
- Receber e enviar mensagens relativas à assistência em escala de carga aérea em armazém.

## Conteúdos

- Terminal de carga
  - Funcionamento
  - Relações com clientes, agentes, companhias aéreas e outras entidades
  - Operação em condições de tempo adversas
- Interligação sectorial
  - Serviço de placa
  - Serviço de peso e centragem - *Load control*
- Equipamentos
  - Carros para carga
  - Tratores
  - Monta-cargas
  - Câmaras frigoríficas
  - Básculas para aceitação de carga e pesagem de contentores/paletes
  - Porta paletes/contentores (*trailers*)
  - Porta contentores (*dollies*)
- Regulamento de transporte
  - Por Estado
  - Por Transportador
  - Exceções
- Aceitação – receção de mercadorias
  - Classificação
  - Tempo limite para aceitação de carga
  - Condições de aceitação
  - Requisitos de embalagem
  - Verificação de pesos e dimensões
  - Receção de carga
  - Armazenagem
- Cobrança de encargos
  - Métodos de pagamento
  - Expedições à cobrança
- Entrega
  - Aviso de chegada
  - Desalfandegamento e formalidades aduaneiras
  - Cobrança de encargos e despesas suplementares
- Partidas
  - Exportação
  - Transferência
- Cargas especiais – características e procedimentos
  - Enquadramento
  - Mercadorias perigosas
  - Carga pesada/volumosa
  - Carga frágil
  - Carga deteriorável
  - Carga valiosa
  - Restos mortais humanos
  - Animais vivos
  - Peixe fresco ou congelado
- Serviços especiais – procedimentos
  - Paletes em transferência com mudança de aeronave (*through-pallets*)
  - Carga Vic
  - Carga Expresso
- Mensagens
  - De reservas de carga
  - De carga em trânsito
  - De aviso prévio
- Carga para carregamento – características e procedimentos
  - A granel
  - Contentorizada ou paletizada
  - Registo e peso de contentores e paletes (*Uld bulk load weight statement*)
- Plataformas e amarrações
  - Enquadramento
  - Paletes
  - Contentores

9080

**Assistência a correio aéreo – terminal**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e aplicar as normas nacionais e internacionais que regem o transporte de correio nas aeronaves.
- Reconhecer e utilizar todos os impressos, formulários e etiquetas que regem o transporte de correio aéreo, assim como as entidades reguladoras.
- Identificar e distinguir os diferentes tipos de correio.
- Interpretar as diferentes etiquetas de correio aéreo.
- Manusear os diferentes tipos de correio, preparando-o para o transporte, acondicionando-as em função do tipo de aeronave.
- Identificar e interpretar mensagens.
- Reconhecer e aplicar as normas e procedimentos de armazenagem dos correios no terminal.
- Cumprir as regras das prioridades estabelecidas no transporte aéreo de correio de forma a evitar irregularidades e respetivas multas.

**Conteúdos**

- Terminal de correios
  - Funcionamento
  - Equipamentos de apoio à recolha e transporte
  - Operação em condições de tempo adversas
- Interligação sectorial
  - Carga
  - *Load control*
  - Placa
- Categorias para transporte aéreo
  - Correio aéreo
  - S.A.L. (correio de superfície por via aérea)
- COMAIL – *Company mail* (correio de serviço)
  - Prioridades de embarque/carregamento
  - Formas de envio
  - Infrações
  - Anexos
- DIP MAIL - *Diplomatic Mail* (correio diplomático)
  - Generalidades
  - Procedimentos de envio
- Entidades reguladoras
  - IATA - *International Air Transport Association*
  - UPU - União Postal Universal/Monopólio Postal
  - CTT - Correios e Telecomunicações de Portugal
- Responsabilidades
  - Transportador
  - Administrações postais
- Tratamento de correio
  - Separação
  - Manuseamento
  - Acondicionamento
  - Armazenagem
  - Áreas de segurança
- Documentação
  - Impressos
  - Formulários
  - Arquivo
  - Etiquetas
- Correio chegado
  - Recolha
  - Conferência
  - Entrega aos CTT - Correios e Telecomunicações de Portugal
    - Documentos de chegada
    - Malas de correio
- Correio para embarque
  - Inspeção
  - Conferência - Etiquetas e destinos
  - Documentação
  - Verificação de reenvio
  - Mensagens
- Transbordo de correio
  - Conferência
  - Registo
  - Separação
  - Mensagens

- Sacos de correio vazios
  - Devolução
  - Prioridades
- Prioridades de correio
  - Tipos e grau de prioridade
  - Ações urgentes de reenvio
- Irregularidades
  - Malas de correio em falta, danificadas, roubadas, com derrame, extraviadas ou demora na entrega
  - Correio não embarcado
  - Documentação em falta nas chegadas ou nas partidas
- Multas
  - Enquadramento
  - Legislação e regulamentação em vigor
- Diferentes formatos de mensagens
  - Enquadramento
  - MIM - *Mail Irregularity Message*

5664

## Marketing ao serviço dos transportes

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Caracterizar um serviço de transporte.
- Caracterizar o marketing dos transportes.
- Reconhecer a prática de marketing na empresa transportadora.
- Explicar a forma como o mercado pode ser estruturado.
- Distinguir a ação comercial.
- Identificar novas variáveis do marketing-mix nas empresas transportadoras.

### Conteúdos

- As características de um serviço de transporte
- Especificidade do *marketing* dos transportes
- A prática de *marketing* na empresa transportadora
  - A procura
  - A construção da oferta
  - A imaterialidade da oferta
  - O contexto (Concorrentes, poderes públicos, meios disponíveis, estratégia, otimização dos resultados)
- A estrutura do mercado
- A ação comercial
  - O processo de informação
  - O papel do vendedor
  - A imagem
  - Modelos de venda
  - O seguimento do cliente
- Variáveis a integrar no *marketing-mix* da empresa transportadora
  - O *marketing* interno
  - O *marketing* interativo



9081

## Transporte aéreo e turismo

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer novas tendências e produtos turísticos e caracterizar a sua evolução e impacto na atividade aérea.
- Reconhecer e aplicar as normas que regem as relações entre as companhias aéreas e as agências de viagens.
- Reconhecer as entidades reguladoras e planos estratégicos nacionais.
- Distinguir os segmentos turísticos, reconhecendo o turismo de negócios e turismo social.
- Reconhecer os acordos, parcerias e legislação internacional.

### Conteúdos

- Turismo
  - Enquadramento
  - Definição e conceitos
  - A indústria do turismo
  - Novas formas de comunicação em turismo
  - Tipos de turismo
  - Perspetivas futuras
  - Tendências globais com impacto no sector turístico
    - Consumo turístico
    - Sector dos transportes
- Conceito de arte e cultura
  - Arqueologia, Antropologia e Etnografia
  - Os espaços museológicos
  - Evolução da Arte e cultura portuguesa
  - O turismo cultural
- Património
  - O conceito de património
  - Tipos de património
  - Património, Identidade e Turismo
- Agências de viagens e as companhias aéreas
  - Operações com as agências de Viagens
  - Operações com os Operadores Turísticos
  - O processo de reserva
  - A internet e os novos processos de reserva
- Entidades e planos
  - Organização mundial do turismo – OMT
  - Plano estratégico nacional para o turismo
- Turismo empresarial ou de negócios
- Turismo social
  - Companhias aéreas de baixo custo
- Países
  - Regulamentos
  - Alfândegas
  - Vistos
- Pagamentos
  - Moeda
  - Cheques
  - Cartões
- Irregularidades
  - Atrasos
  - Alterações de percurso
  - Indemnizações

9082

## Assistência a passageiros no aeródromo – check-in

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar a regulamentação e efetuar as operações de aceitação de passageiros e bagagem, cumprindo as normas de atendimento.
- Prestar informações aos utilizadores do check-in telefónico ou eletrónico, cumprindo as normas de atendimento.
- Aplicar os procedimentos a ter com passageiros portadores de bilhetes eletrónicos.
- Prestar assistência aos passageiros em transferência.
- Identificar as condições de transporte de animais vivos ou artigos perigosos e proceder ao seu encaminhamento, obedecendo às normas estabelecidas e procedendo à informação ao comandante.
- Calcular a tarifa e emitir documento de excesso de bagagem.
- Efetuar a leitura e envio de mensagens.

### Conteúdos

- *Check-in*
  - *Tele check-in*
  - *Web check-in*
  - *Mobile check-in*
- *Check-in no aérodromo*
  - *Serviços de balcão (counter services)*
  - *Check-in*
    - Manual
    - Informatizado
- *Pré check-in*
  - *Registo*
  - *Bagagem*
- *Bilhetes eletrónicos – ATB - Automated Ticket and Boarding Pass*
  - *Condições*
  - *Reserva*
  - *Bagagem*
  - *Cartão de embarque*
- *Atendimento*
  - *Qualidade*
  - *Direitos*
  - *Técnicas de comunicação*
- *Aceitação de passageiros*
  - *Admissão*
  - *Plano de lugares (seating)*
  - *Registo*
  - *Dados*
  - *Documentação*
  - *Passaportes*
  - *Vistos*
  - *Cartões de embarque*
  - *Cancelamento*
  - *Listas de espera*
- *Aceitação e registo da bagagem*
  - *Pesagem*
  - *Etiquetas*
  - *Bagagem*
    - *Porão*
    - *Cabine*
    - *Especial*
  - *Informações à tripulação*
  - *Segurança*
- *Aceitação de tripulantes e bagagem*
- *Legislação sobre artigos proibidos*
  - *Na cabina*
  - *No porão*
- *Aceitação de passageiros com transferência*
  - *Balcões de transferência (transfer counters)*
  - *Tempo mínimo de transferência (MCT - Minimum Connecting Time)*
  - *Passageiros through-checked*
  - *Passageiros com bagagem through-checked*
  - *Passageiros que não realizaram through check-in*
  - *Transferências rápidas*
- *Excesso de bagagem*
  - *Documentos*
  - *Cálculo da tarifa*
- *Animais domésticos na cabina*
  - *Condições de embarque*
  - *Transporte em regime de interline*
  - *Regulamentação nacional e internacional*
  - *Regulamentos veterinários*
  - *Condições de transporte*
    - *Cestos*
    - *Canis*
  - *Cães de guia na cabine*
  - *Informação ao Comandante*
- *Animais domésticos no porão*
  - *Regulamentação nacional e internacional*
  - *Regulamentos veterinários*
  - *Canis*
  - *Bagagem registada*
  - *Limitações de transporte*
  - *Informação ao Comandante*
- *Transferência*

- Balcões de transferência (*transfer counters*)
- Tempo mínimo de transferência (MCT - *Minimum Connecting Time*)
- Mensagens
  - Passageiros especiais
  - Refeições especiais
  - Outras

9083

## Assistência a passageiros no aeródromo – acolhimento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar as operações de pré-embarque, embarque e desembarque, aplicando as normas técnicas de atendimento no acolhimento de passageiros.
- Interpretar os diferentes campos de um bilhete.
- Aplicar os procedimentos específicos de assistência em terra a passageiros e sua bagagem.
- Prestar apoio no desembarque aos passageiros em transferência, orientando-os em função das ligações que tiverem de efetuar.
- Resolver situações irregulares do embarque.

### Conteúdos

- Atendimento de qualidade – apresentação, comportamento e postura
  - Técnicas de comunicação
- Leitura de bilhetes
  - Validade
  - Código de tarifas
  - Classes de reservas
  - Endossos
- Partida/Embarque
  - Sistema informático nas portas de embarque
  - Aviso do início de embarque aos serviços aeroportuários
  - Chamadas para embarque
  - Procedimentos de pré-embarque de passageiros prioritários
  - Procedimentos de embarque
    - Cartões de embarque
    - Bagagem de mão
    - Normas alfandegárias
  - Controlo de segurança (*security check*)
    - Controlo de polícia
    - RX de bagagem de mão
  - Transporte para a aeronave
  - Fecho do voo/embarque
- Irregularidades
  - Falta de passageiro ao embarque
  - Procedimentos
- Chegada/Desembarque
  - Desembarque
  - Encaminhamento de passageiros para o terminal de chegadas
  - Portas
    - “Schengen”
    - Não “Schengen”
  - Alfândega
  - Imigração
- Passageiros em trânsito
  - Desembarque
  - Separação
  - Cartões
- Passageiros em transferência
  - Enquadramento
  - Tipos de transferência
  - Requisitos alfandegários e imigração

9084

## Irregularidades com passageiros nos aeródromos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar irregularidades operacionais nos aeródromos/aeroportos e interpretar os respetivos manuais de procedimentos de proteção de passageiros e bagagem.
- Aplicar os procedimentos de encaminhamento ou atuação inerentes a situações irregulares com passageiros e respetiva bagagem.
- Atuar em casos de falecimento ou acidentes com passageiros, a bordo ou em terra.

### Conteúdos

- Passageiros de outros Transportadores
- Acordos comerciais entre transportadores
  - Membros
    - IATA
    - Não-IATA
- Manuais
  - PHM - *Passenger Handling Manual*
  - PSCRM - *Passenger Services Conference Resolution Manual*
- Irregularidades operacionais
  - Cancelamento de voos
  - Voo Sobrelotado (*overbooking*)
  - Atrasos
    - Distância em quilómetros
    - Tempo do atraso
  - Percas de ligação
  - Desvio de rota
  - Mudança de avião
- Proteção de passageiros e bagagem
  - Mudança de:
    - Transportador
    - Percurso
    - Classe
    - Tipo de tarifa
  - Endossos
  - Reembolsos
- Percurso interrompido (FIM – *Flight Interruption Manifest*)
  - Normas
  - Preenchimento
  - Destinatários
- Compensações (DBC – *Denied Boarding Compensation*)
  - Regras de atribuição
  - Recibos
- Falecimento de passageiros
  - Falecimento a bordo
  - Falecimento em terra
- Acidentes com passageiros
  - Acidentes a bordo
  - Acidentes em terra
- Mensagens e relatórios

9085

## Assistência de limpeza e serviço de aeronaves

**Carga horária**

25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e enumerar as rotinas de limpeza de interiores e exterior.
- Assegurar o abastecimento de água potável.
- Operar com os equipamentos de ar condicionado.

### Conteúdos

- Limpeza
  - Do exterior
  - Da cabine (*interior cleaning*)
  - Tempos de limpeza – início/fim
  - Verificação "avião vestido" (*cabin dressing*)
  - Tempos pré-estabelecidos – standards de serviço
- Água potável
  - Equipamento de proteção
  - Pannel no avião
  - Drenagem
  - Abastecimento
  - Capacidade tanques
  - Filtros
  - Contaminação – perigos
- Ar condicionado
  - Carro de ar condicionado
  - Ligação ao avião
  - Cabine – aquecimento/arrefecimento

9086

Técnicas de comunicação – chão/cockpit

Carga horária  
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar tipos de comunicação utilizados nas operações de chão/cockpit.
- Aplicar as técnicas de comunicação nas operações de acostagem ou desacostagem das aeronaves.
- Aplicar as técnicas de comunicação nas operações de "saída" das aeronaves.
- Reconhecer e aplicar as normas para lançamento de reatores.

Conteúdos

- Saída pelos próprios meios (*nose out*)
  - Definição
  - Conceitos
- Saída com trator de reboque (*nose in*)
  - Definição
  - Conceitos
- Marcas
  - Estacionamento
  - Caminho de rolagem (*taxi way*)
  - Marcas de arranque de reatores (*start points*)
- Tipos de comunicação
  - Manual
  - Com auscultadores (*headsets interfonos*)
  - Via rádio
- Comunicação na chegada
  - Procedimentos
  - Meios (calços, gerador e outros)
- Comunicação na partida em *push-back*
  - Procedimentos
  - Meios (*ramp to flight deck communication*)
  - Comunicação com o cockpit
- Comunicação na utilização de pneumático
  - Procedimentos
  - Meios
  - Comunicação com o cockpit
  - Sinais utilizados
    - Ligar pneumático
    - Pressão
    - Desligar gerador
    - Desligar pneumático
- Comunicação no arranque de hélices ou reatores
  - Procedimentos
  - Meios
  - Comunicação com o cockpit
  - Identificação
    - Das hélices
    - Dos reatores

9087

## Edição de voo (Editing)

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Inserir no sistema os dados operacionais de controlo de partidas.
- Preparar os procedimentos de edição de voo para o dia seguinte.
- Registar as requisições das refeições, em função do número previsto de passageiros e atendendo aos pedidos especiais de refeições.
- Preparar o voo para check-in e acompanhar a aceitação de passageiros, respeitando as normas de controlo de aceitação de passageiros.

### Conteúdos

- Sistema informático de controlo de partidas
  - Descrição
  - Registo no sistema os voos extra por irregularidades operacionais
  - Inserção de matrículas das aeronaves
  - Conferência das horas de partida das aeronaves
- Preparação do voo para o dia seguinte
  - Lista de passageiros
  - Lista tripulação ao voo
  - Mensagens ao catering de previsão de refeições
  - Pedido de refeições especiais
  - Versões da cabina
  - Registo de peso do correio
  - Registo do peso da carga
  - Valor do combustível da aeronave
- Controlo da aceitação de passageiros
  - Normas
- Classes alternativas
  - Mudança de classe económica para executiva (*Up grade*)
  - Mudança de classe executiva para económica (*Down grade*)
- Lista de espera
  - Prioridades
  - Aceitação
- Casos especiais
  - Avaliação
  - Decisão

9088

## Irregularidades com carga no transporte aéreo

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar situações de irregularidade com cargas importadas, exportadas e em trânsito.
- Aplicar as normas e procedimentos relativos a situações de irregularidade.

### Conteúdos

- Alterações a pedido do expedidor
  - Desistência à partida
  - Suspensão da expedição
  - Pedido de devolução
  - Procedimentos de devolução
- Alterações na carta de porte
  - Carta de Porte Substituta
  - Procedimentos especiais para contabilização
  - Substituição
- Irregularidades na carta de porte
  - Erros em tarifas
  - Erros detetados pelo transportador emissor
  - Cobrança de Despesas na Origem (PP)
  - Cobrança de Despesas no Destino (CC)
  - Erros detetados pelo último transportador
  - Destinos não autorizados
- Atrasos
  - Informações sobre atrasos
  - Carga não embarcada (*shortshipping*)
  - Carga descarregada erradamente (*offloading*)
  - Carga não desembarcada no destino (*overcarriage*)
  - Expedições parcelares

- Aceitação de consignamentos embarcados parcialmente de outros Transportadores (*part-consignments*)
  - Entrega de expedições parcelares (*part shipments*)
  - Processo de irregularidade – *tracing*
    - Início de Processo
    - Responsabilidade
    - Período do Processo
    - Arquivo
    - Atraso
    - Carga em falta
    - Carga em excesso
    - Documentação em falta
    - Manifestos
    - Cartas de porte
    - Documentação em excesso
    - Manifestos
    - Cartas de porte
    - Cargas trocadas
    - Mensagens
    - Relatórios
  - Reencaminhamento – alterações do (*routing*) da carta de porte
  - Processo de irregularidade – *tracing* por falta de entrega
    - Contacto com os clientes
    - Pedido do expedidor
    - Pedido do destinatário
    - Procedimentos de irregularidades (*tracing*)
    - Processo de irregularidade por mensagem (*tracing* por mensagem)
    - Do aeródromo/aeroporto de partida
    - Do aeródromo/aeroporto de destino
    - Informação ao cliente
  - Irregularidades na entrega
    - Expedições não entregues
    - Erros na entrega
  - Avarias
    - Relatório de avarias
    - Avarias em mercadorias perigosas
    - Roubo/furto
    - Ferimentos em animais vivos
    - Avarias dissimuladas
    - Inspeção conjunta
  - Reclamações
    - Limites de responsabilidade
    - Direito de reclamação
    - Prazos de reclamação
    - Receção de reclamação
    - Investigação da reclamação
    - Organização do processo de reclamação
    - Ordem de pagamento
-



9089

## Pontes telescópicas - mangas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar as normas operacionais de acostagem e desacostagem das pontes telescópicas fixas ou móveis.
- Atuar em caso de emergência resultante da utilização do equipamento.
- Cumprir as normas estabelecidas pelas entidades aeroportuárias nas situações de avaria.
- Cumprir as normas de segurança e acesso às pontes telescópicas.

### Conteúdos

- Pontes telescópicas fixas
  - Descrição
  - Normas de segurança
  - Funcionamento
  - Nivelamento da ponte por modelo de avião
  - Operação de acostagem e desacostagem
  - Operação de embarque e desembarque de passageiros
  - Emergências
- Pontes telescópicas móveis
  - Descrição
  - Normas de segurança
  - Funcionamento
  - Aproximação da ponte à aeronave
  - Manobra de acostagem e desacostagem
  - Operação de embarque e desembarque de passageiros
  - Emergências
- Avarias
  - Coordenação operacional aeroportuária
- Normas de acesso
  - Pelo Interior – área de passageiros
  - Exterior – área de placa/pista

9090

## Planos de carregamento e folhas de carga das aeronaves

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Rececionar e analisar o plano de carregamento do avião.
- Efetuar o carregamento do avião de acordo com o plano de carregamento.
- Alterar o plano de acordo com o despacho (*load control*).
- Conferir e entregar assinada a folha de carga ao comandante da aeronave.

### Conteúdos

- Planos de carregamento (LIR – *Loading Instruction/Report*)
  - Manual
    - Leitura
    - Interpretação
  - EDP - *Electronic Data Process*
    - Leitura
    - Interpretação
    - Responsabilidades nas assinaturas do plano
- Planos de carregamento
  - Aeronaves a granel
  - Aeronaves contentorizadas
- Alterações ao plano de carregamento
  - Informação ao *load control*
- Instruções à equipa de assistência
  - Prioridades
  - Estabilidade no chão
  - Perigo de queda traseira (*tipping*)
- Controlo de tempos
  - Atrasos
- Conferência da folha de carga
  - Alterações de última hora
  - Assinatura e entrega ao comandante

5652

## Noções de gestão de recursos humanos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar a evolução e a importância da função pessoal nas organizações.
- Explicar o desempenho do papel de um departamento de Recursos Humanos nas organizações.
- Analisar dados relevantes para a execução do processo de planeamento de Recursos Humanos.
- Explicar a conexão entre as políticas de gestão de Recursos Humanos em contexto de mudança.
- Identificar as políticas fundamentais da gestão de Recursos Humanos: recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, competências, remunerações, carreiras, formação.
- Examinar os aspetos relevantes da gestão administrativa do pessoal e do balanço social.

### Conteúdos

- A função pessoal e a sua evolução
- O papel do departamento de Recursos Humanos
- O planeamento de Recursos Humanos
- Políticas de gestão dos Recursos Humanos
- Análise do trabalho
  - Recrutamento
  - Seleção
  - Avaliação de desempenho
  - Recompensas e remunerações
  - As competências
  - A gestão de carreiras
  - A formação profissional em contexto organizacional
    - . Formação e Educação
    - . As necessidades de formação
    - . A organização e o planeamento da formação
- Aspectos administrativos da gestão do pessoal; o Balanço Social

5653

Direito do Trabalho

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer alguns princípios gerais de Direito.
- Explicar as fontes e a aplicação do Direito de Trabalho.
- Identificar a noção de contrato de trabalho.
- Identificar o âmbito do contrato de trabalho.
- Identificar os elementos de formação do contrato de trabalho.
- Definir o período experimental relativo aos diferentes tipos de contrato de trabalho.
- Explicar a importância dos direitos, deveres e garantias das partes contraentes de um contrato de trabalho.
- Analisar os diversos aspetos da prestação do trabalho.
- Examinar aspetos retributivos do trabalho.

**Conteúdos**

- Introdução ao Direito
  - Noção de Direito
  - Normas e Fontes do Direito
  - Órgãos de soberania
- Direito do Trabalho
  - Fontes e aplicação do Direito do Trabalho
  - O contrato de trabalho
    - Noção e âmbito
    - Sujeitos
    - Direitos de personalidade
    - Igualdade e não discriminação
    - Protecção da maternidade e da paternidade
    - Trabalhador-estudante
    - Trabalhador estrangeiro
  - Formação do contrato
  - Período experimental
  - Direitos, deveres e garantias das partes
  - Prestação do trabalho
    - Local de trabalho
    - Duração e organização do tempo de trabalho
    - Feriados, férias e faltas
  - Teletrabalho
  - Comissão de serviço
  - Retribuição e outras atribuições patrimoniais. Objetivos e Estratégia

9091

**Emissões/reservas – transporte aéreo**

**Carga horária**

50 horas

**Objetivo(s)**

- Emitir ou reemitir bilhetes relativos a viagens aéreas de passageiros e documentos de bagagem.
- Efetuar ou alterar reservas de transporte aéreo.

**Conteúdos**

- Bilhetes
  - Leitura de bilhetes
    - Nome
    - Itinerário
    - Data
    - Companhia
    - Classe
  - Emissão
  - Reemissão
- Bilhetes eletrónicos
  - Tipos
  - Ação
- PTA – *Prepaid ticket advice*
  - Tipos
  - Ação
- Emissões
  - Documentos
  - Penalizações
- Regulamentação tarifária
  - Manuais
  - Tarifas
    - Construção de tarifas
    - Códigos de tarifas
- Reservas
  - Sistemas
  - Alteração de reservas

9092

**Controlo operacional de assistência em escala**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

- Rececionar, divulgar e enviar mensagens de tráfego.
- Operar com o sistema de comunicações.
- Rececionar a informação relativa a "planos de voo" emitidos durante o voo e a comunicação dos mesmos as entidades competentes.

**Conteúdos**

- Mensagens
  - Receção
  - Leitura
  - Separação
  - Grau de prioridade
  - Envio
- Tipo de mensagens
  - Mensagem de informação de movimentos (MVT - *Aircraft Movement Message* ou MVA - *Aircraft Initiated Movement Message*)
  - Mensagens de partida (*departure message*)
  - Mensagens de chegada (*arrival message*)
  - Mensagens de atraso (*delay message*)
  - Mensagem de atraso à descolagem (*delayed take-off message*)
- Outras
- Sistema de comunicações
  - Enquadramento
  - Registo
    - Chegadas STA/ATA
    - Partidas STD/ATD
    - Atrasos nas partidas
- Tripulações
  - Informações
    - Meteorologia
    - Planos de voo
  - Comunicações entre o serviço em terra e a aeronave
- Interligação com os serviços
  - Aeroportuários (ATC - *Air Traffic Control-Slots*)
  - Gasolineiras
  - Assistência de restauração (*catering*)

9093

## Coordenação de equipas de assistência em escala - placa

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Gerir a distribuição do pessoal de serviço às aeronaves.
- Gerir a distribuição de equipamentos de assistência às aeronaves e assegurar a aplicação das normas e procedimentos estabelecidos pela entidade aeroportuária.

### Conteúdos

- Relações laborais
  - Dependência hierárquica
  - Deveres
  - Direitos
- Liderança - processos
  - Chefia
  - Equipas eficazes
- Coordenador – funções
  - Supervisor
  - Chefe de equipa
- Interligação dos sectores operacionais
  - Passageiros
  - Placa
  - Carga
- Sistemas de distribuição de serviço para as equipas de assistência
  - Manuais
  - Informáticos
- Sistemas de distribuição de equipamentos
  - Manuais
  - Informáticos

9094

## Despacho de aeronaves – massa e centragem

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Verificar as condições de peso, centragem e carregamento do avião, de acordo com a respetiva companhia aérea.
- Analisar, planear e preparar o voo para disponibilizar peso e espaço.
- Elaborar o plano de carregamento assegurando o cumprimento de normas e procedimentos relativos ao transporte aéreo de carga perigosa e animais vivos.
- Efetuar a folha de carga (*loadsheet*) e de centragem (*trim sheet*).
- Enviar mensagens de tráfego.

### Conteúdos

- Serviço de massa e centragem (*load control*)
  - Procedimentos
  - Responsabilidades
  - Formação
  - Auditorias
- Dados operacionais
  - Quantidade/Tipo de refeições a bordo (*Pantry/PSE - Passenger Service Equipment*)
  - Tripulação e sua bagagem
  - Pesos máximos - limites máximos do fabricante
    - Limitação estrutural (*MZFW - Maximum Zero Fuel Weight*)
    - Massa na descolagem (*RW - Ramp Weight*)
    - Massa máxima na descolagem (*MTOW - Maximum Take Off Weight*)
    - Massa na aterragem (*LW - Landing Weight*)
    - Massa máxima na aterragem (*MLW - Maximum Landing Weight*)
  - Massa em vazio (*BW - Basic Weight*)
  - Massa total (Equipamento, comida e bebidas) – (*DOW - Dry Operating Weight*)
  - Peso total à descolagem (*TOW - Takeoff Weight*)
  - Peso total excluindo o combustível (*ZFW - Zero Fuel Weight*)
- Combustível
  - Densidade do combustível (*Fuel density*)
  - Combustível de rolagem (*Taxi fuel*)
  - Peso do combustível antes da rolagem (*Block fuel*)
  - Combustível de rolagem mais o combustível da viagem (*Burn-off fuel*)
  - Peso de combustível na descolagem (*TOF - Take Off Fuel*)
  - Peso pré-calculado de combustível para a viagem (*Trip fuel*)

- Cabina
  - Designação
    - Secções
    - Classes
  - Versões
    - Códigos de versão
    - Configurações
    - Versão vendável/lugares bloqueados
    - Limitação de lugares
    - Macas e localização
- Porões
  - Designação
    - Compartimentos
    - Secções
    - Divisões para contentores ou paletas (*Bays*)
  - Versões - Contentores e paletes
- Códigos de tráfego
  - Abreviaturas para informação do tipo de tráfego (*Load information codes*)
  - Peso disponível para carregamento (*Allowed traffic load*)
  - Peso da bagagem, carga e correio (*Deadload*)
  - Peso dos passageiros, bagagem, carga e correio (*Total traffic load/Total payload*)
  - Diferença entre o peso total previsto e o peso real (*Underload*)
- Capacidade para bagagem, carga e correio (*Deadload*)
  - Máximos estruturais dos compartimentos de carga
  - Avarias no sistema de retenção ou travamento
  - Máximos combinados
- Passageiros
  - Categorias e peso
    - Adultos
    - Crianças
    - Bebés
  - Distribuição na cabina
  - Bagagem registada
- Plano de Carregamento (LIR – *Loading Instruction/Report*)
  - Manual
  - Automatizado
  - Prioridades de carregamento – Ordem de prioridade
  - Cumprimento de limitações específicas e centro de gravidade
  - Registo da distribuição real do tráfego embarcado (*loading report*)
- Folha de carga (*loadsheet*) – Aviões de passageiros ou de carga
  - Manual
  - EDP - *Electronic Data Processing*
  - Procedimentos de verificação e aceitação
- Folha de centragem (*balance tables ou trim sheet*)
  - Centragem manual
  - Centragem automática (EDP - *Electronic Data Processing*)
  - Condições de centragem
  - Limites de centragem - Envelope de centragem
  - Centro de gravidade (CG - *Center of Gravity*)
  - Massa em vazio expresso em percentagem (BI - *Basic Index*)
  - Massa em vazio mais a tripulação e o *pantry* expresso em percentagem (DOI - *Dry Operating Index*)
  - Percentagens (MAC - *Mean Aerodynamic Chord*)
- Informação ao comandante (NOTOC – *Notification To Captain*)
  - Manual
  - EDP - *Electronic Data Processin*
  - Distribuição e preenchimento
  - Cargas perigosa (*dangerous goods*)
  - Cargas especiais (*special load*)
- Alterações ao fecho do voo (LMC – *Last Minute Changes*)
  - Alterações de peso e correção das condições de centragem
  - Retificação das percentagens e da folha de carregamento
- Envio de mensagens de tráfego
  - Mensagem sintetizada da distribuição do tráfego (ALI - *Abbreviated Load Information Message*)
  - Mensagem da distribuição do tráfego (LDM - *Load Message*)
  - Mensagem de posição de carregamento de contentores e paletes (CPM - *Container/Pallet Distribution Message*)
  - Mensagem estatística de tráfego (SLS - *Statistical Load Summary*)
  - Outras

9095

**Planos de carregamento das aeronaves – leitura**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar um plano de carregamento.
- Executar o carregamento da aeronave.
- Reconhecer os perigos durante a operação de carregamento.

**Conteúdos**

- Planos de carregamento (LIR – *Loading Instruction/Report*)
  - Manual
    - Leitura
    - Interpretação
  - EDP - *Electronic Data Process*
    - Leitura
    - Interpretação
  - Porões
    - Dianteiro e traseiro
    - Números dos compartimentos
    - Designação da posição de contentores e paletas
- Máximos estruturais dos compartimentos/secções
- Códigos de tráfego
- Códigos de carga especial
- Prioridades de carregamento
  - Tráfego em trânsito
  - Tráfego em transferência
- Desvios ao plano de carregamento
- Centragem
  - Definição
  - Noções
  - Estabilidade da aeronave no chão
  - Perigo de queda traseira (*tipping*)



5811

## Sistemas de transporte e elevação de carga

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e caracterizar os equipamentos mais comuns, utilizados no transporte e elevação de carga.
- Reconhecer e cumprir as normas e legislação aplicável.
- Reconhecer e aplicar as regras gerais e de segurança.
- Operar sistemas de transporte e elevação de carga.
- Assumir uma postura física (ergonómica) adequada.
- Garantir a execução dos procedimentos de manutenção.

### Conteúdos

- Generalidades
  - Normas e legislação aplicável
  - Habilitação para operar sistemas de transporte e elevação de carga
  - Tipos de equipamentos
    - Pontes rolantes
    - Empilhadores
    - Gruas
    - Outros equipamentos
  - Principais órgãos/comandos
  - Sistemas mecânicos
  - Sistemas elétricos
  - Limites de carga e estabilidade
- Transporte e elevação de cargas
  - Regras gerais e de segurança
  - Procedimentos para elevar, transportar e largar cargas
    - Generalidades
    - Velocidades
    - Avisos sonoros
  - Acidentes e incidentes correntes
- Noções de ergonomia aplicada
- Manutenção
  - Manutenção preventiva
  - Manutenção correctiva
  - Manutenção de sistemas elétricos (incluindo baterias) e mecânicos fundamentais

9096

Tratores de reboque de aeronaves

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Operar com os diversos tipos de tratores de reboque de aeronaves, cumprindo as normas de segurança na pista.
- Reconhecer o tipo de lança por modelo de aeronave.
- Deslocar a aeronave de e para a pista, operando os tratores específicos de reboque, cumprindo as normas de segurança na pista.
- Identificar os gestos de comunicação gestual.
- Reconhecer e aplicar os procedimentos de emergência.

**Conteúdos**

- Tratores convencionais
  - Apresentação
  - Descrição
  - Funcionamento
  - Parqueamento
- Tratores de reboque sem lança (*towbarless tractor*)
  - Apresentação
  - Descrição
  - Funcionamento
  - Parqueamento
- Modos de operação
  - Manobras
  - Segurança
- Tipos de lança
  - Tipos de lança
  - Cabeçote
  - Engate e desengate
- Comunicação gestual
- Emergências
  - Procedimentos
  - Sistemas
- Aeronave
  - Trem de proa e limites de torção
  - Cavilha corta circuito hidráulico (*by-pass pin*)
  - Manobras de empurrar (*push back*) ou puxar à frente (*pull ahead*)

9097

Abastecimento de água, ar comprimido, energia e lavabos de aeronaves

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Fornecer água potável para utilização no interior da aeronave, operando, respetivamente, com os veículos autotanques.
- Fornecer ar comprimido, ar condicionado e energia, operando, respetivamente, os "carros de ar comprimido", os "carros de ar condicionado" e os "carros geradores".
- Preparar as condições de utilização dos lavabos das aeronaves, nomeadamente, drenando os sanitários.

**Conteúdos**

- Carro de água potável
  - Descrição e funcionamento
    - Depósito
    - Plataforma hidráulica
    - Mangueiras e adaptadores
    - Regulador de pressão e manómetro
  - Emergências
- Tipos de avião e pontos de serviço
  - Painel no avião
    - Localização
    - Descrição
  - Drenagem da água potável
    - Manípulos
    - Luzes
  - Abastecimento da água potável
    - Mangueira
    - Luzes
  - Capacidade tanques da água potável

- Filtros
  - Contaminação
    - Perigos
  - Equipamento de proteção
    - Luvas
    - viseira
  - Carro de ar comprimido
    - Descrição e funcionamento
      - Painel de instrumentos
      - Mangueira e adaptadores
    - Emergências
  - Operação
    - Ligação
    - Pressão
    - Arranque de reator
    - Desligar
    - Cuidados
    - Gestos manuais
  - Carro de ar condicionado
    - Tipos de carros de ar condicionado
      - Motorizado
      - Rebocado
    - Constituição
    - Painel de instrumentos
    - Mangueira
    - Procedimentos
    - Emergências
  - Operação
    - Ligação ao avião
    - Cabina
      - Aquecimento
      - Arrefecimento
  - Carro gerador
    - Tipos de carros de ar comprimido
      - Motorizado
      - Rebocado
    - Constituição
    - Painel de instrumentos
    - Cabo
    - Fichas e Ligação
    - Procedimentos
    - Emergências
  - Carro lavabos/despejos
    - Descrição e funcionamento
      - Tanques
      - Plataforma hidráulica
      - Válvulas e circuito de alimentação
      - Mangueiras de descarga
    - Emergências
  - Tipos de avião e pontos de serviço lavabos
    - Painel no avião
      - Localização
      - Descrição
    - Drenagem dos lavabos
    - Tanques de lavabos
      - Preparação
      - Cuidados
    - Equipamento de proteção para despejos
      - Luvas
      - viseira
-

9098

**Manutenção e abastecimento de equipamentos de assistência às aeronaves**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer e aplicar as noções básicas de manutenção de equipamentos.
- Verificar e repor níveis de fluidos nos veículos e equipamentos.
- Proceder ao abastecimento de combustível e de energia nos veículos e equipamentos.
- Aplicar os procedimentos de manutenção preventiva na verificação e preparação do equipamento que opera.
- Reconhecer situações de emergência nos equipamentos de assistência às aeronaves e atuar em conformidade.

**Conteúdos**

- Noções de manutenção
  - Enquadramento
  - Tipos de manutenção – corretiva, preventiva, condicional e melhorativa
  - Tecnologias e técnicas aplicadas na manutenção, de 1º grau, de equipamentos de abastecimento
  - Noções de planeamento e programação – objetivos, fases e técnicas
- Procedimentos de segurança
  - Normas de conduta para a operação de viaturas e equipamentos
  - Normas para controlo de descargas elétricas
  - Regras para operações de abastecimento
- Baterias
  - Tipos de baterias
  - Níveis de fluidos nos veículos e equipamentos
- Bombas de combustível
  - Tipos de bombas de combustível
  - Abastecimentos
  - Registos
- Carro de abastecimento de combustível
  - Tipos de carros de transporte de combustível
  - Monta-cargas com duas plataformas (*loaders*)
  - Veículo de transporte de paletes ou contentores (*transporters*)
  - Escadas
  - Procedimentos no abastecimento ou trasfega de combustível
  - Medidas de prevenção e segurança
- Carregadores elétricos
  - Verificação de carga
  - Procedimentos de abastecimento de energia nos veículos e equipamentos
- Verificação, inspeção e testes
  - Enquadramento
  - Carro ar comprimido
  - Carro do ar condicionado
  - Gerador
- Emergências
  - Equipamentos de assistência ao avião
    - Escadas
    - Monta-cargas com duas plataformas (*loaders*)
    - Tapetes
    - Veículo de transporte de paletas ou contentores (*transporters*)
  - Equipamentos de suporte ao avião
    - Unidade motorizada de transporte de passageiros incapacitados – *ambulift*
    - Outros equipamentos

9099

## Assistência de transporte em terra no aeródromo

Carga horária

25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar normas e procedimentos relativos ao transporte das tripulações e dos passageiros de/e para as aeronaves, conduzindo os autocarros.
- Reconhecer e aplicar normas e procedimentos a passageiros com necessidades especiais de transporte.
- Reconhecer e aplicar normas e procedimentos de segurança no transporte de pessoas e bens.

### Conteúdos

- Autocarros de passageiros
  - Manutenção
  - Limpeza
- Caminhos de circulação – limites de velocidade
- Transporte entre terminais aeroportuários e as aeronaves
  - De passageiros
  - De tripulações
    - Circulação junto à aeronave – normas
    - Condução
  - Noturna
  - Em condições climatéricas adversas
  - Com baixa visibilidade (LVO – *Low Visibility Operations*)
  - De marcha atrás
    - Restrições à circulação de passageiros
- Transportes especiais
  - Passageiros incapacitados – INCAD
  - Unidade motorizada de transporte de passageiros incapacitados – *ambulift*
  - Cadeiras de rodas
  - Carrinhas VIP
- Transporte de pessoal em serviço na placa
  - *Navettes*
- Objetos esquecidos – procedimentos
- Transporte de bagagem especial

7852

## Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

## Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
    - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - o Formas de recolha de informação
      - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
      - 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
    - o Tipo de informação a recolher
      - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
      - Os produtos ou serviços
      - O local, as instalações e os equipamentos
      - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
      - Os meios de promoção e os clientes
      - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
  - Análise de experiências de criação de negócios
    - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - o Modelos de negócio
      - Benchmarking
      - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
      - Parceria de outsourcing
      - Franchising
      - Estruturação de raiz
      - Outras modalidades
  - Definição do negócio e do target
    - o Definição sumária do negócio
    - o Descrição sumária das atividades
    - o Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - o Banca, apoios privados e capitais próprios
    - o Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - o Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - o Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - o Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - o 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

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

### Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

7855

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

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

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



## Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Estratégia comercial e planeamento de marketing
  - Planeamento estratégico de marketing
  - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
  - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
  - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
  - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
  - Elaboração do plano de marketing
    - Projeto de promoção e publicidade
    - Execução de materiais de promoção e divulgação
- Estratégia de I&D
  - Incubação de empresas
    - Estrutura de incubação
    - Tipologias de serviço
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Patentes internacionais
  - Transferência de tecnologia
- Financiamento
  - Tipos de abordagem ao financiador
  - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
  - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Desenvolvimento do conceito de negócio
  - Proposta de valor
  - Processo de tomada de decisão
  - Reformulação do produto/serviço
  - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
    - Desenvolvimento estratégico de comercialização
  - Estratégia de controlo de negócio
  - Planeamento financeiro
    - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
    - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
    - Estimativa dos juros e amortizações
    - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Acompanhamento da consecução do plano de negócio

8598

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- 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
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

Vertical line indicating the start of the content area.