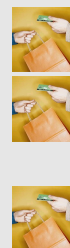




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



### Área de Educação e Formação

**Código e Designação**  
do Referencial de  
**Formação**

### 341 . Comércio

#### 341339 - Operador/a de Distribuição

**Nível de Qualificação do QNQ: 2**

**Nível de Qualificação do QEQ: 2**

Modalidades de  
**Educação e Formação**

**Educação e Formação de Adultos**  
**Formação Modular**

Total de pontos de  
**crédito**

141,00

**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**

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Efetuar as operações de receção, arrumação, exposição e reposição, inventariação de mercadorias e atendimento e venda ao cliente, de acordo com as regras de segurança no trabalho e a segurança alimentar.

### Atividades Principais

- Efetuar as operações de receção de mercadorias em armazém.
- Armazenar as mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação.
- Efetuar as operações de organização do espaço, limpeza e exposição/reposição das mercadorias.
- Efetuar operações de atendimento e venda ao cliente.
- Efetuar a inventariação das mercadorias e assegurar o registo em sistema.
- Movimentar cargas respeitando as regras de segurança no trabalho.

## 2. Organização do Referencial de Formação

### Educação e Formação de Adultos (EFA)

Formação de Base	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS - CHAVE		NÍVEL B1	NÍVEL B2	NÍVEL B3
		Cidadania e Empregabilidade (CE)	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 50h B 50h C 50h D 50h
		Linguagem e Comunicação (LC)	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 25h B 25h C 25h D 25h LEA 25h LEB 25h	A 50h B 50h C 50h D 50h LEA 50h LEB 50h
		Matemática para a Vida (MV)	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 50h B 50h C 50h D 50h
		Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 25h B 25h C 25h D 25h	A 50h B 50h C 50h D 50h

### Formação de Base

Áreas de Competências-Chave	Código	UFCD	Horas
Cidadania e Empregabilidade	CE_B1_A	Organização política dos estados democráticos	25
	CE_B1_B	Organização económica dos estados democráticos	25
	CE_B1_C	Educação/formação, profissão e trabalho/emprego	25
	CE_B1_D	Ambiente e saúde	25
	CE_B2_A	Organização política dos estados democráticos	25
	CE_B2_B	Organização económica dos estados democráticos	25
	CE_B2_C	Educação/formação, profissão e trabalho/emprego	25
	CE_B2_D	Ambiente e saúde	25
	CE_B3_A	Organização política dos estados democráticos	50
	CE_B3_B	Organização económica dos estados democráticos	50
	CE_B3_C	Educação/formação, profissão e trabalho/emprego	50
	CE_B3_D	Ambiente e saúde	50
	LC_B1_A	Interpretar e produzir enunciados orais de carácter lúdico e informativo-funcional	25
	LC_B1_B	Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana	25
	LC_B1_C	Produzir textos com finalidades informativo-funcionais	25
	LC_B1_D	Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano	25
	LC_B2_A	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	25
	LC_B2_B	Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo	25

**Linguagem e  
Comunicação**

<b>LC_B2_C</b>	Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas	25
<b>LC_B2_D</b>	Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas	25
<b>LC_B2_LE_A</b>	Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas	25
<b>LC_B2_LE_B</b>	Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata; Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e direta sobre assuntos que lhe são familiares	25
<b>LC_B3_A</b>	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões	50
<b>LC_B3_B</b>	Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário	50
<b>LC_B3_C</b>	Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos	50
<b>LC_B3_D</b>	Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal	50
<b>LC_B3_LE_A</b>	Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse; Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse	50
<b>LC_B3_LE_B</b>	Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos; Comunicar experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projeto	50

**Matemática para  
a Vida**

<b>MV_B1_A</b>	Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	25
<b>MV_B1_B</b>	Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas	25
<b>MV_B1_C</b>	Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida	25
<b>MV_B1_D</b>	Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva	25
<b>MV_B2_A</b>	Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação usando processos e procedimentos matemáticos	25
<b>MV_B2_B</b>	Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas	25
<b>MV_B2_C</b>	Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida	25
<b>MV_B2_D</b>	Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva	25
<b>MV_B3_A</b>	Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos	50
<b>MV_B3_B</b>	Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas	50
<b>MV_B3_C</b>	Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida	50
<b>MV_B3_D</b>	Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva	50

<b>TIC_B1_A</b>	Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso, usado no quotidiano	25
<b>TIC_B1_B</b>	Realizar operações básicas no computador	25
<b>TIC_B1_C</b>	Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto	25

**Tecnologias de  
Informação e  
Comunicação**

<b>TIC_B1_D</b>	Usar a Internet para obter informação	25
<b>TIC_B2_A</b>	Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso	25
<b>TIC_B2_B</b>	Realizar, em segurança, operações várias no computador	25
<b>TIC_B2_C</b>	Utilizar um programa de processamento de texto	25
<b>TIC_B2_D</b>	Usar a Internet para obter e transmitir informação	25
<b>TIC_B3_A</b>	Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador	50
<b>TIC_B3_B</b>	Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo	50
<b>TIC_B3_C</b>	Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação	50
<b>TIC_B3_D</b>	Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação	50

**Área de Carácter Transversal**

APRENDER COM AUTONOMIA

40 h

**Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 50,00**

**Formação Tecnológica**

Código <sup>1</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
<b>0372</b>	<b>1</b>	Comércio - evolução e modelos organizacionais	25	2,25
<b>8984</b>	<b>2</b>	Loja - visão geral	25	2,25
<b>8985</b>	<b>3</b>	Princípios legais base aplicáveis à distribuição	25	2,25
<b>0349</b>	<b>4</b>	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
<b>8986</b>	<b>5</b>	Ergonomia e movimentação manual de cargas	25	2,25
<b>3296</b>	<b>6</b>	Higiene e segurança alimentar	25	2,25
<b>8987</b>	<b>7</b>	Equipamentos e utensílios de loja	25	2,25
<b>8988</b>	<b>8</b>	Sistemas informáticos na gestão de loja	25	2,25
<b>0415</b>	<b>9</b>	Prevenção de quebra das mercadorias	50	4,50
<b>0416</b>	<b>10</b>	Inventário	50	4,50
<b>8989</b>	<b>11</b>	Receção de mercadorias	25	2,25
<b>8990</b>	<b>12</b>	Arrumação da mercadoria em armazém	25	2,25

8991	13	Processos de transformação na distribuição	50	4,50
8992	14	Exposição/reposição	25	2,25
5897	15	Atendimento e venda presencial	25	2,25
8993	16	Serviço de apoio ao cliente	25	2,25
8994	17	Marketing operacional	25	2,25
5440	18	Comunicação interpessoal e assertividade	25	2,25
7229	19	Gestão do stress do profissional	25	2,25
0432	20	Estratégias de fidelização	25	2,25
8519	21	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25	2,25
8143	22	Proteção ambiental - introdução	25	2,25
8995	23	Língua inglesa – distribuição	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			650	58,50

Para obter a qualificação de Operador/a de Distribuição, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas as horas, integradas numa das 10 áreas: 250 horas em alimentar/bazar/têxtil, 250 horas em cafetaria, 250 horas em caixas/serviço de apoio ao cliente, 250 horas em charcutaria, 250 horas em frutas e legumes, 250 horas em padaria e pastelaria, 250 horas em paixaria, 250 horas em take away, 250 horas em talho, 250 horas em transversais/genéricas**

Código		Alimentar/Bazar/Têxtil UFCD	Horas	Pontos de crédito
8996	24	Organização operacional - alimentar/bazar/têxtil	50	4,50
8997	25	Produtos alimentar/bazar/têxtil– estrutura e gama	50	4,50
8998	26	Produtos alimentares	50	4,50
8999	27	Produtos de bazar	25	2,25
9000	28	Produtos têxteis	25	2,25
9001	29	Organização de campanhas, feiras e promoções	50	4,50

Código		Cafeteria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9021	30	Produtos de cafeteria	25	2,25
9022	31	Organização operacional – cafeteria	50	4,50
9023	32	Matérias-primas utilizadas na cafeteria	25	2,25
9024	33	Transformação e acabamento de produtos de padaria e pasteleria	25	2,25
9025	34	Bebidas quentes	25	2,25
8267	35	Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria	25	2,25
9004	36	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
0357	37	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50

Código		Caixas/Serviço de Apoio ao Cliente UFCD	Horas	Pontos de crédito
9046	38	Processos de caixas	25	2,25
9047	39	Sistemas informáticos aplicados à atividade comercial	50	4,50
7842	40	Técnicas de atendimento	50	4,50
0397	41	Atendimento e serviço pós-venda	25	2,25
0357	42	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
9048	43	Organização do serviço de caixas	50	4,50

Código		Charcutaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9026	44	Produtos de charcutaria	25	2,25
9027	45	Organização operacional – charcutaria	50	4,50
9028	46	Carnes tradicionais e estrangeiras	25	2,25
9029	47	Queijos tradicionais e estrangeiros	50	4,50
9030	48	Presunto - produção e consumo	25	2,25
9031	49	Análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria	25	2,25
9004	50	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9009	51	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código		Frutas e Legumes UFCD	Horas	Pontos de crédito
9038	52	Produtos frutas e legumes	25	2,25
9039	53	Manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos hortícolas e frutícolas	25	2,25
9040	54	Organização operacional – frutas e legumes	50	4,50
9041	55	Comercialização de frutas e legumes	25	2,25
9042	56	Técnicas de exposição de frutas e legumes	50	4,50
9043	57	Tendências de consumo de frutas e legumes	25	2,25
9044	58	Aplicações culinárias de produtos hortofrutícolas	25	2,25
9045	59	Agricultura biológica – métodos de produção	25	2,25
Código		Padaria e Pastelaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9016	60	Produtos de padaria e pastelaria	25	2,25
9017	61	Processos e métodos de conservação e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados	25	2,25
1749	62	Pastelaria/padaria – organização e produção	50	4,50
9018	63	Transformação de massas refrigeradas	25	2,25
9019	64	Transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas	25	2,25
5302	65	Confeção de massas de panificação	50	4,50
9020	66	Preparação de pastas finas, altas, entremeios e transformação de massa folhada	25	2,25
9004	67	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25



Código		Paixaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9010	68	Espécies de pescado	25	2,25
9011	69	Composição e avaliação da qualidade do pescado	25	2,25
9012	70	Processos e métodos de conservação e armazenagem do pescado	25	2,25
9013	71	Organização operacional – peixaria	25	2,25
7752	72	Embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados	25	2,25
7753	73	Apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado	25	2,25
7761	74	Formas de preparação e consumo do pescado	25	2,25
9014	75	Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado	25	2,25
9015	76	Técnicas de amanho e preparação do pescado	50	4,50
Código		Take Away UFCD	Horas	Pontos de crédito
9032	77	Produtos de take away	25	2,25
9033	78	Organização operacional – take away	50	4,50
9004	79	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9034	80	Processos de fabrico de produtos de take away	50	4,50
9035	81	Métodos de produção, embalamento e conservação de produtos de take away	50	4,50
9036	82	Matérias-primas utilizadas no take away	25	2,25
9037	83	Preparação e confeção de carnes assadas	25	2,25
Código		Talho UFCD	Horas	Pontos de crédito
9002	84	Produtos cárneos	25	2,25
9003	85	Organização operacional – talho	25	2,25
9004	86	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9005	87	Desossa e corte das peças do suíno	50	4,50
9006	88	Desossa e corte das peças do bovino	50	4,50
9007	89	Preparação das peças de ovino, caprino, aves e leporídeos	25	2,25
9008	90	Preparados de carne e cortes especiais	25	2,25
9009	91	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código		Transversais/Genéricas UFCD	Horas	Pontos de crédito
6213	92	Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga	25	2,25
3564	93	Primeiros socorros	25	2,25
4798	94	Prevenção e combate a incêndios	25	2,25
3315	95	Nutrição e dietética	25	2,25
0778	96	Folha de cálculo	50	4,50
0693	97	Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web	25	2,25
9049	98	Gestão de situações de crise	25	2,25
9050	99	Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	25	2,25
7852	100	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	101	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	102	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	103	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	104	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	105	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	106	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			900	81

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

<sup>2</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, à qual correspondem 10,00 pontos de crédito, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.

### 3. Desenvolvimento da Formação

#### 3.1. Formação de Base - Unidades de Competência

CE_B1_A	<b>Organização política dos estados democráticos</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Especificações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar ativamente num grupo.</li> <li>• Conhecer os valores e as regras de um grupo.</li> <li>• Ouvir os outros participantes num grupo.</li> <li>• Interagir com os outros (direitos, liberdades e garantias fundamentais).</li> <li>• Acordar/negociar objetivos.</li> <li>• Lidar com os órgãos da Administração.</li> </ul>	
CE_B1_B	<b>Organização económica dos estados democráticos</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Especificações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar o desempenho profissional próprio.</li> <li>• Procurar ajuda.</li> <li>• Trabalhar em diversos contextos.</li> <li>• Prestar atenção aos promenores.</li> <li>• Conhecer direitos e deveres económicos.</li> <li>• Tomar decisões de consumo, em termos pessoais e familiares.</li> </ul>	
CE_B1_C	<b>Educação/formação, profissão e trabalho/emprego</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Especificações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar em atividades de formação contínua.</li> <li>• Conhecer legislação do trabalho, sindicatos e relações laborais.</li> <li>• Conhecer a estrutura de oportunidades do mercado de emprego.</li> <li>• Reconhece a importância dos meios de comunicação social.</li> <li>• Identificar inovações tecnológicas que afetam o exercício profissional.</li> <li>• Situar-se em relação à inserção ou reinserção no mundo do trabalho.</li> </ul>	
CE_B1_D	<b>Ambiente e saúde</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Especificações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer os principais problemas ambientais.</li> <li>• Conhecer-se a si próprio.</li> <li>• Trabalhar com pessoas de diferentes estatutos sociais.</li> <li>• Partilhar trabalho.</li> <li>• Conhecer regras básicas de higiene e segurança pessoal e no trabalho.</li> <li>• Recorrer a serviços de proteção e prevenção de acidentes.</li> </ul>	

CE_B2_A	Organização política dos estados democráticos	Carga horária 25 horas
Especificações	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expressar ideias e opiniões para os outros participantes num grupo.</li><li>• Ser sensível às ideias e pontos de vista dos outros.</li><li>• Definir métodos de trabalho em comum.</li><li>• Conhecer o papel do Estado na proteção de direitos e liberdades.</li></ul>	
<hr/>		
CE_B2_B	Organização económica dos estados democráticos	Carga horária 25 horas
Especificações	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerir o tempo.</li><li>• Modificar tarefas.</li><li>• Aceitar informação de retorno (<i>feedback</i>).</li><li>• Trabalhar autonomamente.</li><li>• Assumir responsabilidades.</li><li>• Evidenciar capacidade de iniciativa.</li></ul>	
<hr/>		
CE_B2_C	Educação/formação, profissão e trabalho/emprego	Carga horária 25 horas
Especificações	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar-se com novas formas de aprendizagem.</li><li>• Conhecer os incentivos à formação.</li><li>• Desenvolver planos de carreira profissional.</li><li>• Identificar possíveis conflitos de papéis sociais e de contexto de vida.</li><li>• Reconhecer a importância das organizações sindicais e patronais.</li></ul>	
<hr/>		
CE_B2_D	Ambiente e saúde	Carga horária 25 horas
Especificações	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assumir responsabilidade pessoal e social na preservação do ambiente.</li><li>• Conhecer os pontos fortes e os pontos fracos pessoais.</li><li>• Procurar situações mutuamente concordantes.</li><li>• Demonstrar autocontrolo.</li><li>• Identificar causas e consequências de acidentes.</li><li>• Posicionar-se em relação a um “estilo de vida saudável”.</li></ul>	

CE\_B3\_A

### **Organização política dos estados democráticos**

**Carga horária**  
50 horas

#### **Especificações**

- Transmitir conclusões.
- Liderar um grupo.
- Estabelecer compromissos.
- Reconhecer e respeitar a diversidade dos outros.
- Resolver interesses divergentes.

CE\_B3\_B

### **Organização económica dos estados democráticos**

**Carga horária**  
50 horas

#### **Especificações**

- Ajustar o desempenho profissional a variações imprevistas.
- Assumir riscos controladamente e gerir recursos.
- Fornecer informação de retorno (*feedback*).
- Conhecer sistemas organizacionais e sociais.
- Identificar e sugerir novas formas de realizar as tarefas.
- Ter iniciativas e evidenciar capacidades de empreendimento.

CE\_B3\_C

### **Educação/formação, profissão e trabalho/emprego**

**Carga horária**  
50 horas

#### **Especificações**

- Aprender a aprender.
- Constituir uma carreira de competências individual.
- Utilizar tecnologias de formação à distância.
- Posicionar-se face às relações entre deontologia e inovação tecnológica.
- Conhecer dispositivos e mecanismos de concertação social.

CE\_B3\_D

**Ambiente e saúde**

**Carga horária**  
50 horas

**Especificações**

- Ensinar os outros.
- Conduzir negociações.
- Gerir e negociar disputas.
- Tomar posição sobre a reintegração social das vítimas de acidentes.
- Relacionar meio ambiente e desenvolvimento socioeconómico.
- Conhecer o papel do Estado na promoção da saúde dos cidadãos.

- Competências de interpretação
- *Ouvir/Ver*
  - Compreensão de textos simples, breves e claros relacionados com aspetos da vida quotidiana e/ou com as áreas de interesse dos adultos.
  - Compreensão das ideias gerais de um texto em língua corrente sobre aspetos relativos aos tempos livres, bem como a temas atuais e assuntos do interesse pessoal e/ou profissional dos adultos, quando o discurso é claro, pausado e adequado ao seu nível linguístico.
  - Compreensão do conteúdo informativo simples de material audiovisual (entrevista, conversa telefónica, conversa informal entre pares, outros).
- *Ler*
  - Compreensão de textos curtos e simples sobre assuntos do quotidiano, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
  - Detecção de informação previsível concreta em textos simples de uso comum (conversa telefónica, entrevista, outros).
  - Compreensão de textos simples em língua corrente sobre assuntos do quotidiano e relacionados com as áreas de formação e/ou atividade profissional dos adultos.
  - Percepção de acontecimentos relatados, assim como sentimentos e desejos expressos.
  - Comunicação em situações do quotidiano implicando troca de informação simples e direta sobre assuntos e atividades correntes, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
  - Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
  - Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da atualidade.
- Competências de produção
- *Falar/Escrever*
  - Uso de frases simples e curtas para falar da família, dos outros e do seu percurso pessoal, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
  - Produção, simples e breve mas articulada, de enunciados para narrar, descrever, expor informações e pontos de vista.
  - Comunicação em situações do quotidiano que exigem apenas troca de informação simples e direta sobre assunto e atividades correntes.
  - Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
  - Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da atualidade.
  - Escrita de textos curtos e simples relacionados com aspetos da vida quotidiana.
  - Escrita de textos simples e estruturados sobre assuntos conhecidos e do seu interesse.
  - Intervir tendo em conta que os percursos individuais são afetados pela posse de diversos recursos, incluindo competências ao nível da cultura, da língua e da comunicação.
  - Agir em contextos profissionais, com recurso aos saberes em cultura, língua e comunicação.
  - Formular opiniões críticas mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
  - Identificar os principais fatores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

LC\_B1\_A

**Interpretar e produzir enunciados orais de caráter lúdico e informativo-funcional**

**Carga horária**  
25 horas

**Crítérios de Evidência**

- Expressar-se com fluência, articulando ideias e justificando opiniões.
- Utilizar adequadamente o código oral, evitando o uso excessivo de bordões, frases feitas e repetições.
- Acompanhar o discurso oral de entoação, ritmo (pausas, hesitações, digressões, vocativos, ...) e postura adequados à situação e à audiência.
- Retirar dos discursos ouvidos as ideias essenciais.
- Adaptar o discurso ao longo da conversação, consoante as reações/respostas do recetor.
- Intervir em discussões de ideias no tempo certo e com pertinência.

LC_B1_B	Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana	<b>Carga horária</b> 25 horas
---------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer vocabulário específico de documentos funcionais.</li> <li>• Localizar informação específica num texto.</li> <li>• Identificar a mensagem principal de um texto.</li> <li>• Reconstruir o significado global de um texto, tendo em conta a sequência e a causalidade.</li> </ul>
-------------------------------	---

LC_B1_C	Produzir textos com finalidades informativo-funcionais	<b>Carga horária</b> 25 horas
---------	--	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominar as regras elementares do código escrito (ortografia, acentuação, morfossintaxe, pontuação).</li> <li>• Fazer corresponder mudanças de assunto a mudanças de parágrafo.</li> <li>• Localizar o enunciado no tempo e no espaço, utilizando os deícticos adequados (<i>hoje, amanhã, aqui, aí, ...</i>).</li> <li>• Encadear as ideias no texto de modo linear, coerente e consecutivo.</li> <li>• Adequar o código escrito à finalidade do texto.</li> </ul>
-------------------------------	---

LC_B1_D	<b>Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
---------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer a diversidade de linguagens utilizadas na comunicação humana.</li> <li>• Utilizar eficazmente a linguagem gestual para transmitir uma mensagem.</li> <li>• Interpretar o código sonoro e gestual.</li> <li>• Identificar símbolos e ícones universais.</li> <li>• Interpretar imagens à luz de referentes pessoais e sociais.</li> </ul>
-------------------------------	--

LC_B2_A	Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos	<b>Carga horária</b> 25 horas
---------	--	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar os enunciados orais com linguagens não verbais ajustadas à mensagem (gestos, sons, ...).</li> <li>• Adequar o tom, o ritmo, o léxico e as estruturas morfo-sintáticas a diferentes situações de comunicação.</li> <li>• Planear pequenas intervenções, de acordo com um tema e uma intencionalidade (expor, argumentar, descrever).</li> <li>• Utilizar as funções expressiva, fática, apelativa e informativa de forma coerente com a situação discursiva.</li> <li>• Participar em discussões coletivas, emitindo opiniões, concordando ou discordando fundamentadamente.</li> </ul>
-------------------------------	--

LC_B2_B	<b>Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>CrITÉRIOS de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apropriar-se das terminologias específicas dos documentos funcionais.</li> <li>• Distinguir as ideias principais e acessórias de um texto.</li> <li>• Identificar as marcas textuais específicas dos discursos narrativo e descritivo.</li> <li>• Identificar a mensagem principal de um texto global ou de um excerto e os elementos que para ela concorrem.</li> <li>• Esquematizar/Organizar a ordem lógica das ideias num texto.</li> <li>• Utilizar estratégias diversificadas de extração de informação específica de um texto.</li> <li>• Reconstruir o significado global do texto.</li> <li>• Resumir a informação lida.</li> <li>• Estabelecer relações de sentido entre suportes diversos (imagem, som, ...) e o texto.</li> </ul>	
LC_B2_C	<b>Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>CrITÉRIOS de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigir textos de acordo com uma dada tipologia.</li> <li>• Transformar textos de acordo com diferentes tipologias e interlocutores.</li> <li>• Elaborar planos de texto na fase anterior à escrita.</li> <li>• Redigir textos com objetivos específicos.</li> <li>• Estruturar o discurso escrito de forma lógica e coerente.</li> <li>• Fazer corresponder mudanças de assunto a mudanças de parágrafo.</li> <li>• Situar o enunciado no tempo e no espaço, utilizando os deícticos adequados (<i>naquele tempo, naquela casa, aqui, lá, ...</i>).</li> <li>• Utilizar o código escrito de modo correto e coerente com o tipo de texto redigido.</li> <li>• Proceder à auto-correção e revisão do texto produzido.</li> </ul>	
LC_B2_D	<b>Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>CrITÉRIOS de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer e produzir mensagens através do uso de diferentes linguagens.</li> <li>• Associar a simbologia de linguagem icónica a atividades e serviços específicos.</li> <li>• Analisar o uso das linguagens (cores, formas, tendências musicais,...) à luz dos códigos socio-culturais.</li> <li>• Identificar as linguagens utilizadas em mensagens de teor persuasivo.</li> <li>• Analisar o uso misto de linguagens na disseminação de valores éticos e culturais.</li> </ul>	
LC_B2_LE_A	<b>Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>CrITÉRIOS de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar-se/identificar alguém.</li> <li>• Caracterizar-se/caracterizar alguém.</li> <li>• Reconhecer e saber estabelecer relações de parentesco.</li> <li>• Referir e caracterizar membros da família, amigos, colegas.</li> <li>• Emitir opiniões, utilizando expressões e/ou frases simples.</li> <li>• Saber falar dos gostos, preferências e rotinas.</li> </ul>	



LC_B2_LE_B	<b>Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata; Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e direta sobre assuntos que lhe são familiares</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
------------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender, pedir e dar informação sobre             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vários tipos de comércio</li> <li>◦ O preço de um produto</li> <li>◦ Características de um produto</li> </ul> </li> <li>• Compreender, pedir e dar informação sobre             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Horários</li> <li>◦ Meios de transporte</li> <li>◦ Bilhete simples/ida e volta</li> </ul> </li> <li>• Organizar informação             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Banco</li> <li>◦ Correios</li> <li>◦ ...</li> </ul> </li> </ul>	
-------------------------------	--	--

LC_B3_A	<b>Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
---------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as intenções e características genéricas de um enunciado oral com vista a uma retroação adequada.</li> <li>• Produzir enunciados orais de acordo com a finalidade e a tipologia definida.</li> <li>• Distinguir factos de opiniões, ao nível da interpretação e da produção oral.</li> <li>• Planear a oralidade de acordo com a intencionalidade do discurso e a audiência.</li> <li>• Fundamentar/argumentar opiniões pessoais ou de outrem.</li> </ul>	
-------------------------------	--	--

LC_B3_B	<b>Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
---------	--	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar os elementos construtores de sentido num texto.</li> <li>• Seguir o encadeamento das ideias de um texto e antecipar essa sequência.</li> <li>• Fazer juízos sobre as informações de um texto: analisar afirmações contraditórias e a fundamentação de argumentos.</li> <li>• Interpretar os referentes espaciais e temporais num texto.</li> <li>• Identificar as marcas textuais específicas dos discursos direto e indireto.</li> <li>• Interpretar linguagem metafórica.</li> <li>• Obter e justificar conclusões.</li> </ul>	
-------------------------------	--	--

LC_B3_C	Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar um texto de acordo com as ideias principais e acessórias do mesmo.</li> <li>• Resumir um texto à sua informação/mensagem essencial.</li> <li>• Sintetizar informação.</li> <li>• Adequar os textos às suas finalidades, tendo em conta, inclusive, a presença ou ausência de índices de modalidade (marcas apreciativas e avaliativas do enunciador).</li> <li>• Contextualizar o enunciado no tempo e no espaço, diversificando o uso dos deícticos (<i>aqui, lá, agora, no outro dia, no dia seguinte, no dia anterior, ...</i>).</li> <li>• Utilizar o código escrito de modo correto e coerente com o tipo de texto redigido, com diversificação de vocabulário e estruturas frásicas.</li> <li>• Proceder à auto-correção e revisão dos textos produzidos.</li> </ul>	
LC_B3_D	<b>Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequar o uso de linguagens não verbais diversas a contextos formais e informais.</li> <li>• Analisar o uso de linguagens na pluralidade de manifestações artísticas (moda, teatro, pintura, artesanato, música).</li> <li>• Associar a manipulação das diferentes linguagens à mensagem que um dado discurso pretende transmitir (discurso persuasivo - argumentativo).</li> <li>• Distinguir símbolos universais relativos a diversos tipos de linguagem (significado de gestos, sons, cores, números) e analisá-los mediante valores étnicos e culturais.</li> </ul>	
LC_B3_LE_A	<b>Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse; Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender, pedir e dar informação sobre <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Profissões</li> <li>◦ Actividades próprias de profissões</li> <li>◦ Locais de trabalho</li> </ul> </li> <li>• Analisar e comparar diferentes tipos de carreiras</li> <li>• Interpretar e produzir informação relativa ao tema em questão</li> </ul>	

LC_B3_LE_B	Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos; Comunicar <b>experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projeto</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compreender e dar informação sobre               <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de alimentação e bebidas</li> <li>Bons/maus/diferentes hábitos alimentares</li> <li>Importância do desporto para uma boa forma física e mental</li> <li>...</li> </ul> </li> <li>Descrever eventos reais ou imaginados relativos ao mundo exterior               <ul style="list-style-type: none"> <li>Viagens</li> <li>Eventos culturais /desportivos</li> <li>Eventos históricos</li> </ul> </li> </ul>	
MV_B1_A	<b>Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar a moeda única europeia - euro - em atividades do dia a dia, nomeadamente, em aquisições diretas, em operações de multibanco e em atividades que requeiram a escrita de informação numérica.</li> <li>Efectuar medições de grandezas de natureza diversa, utilizando instrumentos adequados: régua/fita métrica, balança, termómetro medicinal, relógio, etc..</li> <li>Registar, ordenadamente, dados de situações reais relativos a medições de comprimento, de capacidade, de massa, de tempo.</li> <li>Ler e interpretar tabelas, por exemplo: de relação peso/idade, de peso/tamanho de pronto-a-vestir.</li> <li>Ler e interpretar horários de serviços, de meios de transporte, escolares, etc..</li> <li>Ler e interpretar gráficos (de barras, pictogramas).</li> <li>Construir tabelas e gráficos de barras relativos a situações de vida pessoal, profissional, social.</li> <li>Analisar criticamente informação que envolva dados numéricos, nomeadamente a apresentada em órgãos de comunicação.</li> <li>Comunicar processos e resultados usando a língua portuguesa.</li> </ul>	
MV_B1_B	<b>Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar um modelo de resolução de problemas, nomeadamente o proposto por <b>Polya</b> (1945): compreender o enunciado, explicitando por exemplo, quais são os dados e qual é o objetivo do problema; <b>estabelecer</b> e <b>executar</b> um plano de resolução do problema, usando tabelas, esquemas, utilizando versões mais simples do problema dado na procura de leis de formação, etc., conforme o tipo de situação; <b>verificar</b> se o plano se adequa ao problema, tomando as decisões adequadas ao resultado da verificação.</li> <li>Em contexto de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas de contagem, utilizando, entre outros, o princípio da multiplicação que é o princípio fundamental das contagens.</li> <li>Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam números decimais.</li> <li>Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam o conceito de perímetro de figuras planas regulares ou irregulares, usando a estimativa como meio de controlo de resultados.</li> <li>Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam relações geométricas como área e volume.</li> </ul>	

MV_B1_C	<b>Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar diferentes formas de representar um número natural (decomposição em parcelas, em fatores, na reta numérica).</li> <li>• Usar as funções de uma calculadora básica, por exemplo o fator constante e as memórias, interpretar resultados obtidos no cálculo de expressões numéricas simples.</li> <li>• Utilizar estratégias pessoais de cálculo nomeadamente o mental.</li> <li>• Fazer estimativas de resultados de operações aritméticas e utilizá-las para detetar eventuais erros.</li> <li>• Usar aspetos do raciocínio proporcional na resolução de tarefas como, por exemplo, na adaptação de uma receita de culinária.</li> <li>• Estabelecer ligações entre conceitos matemáticos e a prática de procedimentos, nomeadamente na construção da figura simétrica, dada a original e o eixo de simetria.</li> <li>• Comunicar processos e resultados usando a língua portuguesa.</li> <li>• Comunicar os resultados de trabalhos de projeto usando a língua portuguesa.</li> </ul>	
MV_B1_D	<b>Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar elementos que pertencem a uma sequência numérica ou geométrica e dar exemplo de elementos não pertencentes a essas sequências.</li> <li>• Descrever leis de formação de sequências, numéricas ou geométricas.</li> <li>• Resolver problemas que envolvem regularidades numéricas, utilizando a calculadora.</li> <li>• Estabelecer conjecturas a partir da observação (raciocínio indutivo) e testar conjecturas utilizando processos lógicos de pensamento.</li> <li>• Usar argumentos para justificar afirmações matemáticas, próprias ou não, nomeadamente através de contra exemplos.</li> </ul>	
MV_B2_A	<b>Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação usando processos e procedimentos matemáticos</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar a moeda única europeia e outra moeda familiar em atividades do dia a dia, ou em simulação, nomeadamente, em aquisições diretas, em operações de multibanco e em atividades que requeiram a escrita de informação numérica.</li> <li>• Efectuar medições de grandezas de natureza diversa, utilizando unidades e instrumentos de medida adequados.</li> <li>• Ler e interpretar tabelas de relação peso/idade, de peso/tamanho de pronto-a-vestir, de frequências absolutas e de frequências relativas.</li> <li>• Ler e interpretar horários de serviços, de meios de transporte, escolares, etc..</li> <li>• Apresentar horários, diários, semanais ou outros, de uma forma organizada e clara.</li> <li>• Ler e interpretar gráficos (de barras, pictogramas).</li> <li>• Construir tabelas e gráficos de barras relativos a situações de vida pessoal, profissional, social.</li> <li>• Analisar criticamente informação que envolva dados numéricos, recolhida pelo formando de órgãos de comunicação, por exemplo.</li> <li>• Ordenar e agrupar dados, utilizando medidas de localização (média, mediana, moda) e amplitude para comparar distribuições.</li> <li>• Utilizar o conceito de probabilidade na interpretação de informações.</li> <li>• Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa.</li> </ul>	

MV\_B2\_B

### Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas

**Carga horária**  
25 horas

#### Critérios de Evidência

- Utilizar um modelo de resolução de problemas, nomeadamente o proposto por **Polya** (1945): **compreender** o enunciado, explicitando por exemplo, quais são os dados e qual é o objetivo do problema; **estabelecer** e **executar** um plano de resolução do problema, usando tabelas, esquemas, utilizando versões mais simples do problema dado na procura de leis de formação, etc, conforme o tipo de situação; **verificar** se o plano se adequa ao problema, tomando as decisões adequadas ao resultado da verificação.
- Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa.
- Em contexto de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas de contagem, utilizando, entre outros, o princípio da multiplicação que é o princípio fundamental das contagens.
- Em contextos de vida (do formando) resolver problemas que envolvam números racionais não inteiros e alguns números irracionais ( $\pi$ ,  $\sqrt{2}$ , etc).
- Em contexto de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam os conceitos: perímetro, área, volume; potência de expoente 2 e raiz quadrada; potência de expoente 3 e raiz cúbica.
- Em contexto de vida do(s) formando(s) resolver problemas que envolvem raciocínio proporcional: percentagens; proporcionalidade aritmética; usando a estimativa e o cálculo mental como meio de controlo de resultados.
- Decidir sobre a razoabilidade de um resultado, tendo em consideração critérios diversos, nomeadamente de divisibilidade, de ordem de grandeza dos números.
- Decidir sobre o uso de cálculo mental, de algoritmo de papel e lápis, ou de instrumento tecnológico, conforme a situação em estudo.

MV\_B2\_C

### Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida

**Carga horária**  
25 horas

#### Critérios de Evidência

- Usar as funções de uma calculadora básica confiante e criticamente.
- Reconhecer representações equivalentes de números racionais: fracionária e em forma de dízima; reconhecer a equivalência de frações.
- Efectuar cálculos: mentalmente, com algoritmos ou com calculadora, e decidir qual dos métodos é apropriado à situação.
- Determinar experimentalmente valores aproximados do número irracional  $\pi$ , no contexto de explorações geométricas que envolvam circunferência ou círculo.
- Utilizar estratégias de cálculo mental adequadas às situações e relacioná-las com propriedades das operações básicas.
- Expressar de formas diversas operadores fraccionários (visualmente, expressão designatória).
- Interpretar e utilizar diferentes representações de percentagens.
- Reconhecer que a igualdade de frações equivalentes é um exemplo de proporção.
- Usar escalas na compreensão e na construção de modelos da realidade.
- Construir modelos de poliedros.
- Planificar a superfície de um cilindro e planificar a superfície de poliedros.
- Utilizar a visualização espacial no estabelecimento/descoberta de relações entre propriedades de figuras geométricas; no contexto destas construções identificar figuras geométricas, estabelecer propriedades destas figuras, estabelecer relações entre as figuras, utilizando as propriedades.
- Comunicar os resultados de trabalhos de projeto usando as linguagens matemática e a língua portuguesa.

MV_B2_D	<b>Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Crítérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrever leis de formação de sequências, numéricas ou geométricas, utilizando linguagem progressivamente mais formal.</li> <li>• Estabelecer conjecturas a partir da observação (raciocínio indutivo) e testar conjecturas utilizando processos lógicos de pensamento.</li> <li>• Usar argumentos para justificar afirmações matemáticas próprias, ou não, nomeadamente através de contraexemplos.</li> <li>• Usar modos particulares de raciocínio matemático nomeadamente a <i>redução ao absurdo</i>.</li> <li>• Comunicar e justificar raciocínios geométricos.</li> <li>• Usar as definições como critérios necessários, embora convencionais e de natureza precária, à comunicação matemática, à organização das ideias e à classificação de objetos matemáticos.</li> </ul>	
MV_B3_A	<b>Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Crítérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sequencializar as tarefas elementares de um projeto.</li> <li>• Usar relações de conversão cambial para proceder a operações financeiras habituais.</li> <li>• Analisar e interpretar criticamente gráficos relativos a situações da realidade.</li> <li>• Comparar conjuntos de dados utilizando: frequências absolutas e reconhecendo as limitações/erros desta utilização; frequências relativas.</li> <li>• Analisar e comparar distribuições estatísticas utilizando medidas de localização (moda, mediana, média aritmética).</li> <li>• Analisar criticamente a validade de argumentos baseados em indicadores estatísticos.</li> <li>• Tratar as informações numéricas contidas em textos relativos, nomeadamente, a temas de vida, com vista a uma interpretação mais esclarecida.</li> <li>• Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa.</li> </ul>	

MV_B3_B	<b>Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar um modelo de resolução de problemas, por exemplo o proposto por <b>Polya</b> (1945): interpretar o enunciado, explicitando os dados e o objetivo do problema. Usar condição(ões) matemática(s) para traduzir os dados quando tal for adequado; <b>estabelecer</b> e <b>executar</b> um plano de resolução do problema, utilizando tabelas, esquemas, decidindo sobre o uso de cálculo mental, de algoritmo de papel e lápis, ou de instrumento tecnológico, conforme a situação em análise; criando versões mais simples do problema dado, na procura de leis de formação, etc, conforme o tipo de situação. Verificar se o plano se adequa ao problema, tomando as decisões adequadas ao resultado da verificação, nomeadamente interpretando em contexto as soluções de equações e de inequações, decidindo sobre a razoabilidade de um resultado.</li> <li>• Comunicar processos e resultados usando a linguagem matemática e a língua portuguesa.</li> <li>• Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam modelos matemáticos simples: equações do 1º e do 2º grau; inequações do 1º grau; teorema de Pitágoras; relações trigonométricas do triângulo retângulo.</li> <li>• Em contextos de vida (do formando) resolver problemas que envolvam números racionais não inteiros e alguns números irracionais (<math>\pi</math>, <math>\sqrt{2}</math>, etc), usando a estimativa e o cálculo mental como meio de controlo de resultados.</li> <li>• Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam os conceitos de: perímetro, área, volume; potenciação e radiciação.</li> <li>• Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvam números expressos em notação científica.</li> <li>• Em contextos de vida (do formando) resolver problemas que envolvem raciocínio proporcional: percentagens; proporcionalidade aritmética; proporcionalidade geométrica.</li> <li>• Em contextos de vida (do(s) formando(s)) resolver problemas que envolvem os conceitos de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa.</li> </ul>	

MV_B3_C	<b>Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar criticamente as funções de uma calculadora científica.</li> <li>• Reconhecer diferentes modos de representação de números e determinar valores exatos de números irracionais, por construção com material de desenho justificando matematicamente este procedimento.</li> <li>• Utilizar a notação científica para representar números muito grandes ou números muito próximos de zero.</li> <li>• Utilizar estratégias de cálculo mental adequadas às situações em jogo e relacioná-las com propriedades das operações.</li> <li>• Interpretar numérica e graficamente relações funcionais, nomeadamente de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa.</li> <li>• Relacionar vários modelos de variação: linear; polinomial; exponencial; ....</li> <li>• Identificar ligações entre a resolução gráfica e a resolução analítica de sistemas de equações/inequações.</li> <li>• Resolver problemas de medida em desenhos à escala, escolhendo escalas para representar situações.</li> <li>• Estabelecer a ligação entre conceitos matemáticos e conhecimento de procedimentos na realização de construções geométricas (quadriláteros, outros polígonos e lugares geométricos).</li> <li>• Reconhecer o conceito de semelhança de figuras e usar as relações entre elementos de figuras com a mesma forma.</li> <li>• Descrever figuras geométricas no plano e no espaço.</li> <li>• Sequencializar um projeto em tarefas elementares.</li> <li>• Comunicar os resultados de trabalhos de projeto usando a linguagem matemática e a língua portuguesa.</li> </ul>	



MV_B3_D	<b>Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inferir leis de formação de sequências, numéricas ou geométricas, utilizando simbologia matemática, nomeadamente expressões designatórias.</li> <li>• Revelar competências de cálculo, apresentando nomeadamente exemplos de situações em que um produto é menor que os fatores e de situações em que o quociente é maior que o dividendo.</li> <li>• Estabelecer conjecturas a partir da observação (raciocínio indutivo) e testar conjecturas utilizando processos lógicos de pensamento.</li> <li>• Usar argumentos válidos para justificar afirmações matemáticas, próprias ou não, como por exemplo, a particularização e a generalização.</li> <li>• Usar modos particulares de raciocínio matemático, nomeadamente a redução ao absurdo.</li> <li>• Reconhecer as definições como critérios embora convencionais e de natureza precária: necessários a uma clara comunicação matemática; de organização das ideias e de classificação de objetos matemáticos.</li> </ul>	
TIC_B1_A	<b>Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso, usado no quotidiano</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica diverso equipamento tecnológico usado no dia a dia.</li> <li>• Distingue as potencialidades desse equipamento.</li> <li>• Opera equipamento tecnológico diversificado (por exemplo: máquina de lavar, aparelho de fax; televisão; caixa Multibanco; telemóvel, sonda, sistema de rega, etc.).</li> <li>• Reconhece os fatores de risco e as precauções a tomar quando se trabalha com determinados equipamentos tecnológicos: ligações seguras, postura, fadiga visual, etc..</li> </ul>	
TIC_B1_B	<b>Realizar operações básicas no computador</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liga, desliga e reinicia corretamente o computador e periféricos, designadamente a impressora.</li> <li>• Usa o rato: aponta, clica, duplo-clique, seleciona e arrasta.</li> <li>• Reconhece os ícones de base do ambiente de trabalho.</li> <li>• Abre, redimensiona, restaura e fecha uma janela desse ambiente.</li> <li>• Reconhece as diferentes barras de uma janela do ambiente de trabalho e suas funções.</li> <li>• Cria, abre, apaga e copia pastas e ficheiros.</li> <li>• Usa o Menu Iniciar para abrir um programa.</li> <li>• Usa a função Localizar para encontrar ficheiros ou pastas criados.</li> <li>• Usa alguns dos acessórios do sistema operativo: calculadora; leitor de CDs, gravador de áudio, jogos, etc.</li> </ul>	



TIC_B1_C	<b>Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
----------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre um documento de processamento de texto.</li> <li>• Reconhece as funções dos diferentes elementos da janela: barra de ferramentas, barra de menus, barra de estado, barras de deslocamento,...</li> <li>• Abre um documento já existente, altera-o e guarda-o.</li> <li>• Cria um novo documento, insere texto e formata-o, usando as funções das barras de ferramentas.</li> <li>• Pré-visualiza um documento.</li> <li>• Imprime um documento utilizando as opções base de impressão.</li> <li>• Guarda o/s documento/s no disco rígido ou disquete.</li> </ul>
-------------------------------	--

TIC_B1_D	<b>Usar a Internet para obter informação</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
----------	--	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicia um programa de navegação (<i>browser</i>) na Web.</li> <li>• Reconhece as funções das diferentes barras do programa de navegação: barras de ferramentas, barra de estado, ...</li> <li>• Identifica e interpreta vocabulário específico usado na Internet.</li> <li>• Utiliza um endereço e acede à informação.</li> <li>• Clica numa link (texto ou imagem) e volta à página principal.</li> <li>• Pesquisa em diferentes motores de busca.</li> <li>• Utiliza uma palavra-chave numa pesquisa.</li> <li>• Entra em sítios apontados na pesquisa e volta ao motor de busca.</li> <li>• Adiciona uma página da Web à pasta Favoritos.</li> <li>• Lê, apaga e reenvia mensagens recebidas, em correio eletrónico.</li> </ul>
-------------------------------	---

TIC_B2_A	<b>Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
----------	--	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica diverso equipamento tecnológico usado no dia a dia.</li> <li>• Distingue as vantagens e desvantagens desse equipamento.</li> <li>• Opera equipamento tecnológico diversificado.</li> <li>• Reconhece os fatores de risco e as precauções a tomar quando se trabalha com determinado tipo de equipamento tecnológico: ligações seguras, postura, fadiga visual, etc.</li> <li>• Introduce/altera contactos telefónicos na agenda de um telemóvel.</li> <li>• Recebe e envia mensagens em SMS através de um telemóvel.</li> </ul>
-------------------------------	---

TIC_B2_B	<b>Realizar, em segurança, operações várias no computador</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Crítérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liga, desliga e reinicia corretamente o computador e periféricos, designadamente um scanner.</li> <li>• Usa o rato: aponta, clica, duplo-clique, seleciona e arrasta.</li> <li>• Reconhece os ícones do ambiente de trabalho e as suas funções.</li> <li>• Reconhece as diferentes barras de uma janela e suas funções.</li> <li>• Cria, abre, apaga e copia pastas e ficheiros.</li> <li>• Usa alguns dos acessórios do sistema operativo: calculadora; leitor de CDs, gravador de áudio, jogos, etc..</li> <li>• Configura as propriedades do monitor; fundo e proteção do ecrã.</li> <li>• Reconhece as formas de propagação dos vírus informáticos e seus perigos.</li> <li>• Identifica as medidas de segurança a tomar.</li> </ul>	
TIC_B2_C	<b>Utilizar um programa de processamento de texto</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Crítérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre um documento de processamento de texto.</li> <li>• Reconhece as funções dos diferentes elementos da janela: barra de ferramentas, barra de menus, barra de estado, barras de deslocamento,...</li> <li>• Abre um documento já existente, altera-o e guarda-o.</li> <li>• Cria um novo documento, insere texto, formata e verifica-o ortográfica e gramaticalmente.</li> <li>• Cria uma tabela e altera os seus pormenores de estilo (por exemplo: insere e elimina colunas e linhas; muda o estilo e espessura de linha; insere sombreado ou cor nas células).</li> <li>• Adiciona imagens e formas automáticas a um documento e altera-as.</li> <li>• Usa o WordArt.</li> <li>• Imprime um documento utilizando as opções base de impressão.</li> </ul>	
TIC_B2_D	<b>Usar a Internet para obter e transmitir informação</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Crítérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica os elementos necessários para ligar um computador à internet.</li> <li>• Compara as ofertas de diferentes fornecedores de serviços.</li> <li>• Identifica e interpreta vocabulário específico usado na Internet.</li> <li>• Inicia um programa de navegação (<i>browser</i>) na Web e abre um endereço da Net.</li> <li>• Reconhece as funções das diferentes barras do programa de navegação: barras de ferramentas, barra de estado, ...</li> <li>• Clica num <i>link</i> (texto ou imagem) e volta à página principal.</li> <li>• Pesquisa em diferentes motores de busca, utilizando ou não uma palavra-chave.</li> <li>• Adiciona uma página da Web à pasta Favoritos.</li> <li>• Cria uma caixa de correio pessoal.</li> <li>• Envia e recebe e maneja mensagens recebidas, usando a lista de endereços.</li> <li>• Identifica os cuidados a ter, relativamente aos vírus informáticos, no recebimento de ficheiros em anexo.</li> </ul>	

TIC_B3_A	<b>Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
----------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opera equipamento tecnológico diversificado (por exemplo: câmara de vídeo, videogravador/DVD, televisão; máquina de lavar, caixa multibanco; telemóvel, sonda, sistema de rega, etc.).</li> <li>• Reconhece os fatores de risco e as precauções a tomar quando se trabalha com determinado tipo de equipamento tecnológico: ligações seguras, postura, fadiga visual, etc..</li> <li>• Distingue diferentes tipos de computadores (PC, portátil) ao nível do preço, tipo de utilização, entre outras características.</li> <li>• Abre, redimensiona e fecha uma janela do ambiente de trabalho.</li> <li>• Configura no computador hora, data, propriedades do monitor, fundo e proteção do ecrã, ...</li> <li>• Cria um atalho para um ficheiro e muda o nome.</li> <li>• Usa acessórios do sistema operativo: calculadora; jogos; Paint.</li> <li>• Reconhece as formas de propagação dos vírus informáticos e seus perigos.</li> <li>• Activa um programa anti-vírus e suas opções de segurança.</li> </ul>	
-------------------------------	---	--

TIC_B3_B	<b>Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
----------	--	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cria uma nova folha de cálculo.</li> <li>• Insere números e texto em células e formata-os.</li> <li>• Adiciona limites, cores e padrões.</li> <li>• Utiliza fórmulas lógicas e aritméticas numa célula.</li> <li>• Utiliza diferentes formas de notação.</li> <li>• Apresenta os números de uma célula em percentagem.</li> <li>• Importa para a folha uma imagem, ou texto.</li> <li>• Cria diferentes estilos de gráfico para analisar informação e modifica-os.</li> <li>• Exporta uma folha de cálculo ou gráfico.</li> <li>• Utiliza uma lista como uma base de dados.</li> <li>• Usa as funções de base de dados para gerir e analisar os dados de uma lista.</li> </ul>	
-------------------------------	---	--

TIC_B3_C	<b>Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
----------	---	----------------------------------

<b>Critérios de Evidência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cria um documento, insere texto, imagens e tabelas e formata-os.</li> <li>• Insere números de página, cabeçalho e notas de rodapé, num documento.</li> <li>• Insere texto automático num documento.</li> <li>• Formata o documento em colunas.</li> <li>• Abre um programa de apresentação.</li> <li>• Cria uma nova apresentação.</li> <li>• Adiciona texto e imagem à apresentação.</li> <li>• Utiliza as ferramentas de cortar, copiar e colar texto ou imagem.</li> <li>• Insere um duplicado do diapositivo e altera o seu conteúdo.</li> <li>• Adiciona efeitos de animação e transição aos diapositivos.</li> <li>• Realiza uma apresentação.</li> </ul>	
-------------------------------	--	--

TIC\_B3\_D

**Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação**

**Carga horária**  
50 horas

**CrITÉRIOS de  
Evidência**

- Identifica os elementos necessários para ligar um computador à Internet.
- Compara as ofertas dos diferentes fornecedores de serviços.
- Identifica e interpreta vocabulário específico usado na Internet.
- Inicia um programa de navegação (*browser*) na *Web* e abre um endereço da *Net*.
- Reconhece as funções das diferentes barras do programa de navegação: barras de ferramentas, barra de estado,...
- Pesquisa em diferentes motores de busca, utilizando ou não palavra-chave.
- Cria uma caixa de correio pessoal e organiza um livro de endereços.
- Lê, apaga e envia mensagens, com ou sem ficheiro anexo.
- Identifica os cuidados a ter, relativamente aos vírus informáticos, no recebimento de ficheiros em anexo.
- Utiliza informação recebida via internet, noutros suportes.
- Identifica as regras de utilização das salas de conversação.
- Escolhe uma alcunha (*nickname*) e entra numa sala de conversação.
- Identifica as vantagens e desvantagens deste tipo de serviço.
- Cria um sítio (*site*) com uma aplicação de apresentações (por ex. *MPublisher*) ou uma aplicação de edição e gestão (por ex. *MFrontPage*).
- Modifica o *design* e esquema de cores (no caso do *Publisher*).
- Insere *links*, texto, imagens próprias ou de uma galeria de imagens e pré-visualiza-as num programa de navegação.
- Usa uma aplicação FTP (*File Transfer Protocol*) para fazer a transferência das páginas (*upload*) para um servidor público.

### 3.2. Formação Tecnológica

0372	<b>Comércio - evolução e modelos organizacionais</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
------	--	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematizar os factos fundamentais da evolução histórica do setor do comércio, analisando as suas tendências.</li> <li>Identificar os principais modelos organizacionais das empresas comerciais.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

- Setor do comércio
  - História do comércio
  - Caracterização do setor do comércio
    - Actualidade
    - Tendências de evolução
- Modelos organizacionais
  - Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio
    - Estruturas
    - Estratégias
    - Mercados

8984	<b>Loja - visão geral</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
------	---------------------------	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja.</li> <li>Explicar as responsabilidades inerentes a cada função.</li> <li>Explicar a importância da organização da loja, bem como dos serviços disponibilizados ao cliente.</li> </ul>
--------------------	---

#### Conteúdos

- Loja
  - Organograma
  - Organização do espaço
  - Novos negócios
  - Ambiente de loja
- Áreas
  - Artigos
    - Secções
    - Famílias
    - Livre serviço
    - Balcões atendimento
  - Funções
  - Responsabilidades
- Serviço ao cliente
  - Organização dos serviços
  - Tipos de serviços
    - Entregas ao domicílio
    - Self Check-out
    - Self Scanning
    - Cartão fidelização
    - Aplicações móveis
    - Outros

8985	<b>Princípios legais base aplicáveis à distribuição</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição.</li> <li>Enumerar os principais delitos económicos a que esta área de atuação está sujeita.</li> <li>Identificar os requisitos essenciais para garantir o sucesso no âmbito de atuação</li> <li>Identificar as coimas e sanções a que a ocorrência do delito pode estar sujeita.</li> </ul>
--------------------	---

## Conteúdos

- Enquadramento
  - Noção
  - Importância
  - Âmbitos de atuação
- Delitos económicos
  - Noção
  - Tipologias
    - Crimes contra a saúde pública - código penal
    - Crimes contra a economia
    - Contraordenações
    - Outras
  - Contraordenações
    - Coimas
    - Sanções acessórias
- Defesa do consumidor
  - Venda de bem não conforme, dentro do prazo de garantia
    - Direitos do consumidor
    - Bem não conforme
    - Prova da falta de conformidade
    - Prazo para reclamar
    - Bens usados
    - Direito de regresso
  - Reparação fora do prazo de garantia
    - Direitos do consumidor
    - Prazo para reclamar
    - A quem pedir responsabilidades
  - Avaria do bem cuja reparação não pode ser abrangida pela garantia
    - Direitos do consumidor
    - Prazo para reclamar
    - A quem pedir responsabilidades
  - Venda (intencional) de artigo com defeito
    - Direitos do consumidor
    - Prazo para reclamar
    - A quem pedir responsabilidades
  - Consumidor pretende efetuar a troca/reembolso do preço sem causa justificativa
    - Direitos do consumidor
    - Prazo para reclamar
    - A quem pedir responsabilidades
  - Direito de informação
    - Direitos do consumidor
    - Prazo para reclamar
    - A quem pedir responsabilidades
- Regime geral de fixação dos preços
  - Noção
  - Coimas
  - Sanções acessórias
- Saldos e promoções
  - Noção
  - Anúncio de venda
  - Preço de referência
  - Afixação de preços
  - Obrigações do comerciante
  - Substituição do produto
  - Produtos com defeito
  - Aspectos especiais
  - Contra-ordenações
- Rotulagem
  - Rotulagem em português
    - Menções obrigatórias
    - Coimas
    - Sanções Acessórias
  - Rotulagem alimentar
    - Géneros alimentícios pré-embalados
    - Géneros alimentícios não pré-embalados
    - Menções obrigatórias
    - Coimas
    - Sanções acessórias
- Furtos e roubos
  - Noção
  - Queixa

- Pena
- Concelhos práticos de atuação
- Cheques
  - Requisitos essenciais
  - Principais crimes
  - Procedimentos
- Livro de Reclamações
  - Noção
  - Obrigações do retalhista
  - Procedimento da ASAE
  - Contraordenações
  - Sanções acessórias
- Procedimentos com as autoridades administrativas

<b>0349</b>	<b>Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os principais problemas ambientais.</li> <li>• Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.</li> <li>• Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho.</li> <li>• Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho.</li> <li>• Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor.</li> <li>• Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas.</li> <li>• Reconhecer a sinalização de segurança e saúde</li> <li>• Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.</li> </ul>
--------------------	--

#### 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
- o SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
  - Conceito
  - Tipos de sinalização
- o EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
  - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

8986

**Ergonomia e movimentação manual de cargas**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais de ergonomia.
- Aplicar as regras de segurança na movimentação manual de cargas.
- Aplicar as regras de movimentação de cargas com porta paletes.

**Conteúdos**

- Enquadramento
  - o O que é a ergonomia?
  - o Princípios a aplicar
  - o Lesões músculo esqueléticas
- Ergonomia: trabalho sentado
  - o Mesa de trabalho
  - o Cadeira
  - o Apoio de pés
  - o Ecrãs de visualização
  - o Riscos
  - o Outros
- Ergonomia Postura de pé
  - o Altura do plano de trabalho
  - o Riscos
  - o Outros
- Movimentação de manual de cargas
  - o Levantamento da carga
  - o Transporte da carga
  - o Regras na movimentação
  - o Riscos de lesão
- Movimentação com porta paletes manual e outros equipamentos
  - o Regras de utilização
  - o Riscos associados
- Ginástica laboral
  - o Base anatómica, fisiológica e biomecânica
  - o Exercícios no local de trabalho
  - o Outros exercícios



3296

## Higiene e segurança alimentar

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Desenvolver os procedimentos adequados para as boas práticas de higiene na produção/confeção dos alimentos.

### Conteúdos

- Noções de microbiologia
- Noções de higiene
- Conservação e armazenamento de géneros alimentícios
- Noções de limpeza e desinfecção
- Introdução à aplicação do APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo)

8987

## Equipamentos e utensílios de loja

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Enumerar os equipamentos e utensílios gerais da loja.
- Utilizar os equipamentos gerais e específicos de cada unidade.
- Enumerar a regras gerais de segurança na utilização dos equipamentos e utensílios.

### Conteúdos

- Enquadramento
- Utensílios
  - X-ato e outros instrumentos de corte
  - Escadotes e bancos de reposição
  - Outros
- Equipamentos gerais
  - PDA
  - Outros
- Equipamentos específicos
  - Perecíveis
    - Máquinas
    - Equipamentos
  - Caixas
  - Bazar, alimentar e outras
  - Estruturas de suporte
- Regras de utilização e manutenção
- Cuidados gerais de segurança

8988

## Sistemas informáticos na gestão de loja

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os diferentes sistemas informáticos na gestão da loja.

### Conteúdos

- *Software Back Office*
  - *Software* de gestão de loja
  - *Software* de gestão de aprovisionamento
  - Sistemas integrados de gestão
- *Software Front Office*
  - *Software* de vendas
  - *Software* de gestão de serviços
- Segurança de informação
- Custos de funcionamento

0415

## Prevenção de quebra das mercadorias

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar possíveis origens de quebra.
- Implementar as medidas de prevenção da quebra.

### Conteúdos

- Quebras - causas e prevenção
  - Origem das quebras
    - Quebras com causas extraordinárias
      - Incêndios e danos por água
      - Derrocadas, falhas estruturais, tempestades
      - Roubos e vandalismo
    - Quebras com causas operacionais
      - Validade dos produtos ultrapassada
      - Quedas acidentais de mercadorias
      - Mau acondicionamento (embalagem)
      - Controlo das datas de validade dos produtos
      - Deficiente registo da localização da mercadoria
      - Furtos e erros na expedição de mercadorias
      - Devoluções de clientes
- Procedimentos para a diminuição das quebras
  - Relacionamento com os fornecedores
    - Melhor conhecimento do produto e das suas especificidades
    - Melhor conhecimento da procura
    - Adequação das unidades e das embalagens
    - Adequação das formas de entrega
  - Controlo ao pessoal e às operações
    - Controlo aleatório de roubos
    - Controlo das atividades de manuseamento
  - Implementação de sistemas de avaliação e de melhoria
    - Clara e correta definição de objetivos de quebra e de metodologias para os atingir
    - Monitorização constante dos resultados e implementação de medidas corretivas
  - Implementação de sistemas de segurança
    - Delimitação de zonas de circulação e criação de locais de acesso restrito
    - Implementação de mecanismos automáticos de controlo de acessos (cartões, código, etc.)
  - Arrumação das mercadorias e métodos de previsão
    - Diminuição das operações de manuseamento das mercadorias
    - Localização das mercadorias e a sua correta arrumação
    - Correta atribuição de espaço de arrumação
  - Manuseamento e o embalamento da mercadoria
    - Percurso de arrumação
    - Utilização de veículos de transporte adequados
    - Cuidado acondicionamento da mercadoria
    - Acondicionamento da carga
  - Sistemas de segurança
    - Detecção de roubos
    - Sistemas de deteção e de ataque aos incêndios
    - Sistemas de alarme
    - Manutenção periódica e melhoria constante de todos estes sistemas
    - Sinalização
- Quebras – tratamento e recuperação
  - Análise do tipo de quebra
  - Se possível recuperação no local
  - Recolha da quebra
  - Transporte para a zona de tratamento
  - Tratamento e encaminhamento de acordo com o definido

0416

## Inventário

**Carga horária**

50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de inventário.
- Enumerar os objetivos e periodicidade do inventário.
- Descrever as atividades necessárias à organização e execução de um processo de inventário.
- Efetuar e controlar as contagens.

### Conteúdos

- Tipos de inventários
  - Permanente
  - Intermitente
- Objetivos e periodicidade do inventário
  - Objetivos
    - Nível de quebra
    - Métodos de abastecimento
    - Nível de stocks de cada referência
    - Política de diminuição do nível de quebra
  - Periodicidade
    - Periódicos
    - Pontuais
    - Sistemáticos
- Processo de inventário
  - Planificação do processo
    - Produtos a inventariar: mercadoria, acessórios de transporte e economato
    - Calendarização do inventário
    - Organização previa
    - Preparação do material de contagem
  - Controlo das contagens
    - Contagens
  - Tratamento do inventário
  - Reconciliação de stocks

8989

## Receção de mercadorias

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar a análise e planeamento da receção.
- Preparar e organizar fisicamente a receção.
- Efetuar a receção e conferir a mercadoria.
- Executar o tratamento administrativo.
- Efetuar a encomenda de mercadorias.

### Conteúdos

- Análise e planeamento da receção de mercadorias
  - Planeamento da receção
  - Identificação e entrada do veículo
  - Identificação do fornecedor
    - Fornecedor direto
    - Fornecedor centralizado
- Preparação operacional da receção
  - Recursos humanos
  - Espaço para rececionar
  - Equipamentos necessários
- Descarga e conferência
  - Descarga da mercadoria
  - Produtos a conferir: mercadoria e acessórios de transporte
  - Conferência e análise das não conformidades
  - Devoluções
  - Tratamento administrativo
- Fecho da receção
  - Registo da receção e saída do veículo
  - Fecho da receção
  - Resolução de processos pendentes
  - Processos de AT
- Encomendas/aprovisionamento
  - Análise de stock
  - Definição de necessidades de encomenda
  - Encomenda de mercadorias
  - Sistemas de apoio à encomenda

8990

## Arrumação da mercadoria em armazém

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar a alocação dos artigos em armazém respeitando os requisitos predefinidos.
- Arrumar equipamentos, materiais e resíduos.
- Efetuar a rotação dos artigos por forma a não ter produtos fora de validade.
- Organizar e efetuar a limpeza do armazém.

### Conteúdos

- Alocação dos artigos no armazém
  - Análise da mercadoria
  - Movimentação dos produtos necessários para multireposição
  - Alocação dos artigos por família nos espaços destinados
- Arrumação os equipamentos e materiais
  - Arrumação dos equipamentos
  - Arrumação das paletes e resíduos
- Rotação dos artigos em armazém
  - Análise dos artigos com necessidades de rotação
  - Elaboração da listagem de rotação e reposição de artigos
  - Movimentação dos artigos para a loja
  - Arrumação das paletes e resíduos
- Organização do armazém
  - Definição dos espaços a alocar
  - Definição dos produtos a armazenar: mercadoria, outros produtos
  - Definição do plano de alocação
- Limpeza do armazém
  - Elaboração do plano de limpeza
  - Comunicação do plano de limpeza
- Outros processos de armazém

8991

## Processos de transformação na distribuição

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os procedimentos de transformação nas diferentes áreas.
- Identificar boas práticas nos processos de transformação recorrendo aos utensílios, EPIs e consumíveis mais adequados.
- Enumerar as diversas técnicas de transformação de acordo com os produtos por área.

### Conteúdos

- Processos de transformação
  - O que são
  - Intervenientes
  - Utensílios
  - Equipamentos de Proteção Individual
  - Consumíveis
  - Boas práticas
  - Estiva dos produtos
- Transformação na peixaria
  - Corte
    - Peixe fresco
    - Peixe congelado
    - Bacalhau
  - Amanho
  - Escalagem
  - Escamação
  - Fazer espetadas
- Transformação no talho
  - Corte
  - Desossa
  - Desmancha
  - Retirar pele
  - Rechear
  - Picagem
- Transformação na charcutaria
  - Fatiagem
  - Fracionar/corte
- Transformação frutas e legumes
  - Triagem
    - Legumes
    - Frutas
  - Corte/Laminagem
    - Legumes
    - Frutas
- Transformação padaria/ pastelaria
  - Massas
    - Pão
    - Bolos
  - Recheios
  - Cake design
- Transformação take away
  - Preparação
  - Corte
  - Confeção
  - Outros
- Transformação cafetaria
  - Sumos
  - Sopas
  - Bebidas
  - Sandes
  - Outros
- Outros processos de transformação

8992

## Exposição/reposição

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os elementos a considerar na organização do espaço em loja e explicar o seu impacto no incremento das vendas.
- Identificar os diferentes equipamentos e instrumentos de trabalho.
- Aplicar as técnicas de promoção do produto, seguindo instruções diretas.
- Identificar os equipamentos de exposição.
- Aplicar os procedimentos de limpeza e otimização do espaço no processo de reposição / exposição.

### Conteúdos

- Enquadramento sobre o espaço de venda
  - Relação entre as diferentes formas de exposição e a venda
  - Suportes de exposição
  - Organização dos artigos
- Processo de reposição/ multi-reposição
  - Equipamentos
  - Instrumentos de trabalho
  - Preparação e movimentação dos artigos
  - Distribuição de paletes e artigos por corredor
  - Controlo da rotura de stocks
  - Reposição dos artigos
  - Recolha do cartão/plástico
- Promoção dos produtos
  - Qualidade das embalagens e imagem do linear
  - Impacto visual
  - Etiquetagem
  - Simbologia promocional no linear
  - Precificação
  - Preparação / exposição de campanhas promocionais

5897

## Atendimento e venda presencial

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

### Conteúdos

- Atendimento orientado para o cliente
- Procedimentos do atendimento e da relação comercial
- Técnicas de venda
- Diagnóstico da venda
- Criação de necessidades no cliente
- Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
- Argumentação e persuasão
- Técnicas de influência na decisão de compra
- *Cross selling*
- Técnicas de fecho
- Gestão do contacto no pós-venda
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização através da reclamação

8993

**Serviço de apoio ao cliente**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação.
- Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços.
- Efetuar o processo de entregas ao domicílio, reservas de produtos e serviços de clientes.
- Efetuar o tratamento de trocas e devoluções.
- Efetuar venda de produtos específicos aos clientes existentes no balcão de informação.
- Efetuar atividades de suporte ao Balcão de informação.

**Conteúdos**

- Serviço de sugestões e reclamações
  - Atendimento ao cliente
  - Registo da sugestão ou reclamação
  - Encaminhamento ou resolução
- Informação ao cliente
  - Feiras, campanhas e promoções
  - Pós-venda
    - Devoluções
    - Garantias
  - Outros
- Entregas ao domicílio
  - Receção do pedido
  - Registo da entrega
- Reservas de clientes
  - De produtos
  - De serviços
  - Outros
- Tratamento de trocas e devoluções
  - Troca de artigos
  - Devoluções
- Venda
  - De artigos
  - De produtos
  - Outros
- Atividades de suporte ao balcão de informação
  - Guarda de objetos
  - Faturação
  - Embrulhos
  - Trocos
  - Outros



8994

Marketing operacional

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o papel e as motivações do consumidor.
- Descrever a organização do espaço comercial e as respetivas formas de alocação dos produtos.
- Identificar as regras de exposição, reposição e multi-reposição, em consonâncias com os equipamentos de exposição.
- Enumerar as técnicas de animação do ponto de venda.
- Explicar o impacto visual dos produtos na venda.

### Conteúdos

- Merchandising
  - Introdução
  - Consumidor/comprador
    - Necessidades e motivações do consumidor
    - Critérios essenciais de seleção de uma loja
    - Trajeto e comportamento do cliente no ponto de venda
    - Tipo de compra
- Otimização do espaço comercial
  - Organização do espaço de venda
  - Noção de secção e família
  - Noção de layout, linear e facing
  - Tipos de implementação
  - Gestão do linear e rentabilidade
  - Política de sortido
- Exposição, reposição e multi-reposição
  - Técnicas de reposição
  - Organização do espaço de venda
    - Lineares
    - Gôndolas
    - Ilhas
    - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
    - Secções
    - Famílias
    - Maximização do m2 no linear
    - Maximização da frente do linear
    - Número de frentes por produto
    - Exposição vertical e horizontal
- Animação
  - Animação permanente e intermitente
  - Técnicas e materiais a utilizar
  - Pesquisa de temas e organização do plano anual de temas
- Embalagem no linear
  - Importância do design e da cor
  - Impacto visual
  - Etiquetagem
  - Simbologia promocional
- Meios de divulgação

5440

## Comunicação interpessoal e assertividade

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional.
- Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação.
- Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo.

### Conteúdos

- Comunicação interpessoal
  - Elementos básicos do processo comunicacional
  - Determinantes da comunicação eficaz
  - Estilos comunicacionais
  - A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
- Estilos de comportamento e comportamento assertivo
  - Estilos típicos de comportamento
  - Dimensões do comportamento assertivo
  - Componente emocional da assertividade
  - Desenvolvimento da assertividade

7229

## Gestão do stress do profissional

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo.
- Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.
- Caracterizar o conceito de emoção.

### Conteúdos

- O Stress
  - Conceito de stress
  - Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais
  - Sinais e sintomas
  - Consequências negativas do stress
  - Medidas preventivas
  - Técnicas de controlo e gestão de stress profissional
  - Como lidar com situações de agonia e sofrimento
  - Técnicas de auto-proteção
- As emoções
  - Conceito de emoção
  - Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções
  - Estratégias de gestão das emoções

0432

## Estratégias de fidelização

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar estratégias de fidelização de clientes.

### Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Estratégias de fidelização

8519

## Melhoria contínua – princípios e ferramentas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os princípios de melhoria contínua.
- Explicar a diferença entre valor acrescentado e o desperdício.
- Identificar as ferramentas de melhoria contínua e o ciclo de PDCA (plan, do, check, e action).

### Conteúdos

- Princípios da melhoria contínua
  - Paradigmas e resistência à mudança
  - Valor acrescentado e desperdício
- Ferramentas de melhoria
  - 5S
  - Gestão visual
  - Normalização
- Ciclo do PDCA
  - Identificação de um problema
  - Pano de ação e execução das atividades
  - Verificação
  - Avaliação

8143

## Proteção ambiental - introdução

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Caracterizar os principais conceitos e fundamentos da proteção ambiental.
- Caracterizar as normas nacionais e internacionais de proteção ambiental.
- Caracterizar os tipos de resíduos e os processos para o seu tratamento e valorização.

### Conteúdos

- Conceitos e fundamentos da proteção ambiental
- Importância do ambiente
- O ambiente perante a estratégia da empresa
- Normas nacionais e internacionais da proteção ambiental
- Conceitos e fundamentos da gestão de resíduos
- Tipos de resíduos e sua classificação
- Processos de tratamento e valorização de resíduos

8995

## Língua inglesa – distribuição

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na distribuição.

### Conteúdos

- Língua inglesa aplicada à atividade da distribuição
  - Principais utilizações da língua inglesa
    - Catálogos, inscrições e etiquetas
    - Comunicações escritas com interlocutores
    - Documentos comerciais
  - Principais conceitos e termos
    - Na receção
    - No armazenamento
    - Na reposição e venda

9016

Produtos de padaria e pastelaria

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e caracterizar as diversas categorias de pão.
- Identificar e caracterizar as diversas categorias de produtos de pastelaria.
- Caracterizar as técnicas de fabrico de produtos de padaria e pastelaria.

**Conteúdos**

- Categorias de pão e sua caracterização
  - Pães de Portugal ou normais
  - Pães de mistura
  - Pães especiais
- Categorias de produtos de pastelaria e sua caracterização
  - Bolos festivos
  - Bolos com creme
  - Bolos sem creme
  - Bolos regionais
  - Bolos saúde
  - Pastelaria salgada
- Fabrico de produtos padaria e pastelaria – informação de base
  - Matérias-primas utilizadas
  - Receitas e fichas técnicas
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

8996

**Organização operacional - alimentar/bazar/têxtil**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar os processos e atividades inerentes a cada uma das áreas (alimentar, bazar e têxtil).
- Identificar os intervenientes nos processos e atividades inerentes a cada uma das áreas.
- Explicar o impacto do cumprimento dos processos para a criação da imagem que o cliente tem da loja.
- Elaborar um guião de intervenção do operador nas diferentes áreas.

**Conteúdos**

- Enquadramento
  - Produtos
  - Estrutura mercadológica
  - Gama
- Processos de retaguarda
  - O que são
  - Importância
  - Intervenientes
  - Atividades
  - Aprovisionamento
    - Sistemas de informação
    - Planogramas
    - Organização de stocks
    - Localização de produtos na loja e retaguarda
    - Atividades complementares
  - Gestão da retaguarda
    - Arrumação de equipamentos
    - Rotação dos artigos em armazém
    - Limpeza da retaguarda
- Processos de placa de vendas
  - O que são
  - Importância
  - Intervenientes
  - Atividades
  - Reposição
    - Preparação e movimentação dos artigos
    - Distribuição de paletes e artigos por corredor
    - Reposição dos artigos

- Recolha do cartão/plástico
  - Arrumação do armazém
  - Levantamento de necessidades de multi-reposição
  - Merchandising
    - Colocação da etiqueta de PVP (alterados do dia)
    - Colocação da sinalética
    - Execução do plano de limpeza das prateleiras e artigos
    - Limpeza das prateleiras e/ou artigos
    - Ordenação dos artigos
    - Execução do plano de deteção e recolha de artigos desarrumados na placa de vendas
    - Execução do plano de deteção e recolha de artigos desarrumados na linha de caixas
    - Deteção e recolha de artigos desarrumados na placa de vendas
    - Tratamento de artigos desarrumados
    - Controlo das etiquetas de PVP
    - Deteção de falta de etiquetas de preço
    - Deteção de divergências
    - Deteção de faltas de sinalética
    - Deteção de ruturas e multi-reposição
    - Controlo de prazos de validade
  - Atendimento ao cliente
    - Proatividade no contacto com o cliente
    - Receção do cliente
    - Compreender a natureza do pedido
    - Designação do prestador de serviço
    - Prestação do serviço
    - Despedida do cliente
  - Outros processos
    - O que são
    - Importância
    - Intervenientes
    - Atividades
    - Informação e pós-venda
    - Check-out
    - Gestão de promoções
    - Multi-reposição
-

8997

**Produtos alimentar/bazar/têxtil– estrutura e gama**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os tipos de lojas de distribuição e as suas diferenças.
- Descrever as áreas de circulação de lojas e os seus componentes.
- Enumerar as áreas da loja as unidades de negócio e as categorias de produtos comercializáveis.
- Identificar a oferta de serviços de uma loja.

**Conteúdos**

- Tipologia de loja
  - Híper
  - Superes
  - Conveniência
- Áreas da loja e Unidades de negócio
  - Estrutura dos artigos
  - Alimentar
  - Não alimentar
  - Têxtil
- Categorias, sub categorias e produtos
  - Alimentar – produtos e serviços
    - Mercearia
    - Drogaria, perfumaria e Higiene
    - Laticínios e congelados
    - Bebidas
    - Gourmet
  - Não alimentar - produtos e serviços
    - Lazer
    - Casa
    - Arrumação
    - Cultura
    - Bricolage e auto
    - *Pets Plants*
    - Outros
  - Têxtil - produtos e serviços
    - Bebê
    - Criança
    - Senhora
    - Homem
    - Desporto têxtil

9017

**Processos e métodos de conservação e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Descrever as regras de conservação, acondicionamento, armazenagem e comercialização de produtos de padaria e pastelaria, matérias-primas e produtos acabados.
- Identificar as diversas fases do aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria.

**Conteúdos**

- Conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados
  - Matérias-primas: farinhas, iscos, leveduras, sal, açúcar, melhorante, margarinas / gorduras / óleos, cremes, frutas, ovos, outras
  - Características das massas refrigeradas e congeladas e respetivos cuidados na conservação
  - Fatores que influenciam o estado de conservação das matérias-primas e produtos acabados
  - Regras de conservação, acondicionamento e armazenagem de matérias-primas
  - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
- Normas de comercialização dos produtos de padaria e pastelaria
  - Requisitos dos locais de venda – condições higiénicas e técnicas de laboração
    - Instalações
    - Equipamentos
    - Matérias-primas
    - Pessoas
  - Características que devem obedecer os diferentes tipos de pão
  - Regras de rotulagem dos produtos de padaria e pastelaria – informação a constar
- Aprovisionamento dos produtos de padaria/pastelaria
  - Receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
- Legislação aplicável

1749

## Pastelaria/padaria – organização e produção

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e regras de funcionamento de uma pastelaria/padaria.
- Identificar os equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma pastelaria/padaria.
- Identificar os circuitos de distribuição e comercialização de produtos de pastelaria/padaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma pastelaria/padaria
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Legislação reguladora da comercialização de produtos alimentares
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Indumentária
  - Funções da brigada de pastelaria/padaria
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma pastelaria/padaria
  - Características
  - Funções
  - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos diversos produtos alimentares
  - Formulários de encomenda
  - Formulário de entrega
  - Registo de receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação das matérias-primas perecíveis e não perecíveis
  - Controlo de stocks
- Procedimentos de organização e produção de uma pastelaria/padaria
  - Processo e suporte documental
  - Planeamento do serviço
  - Disposição dos meios físicos
  - Organização do trabalho
  - Interface entre serviços
  - Previsão dos meios necessários
  - Limpeza da secção
- Distribuição e comercialização
- Normas de higiene e segurança



8998

Produtos alimentares

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama alimentar.
- Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter.
- Identificar a caraterística técnicas dos produtos alimentares em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade.
- Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos alimentares, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos.

### Conteúdos

- Tipologia de produtos e subprodutos alimentares
  - Descrição
  - Composição
  - Utilização
  - Cuidados a ter
    - Armazenagem
    - Distribuição
    - Utilização
  - Vantagens
- Caraterísticas técnicas dos produtos alimentares
  - Qualitativas
  - Quantitativas
  - Embalamento
  - Controlo de qualidade
- Garantias e conservação dos produtos alimentares
  - Segurança
  - Leitura de ficha de produto

8999

Produtos de bazar

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama de bazar.
- Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter.
- Identificar a caraterística técnicas dos produtos de bazar em termos qualitativos, quantitativos, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade.
- Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos de bazar, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos.

### Conteúdos

- Tipologia de produtos e subprodutos de bazar
  - Descrição
  - Composição
  - Utilização
  - Cuidados a ter
    - Armazenagem
    - Distribuição
    - Utilização
  - Vantagens
- Caraterísticas técnicas dos produtos de bazar
  - Qualitativas
  - Quantitativas
  - Controlo de qualidade
  - Embalamento
- Garantias e conservação dos produtos de bazar
  - Segurança
  - Leitura de ficha de produto

9018

## Transformação de massas refrigeradas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar tarefas manuais de fabrico de pão a partir de massa refrigerada.

### Conteúdos

- Produção de massa refrigerada na loja
  - Gestão de pedidos
  - Receção e armazenamento na massa refrigerada
  - Fermentação, cozedura, embalamento e etiquetagem
    - Técnica de fermentação de artigos de massa refrigerada
    - Cozeduras faseadas
    - Acabamentos: farinha e corte
    - Arrefecimento
    - Embalamento e etiquetagem
  - Matriz de produção de massa refrigerada
  - Pontos críticos na receção e da operação de massa refrigerada

9019

## Transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar tarefas manuais de preparação de pão e produtos de pastelaria congelados.

### Conteúdos

- Gestão de pedidos
- Receção e armazenamento da massa congelada e pré cozida congelada
- Finalização de pão congelado - Enfornamento e cozedura do pão congelado
- Finalização de pastelaria congelada
  - Sortido de pastelaria congelada
  - Disposição e tratamento da pastelaria pré-cozedura
  - Enfornamento e cozedura de pastelaria congelada
- Matriz de produção de massa congelada e pré cozida congelada

9000

**Produtos têxteis**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Descrever os tipos de produtos e subprodutos que existem na gama têxtil.
- Diferenciar as características dos produtos alimentares, assim como a sua utilização e cuidados a ter.
- Identificar a característica técnicas dos produtos têxteis em termos qualitativo, quantitativo, tipos de embalagem e o seu controlo de qualidade.
- Enumerar as garantias e condições de conservação dos produtos têxteis, cuidados de segurança e controlo de qualidade dos mesmos.

**Conteúdos**

- Tipologia de produtos e subprodutos têxteis
  - Descrição
  - Composição
  - Utilização
  - Cuidados a ter
    - Armazenagem
    - Distribuição
    - Utilização
  - Vantagens
- Características técnicas dos artigos têxteis
  - Qualitativas
  - Quantitativas
  - Controlo de qualidade
  - Embalamento
- Garantias e conservação dos têxteis
  - Segurança
  - Leitura de ficha de produto

9001

## Organização de campanhas, feiras e promoções

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar as políticas definidas pelas áreas comercial e marketing.
- Identificar os intervenientes e equipamentos envolvidos nos processos relativos à organização de campanhas, feiras e promoções.
- Organizar campanhas, feiras e promoções, de acordo com as suas especificidades.

### Conteúdos

- Conceitos gerais
  - Aprovisionamento central
    - Recolha da informação necessária
    - Análise das quantidades definidas
    - Verificação do cadastramento dos artigos
    - Garantia da disponibilidade de artigos no sistema
    - Verificação dos preços do artigo antes do arranque da promoção
    - Verificação da existência do artigo antes do arranque da promoção
    - Realização da previsão de vendas dos artigos em sistema
  - Aprovisionamento loja
    - Recolha da informação necessária
    - Verificação do cadastramento dos artigos
    - Garantia da disponibilidade de artigos no sistema
    - Verificação dos preços do artigo antes do arranque da promoção
    - Verificação da existência do artigo antes do arranque da promoção
    - Realização da previsão de vendas dos artigos em sistema
- Campanhas/ promoções
  - O que são
  - Preparação da campanha
    - O que é
    - Necessidade
    - Procedimentos/ boas práticas
    - Operacionalização
    - Outras considerações
  - Manutenção da campanha
    - O que é
    - Necessidade
    - Procedimentos/ boas práticas
    - Operacionalização
    - Outras considerações
  - Fecho da campanha
    - O que é
    - Necessidade
    - Procedimentos/ boas práticas
    - Operacionalização
    - Outras considerações
- Feiras
  - O que são
  - Preparação da feira
    - O que é
    - Necessidade
    - Procedimentos/ boas práticas
    - Operacionalização
    - Outras considerações
  - Manutenção da feira
    - O que é
    - Necessidade
    - Procedimentos/ boas práticas
    - Operacionalização
    - Outras considerações
  - Fecho da feira
    - O que é
    - Necessidade
    - Procedimentos/ boas práticas
    - Operacionalização
    - Outras considerações

5302

## Confeção de massas de panificação

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as massas lêvedas de panificação.
- Preparar diversos tipos de massas de panificação.
- Confeccionar diversos tipos de massas de panificação e respetivas aplicações.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Massas lêvedas de padaria
  - Pão de trigo
  - Pão de milho
  - Pão de centeio
  - Pão de mistura
- Tecnologia de matérias-primas
  - Composições
  - Utilizações
- Receitas e fichas técnicas
- Fermentos
  - Tipos
  - Características
  - Utilização
- Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagens
- Técnicas de preparação de massas de padaria
  - Manuseamento e preparação de utensílios e material
  - Seleção, quantificação e preparação das matérias-primas
- Processo de fabrico de massas lêvedas de padaria e respetivas aplicações
  - O escaldar da farinha
  - Amassadura
  - Fermentação inicial (levedação)
  - Pesagem e divisão da massa
  - O enrolar da massa
  - Fermentação intermédia (levedação)
  - O tender da massa
  - Fermentação final (levedação)
  - Cozedura do pão - enfomar/desenfomar
- Controlo de qualidade do processo de fabrico
  - Preparação
  - Confeção
  - Produtos finais
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados
- Normas de higiene e segurança

9020

**Preparação de pastas finas, altas, entremeios e transformação de massa folhada**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar batidos - pastas e entremeios.
- Preparar e confeccionar batidos - pastas e entremeios e respetivas aplicações.
- Identificar as diferentes massas folhadas.
- Preparar e confeccionar os diversos tipos de massas folhadas e respetivas aplicações.

**Conteúdos**

- Preparação e confeção de pastas e entremeios
  - Tipos de pastas e entremeios
  - Aplicações de pastas e entremeios
  - Matérias-primas: composições e utilizações
  - Receitas e fichas técnicas
  - Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagem
  - Preparação de batidos
  - Processo de fabrico de batidos e respetivas aplicações: preparação, cozedura e decoração
- Preparação e confeção de massas folhadas
  - Tipos de massas folhadas
  - Aplicações de massas folhadas
  - Matérias-primas: composições e utilizações
  - Receitas e fichas técnicas
  - Operações de quantificação de produtos, ingredientes, proporções e pesagem
  - Preparação e confeção de massas folhadas
  - Finalização de massas folhadas: preparação, cozedura e decoração
- Controlo de qualidade do processo de fabrico: preparação, confeção e produtos finais

9002

**Produtos cárneos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Diferenciar as diferentes espécies animais.
- Identificar as diferentes peças de cada uma das espécies animais.
- Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais.

**Conteúdos**

- Espécies animais e suas características
  - Suíno
  - Bovino
  - Ovino
  - Caprino
  - Leporídeos
  - Aves
- Suíno
  - Terminologia animal associada ao suíno
  - Classificação das peças de suíno
  - Aplicação culinária das várias peças de suíno
- Bovino
  - Terminologia animal associada ao bovino
  - Classificação das peças de bovino
  - Aplicação culinária das várias peças de bovino
- Ovino e caprino
  - Terminologia animal associada ao ovino e caprino
  - Classificação das peças de ovino e caprino
  - Aplicação culinária das várias peças de ovino e caprino
- Leporídeos
  - Terminologia animal associada aos leporídeos
  - Classificação das peças dos leporídeos
  - Aplicação culinária das várias peças dos leporídeos
- Aves
  - Terminologia animal associada às aves
  - Classificação das aves e suas peças
  - Aplicação culinária das várias peças das aves
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9003

## Organização operacional – talho

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de um talho.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de um talho.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de um talho.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de um talho
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de talho
  - Características
  - Funções
  - Utilização correta
  - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos cárneos:
  - Receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos cárneos
  - Controlo de stocks
  - Formulários aplicados
- Utilização de produtos não cárneos no talho
- 1. Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de produtos não cárneos
- Procedimentos de organização de um talho
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
    - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
    - Tarefas de abertura da secção
    - Tarefas de fecho da secção
  - Preparação e organização do local de trabalho
  - Previsão dos meios necessários
  - Limpeza e higienização da secção:
    - Procedimentos de higienização da secção
    - Boas práticas de higienização
    - Produtos de higienização
    - Preenchimento das fichas técnicas de higienização



9004

## Vitrinismo em perecíveis

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

### Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
  - Espaço de venda: A importância da imagem
  - Estética: forma, dimensão, iluminação
  - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
  - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
  - Disposição dos produtos
  - Arrumação das espécie
  - Prevenção da oxidação dos produtos
  - Regras de exposição
  - FIFO e FEFO
  - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
  - Manutenção de vitrinas/expositores
  - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
  - Produto e comunicação
  - Destaque de produtos em promoção
  - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
  - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9004

## Vitrinismo em perecíveis

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

### Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
  - Espaço de venda: A importância da imagem
  - Estética: forma, dimensão, iluminação
  - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
  - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
  - Disposição dos produtos
  - Arrumação das espécie
  - Prevenção da oxidação dos produtos
  - Regras de exposição
  - FIFO e FEFO
  - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
  - Manutenção de vitrinas/expositores
  - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
  - Produto e comunicação
  - Destaque de produtos em promoção
  - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
  - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9005

## Desossa e corte das peças do suíno

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar a desossa e o corte das peças do suíno.

### Conteúdos

- Fases operatórias inerentes à desossa das peças
  - Desossa da perna
  - Desossa da pá
  - Desossa do vão
  - Separação do entrecosto da entremeada
- Fases operatórias inerentes ao corte das peças
  - Corte de costeletas
  - Corte da entremeada
  - Corte do entrecosto
  - Corte das bifanas
  - Corte do lombinho
  - Corte da pá
  - Corte do chispe
- Fases operatórias inerentes ao corte das miudezas
  - Miudezas brancas;
  - Miudezas vermelhas

9006

## Desossa e corte das peças do bovino

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar a desossa e o corte das peças do bovino.

### Conteúdos

- Corte do quarto anterior
  - Corte do chambão
  - Corte da pá
  - Corte do acém
  - Corte do peito
- Desossa e corte do quarto posterior
  - Desossa e corte da vazia
  - Corte do lombo
  - Corte da aba
  - Corte das peças do redondo
- Fases operatórias inerentes ao corte das miudezas
  - Miudezas brancas
  - Miudezas vermelhas

9007

## Preparação das peças de ovino, caprino, aves e leporídeos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Efetuar a desmancha e o corte das peças de ovino e caprino.
- Efetuar a separação e o corte das peças dos leporídeos.
- Efetuar a separação e o corte das peças de aves.

### Conteúdos

- Fases operatórias de preparação das peças do ovino e caprino
  - Rachar simetricamente a carcaça
  - Desmancha das peças
  - Corte das peças
- Fases operatórias de preparação das peças dos leporídeos
  - Separação e corte das peças
- Fases operatórias de preparação das peças de aves
  - Separação e corte das peças

9008

## Preparados de carne e cortes especiais

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Elaborar preparados de carne e cortes especiais, de acordo com as normas e procedimentos definidos.

### Conteúdos

- Preparados de carne
  - Suíno
  - Bovino
  - Ovino
  - Aves
- Tipos de preparados
  - Rotis
  - Espetadas
  - Picados
  - Temperados
  - Outros
- Cortes especiais
  - Suíno
  - Bovino
- Corte fino (cubos, fatiados, enrolado, naco)
- Normas e procedimentos de preparados de carne

9009

**Segurança alimentar e código do manipulador**

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as obrigações legais relativas à higiene, saúde e segurança no trabalho e segurança alimentar.
- Identificar os principais conceitos associados à segurança alimentar e referir as boas práticas.
- Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos.
- Identificar as etapas do Sistema HACCP, as suas vantagens e as dificuldades de implementação.
- Descrever os cuidados, responsabilidades e importância do papel do manipulador na garantia das boas práticas da segurança alimentar.
- Enumerar as boas práticas ao longo do processo de venda e distribuição de alimentos.
- Identificar os principais riscos associados às áreas de manipulação de alimentos.
- Identificar as normas de SST aplicadas à manipulação de carnes.

### Conteúdos

- Enquadramento legal e normativo
  - Legislação nacional e comunitária (horizontal e setorial)
  - Sistema HACCP
  - Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar
- Conceitos fundamentais de higiene e segurança alimentar
  - Conceitos fundamentais de microbiologia e toxicologia alimentar
  - Principais doenças de origem alimentar e a responsabilidade dos manipuladores na sua prevenção.
  - Microrganismos que possam provocar alterações das matérias-primas, produtos e o seu controlo.
  - Boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos
  - Conceção de instalações alimentares
- Pré-requisitos de um sistema de Gestão da Segurança Alimentar. vantagens e motivações Análise de perigos e pontos críticos de controlo
  - A origem e o que significa HACCP
  - Princípios do sistema HACCP
  - Metodologia de elaboração de planos HACCP
- Principais causas de contaminação dos produtos alimentares
  - Como evitar contaminações desde a fase de fabrico até à comercialização do produto
  - Como reduzir as três principais origens de contaminação
  - Boas práticas de higiene na manipulação de alimentos
- Receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos higiene, limpeza e desinfeção
  - Manipulador
  - Instalações
  - Equipamentos e utensílios
- Acondicionamento/embalagem de produtos frescos
  - Embalagem do dia
  - Pré-embalados
  - Rotulagem
  - Lote e prazo de validade
  - Rastreabilidade
- Autocontrolo
  - O que é
  - Para que serve
  - Procedimentos/ boas práticas
    - Armazenamento
    - Exposição, reposição e venda
  - Operacionalização
  - Outras considerações
- Responsabilidade do manipulador
  - HACCP
  - Guia de boas práticas de higiene
  - Plano de pré-requisitos
  - Controlo de pragas
  - Rastreabilidade
  - Registo de temperaturas
  - Fichas de controlo
- Segurança e saúde no trabalho – legislação aplicável à manipulação de carnes

9010

**Espécies de pescado**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Diferenciar as várias espécies de pescado.
- Descrever as aplicações culinárias das várias peças de cada uma das espécies animais.
- Identificar as diversas formas de apresentação do pescado.

**Conteúdos**

- Classificação das espécies de pescado
  - Noção de pescado
  - Peixes – agnathas, ósseos e cartilagíneos
  - Moluscos – gastrópodes, bivalves e cefalópodes
  - Crustáceos
- Espécies de pescado com valor comercial – o sortido da peixaria
  - Designação do pescado
  - Origem da captura
  - Sazonalidade das espécies
  - Características distintivas – formas de identificação
  - Aplicação culinária das várias espécies de pescado
- Formas de apresentação do pescado
  - Pescado fresco
  - Pescado congelado
  - Pescado seco – bacalhau
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9011

## Composição e avaliação da qualidade do pescado

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Relacionar as características de composição do pescado com o seu valor.
- Identificar as alterações físico-químicas observáveis ao longo do processo de conservação.
- Avaliar as características físico-sensoriais do pescado fresco e proceder à categorização do grau de frescura.
- Avaliar a qualidade de produtos congelados e salgados secos e categorizar em termos de qualidade.

### Conteúdos

- Composição e valor alimentar do pescado
  - Composição geral dos alimentos e sua perecibilidade
  - Partes edíveis do pescado
  - Teor de água do pescado
  - Valor proteico, lipídico, vitamínico e mineral
  - Vantagens do consumo de pescado
- Degradação do pescado
  - Processo de degradação do pescado
  - Alterações sensoriais
  - Alterações físicas
  - Alterações químicas
  - Alterações microbiológicas
- Avaliação físico-sensorial do pescado fresco
  - Métodos de avaliação
  - Parâmetros de qualidade a observar
  - Categorias de frescura
  - Condições de realização
  - Cuidados na execução
  - Legislação de base
- Avaliação da qualidade dos produtos congelados
  - Produtos não conformes
  - Efeitos da temperatura e da humidade
  - Contaminação microbiológica
- Avaliação da qualidade dos produtos salgados secos
  - Produtos não conformes
  - Efeitos da temperatura e da humidade
  - Contaminação microbiológica
- Avaliação da qualidade do marisco fresco e cozido

9012

## Processos e métodos de conservação e armazenagem do pescado

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as diferentes fases de degradação do pescado e os agentes intervenientes no processo.
- Caracterizar os diversos métodos de conservação, acondicionamento e armazenagem de pescado.

### Conteúdos

- Conservação do pescado
  - Fatores que influenciam o estado de frescura – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos
  - Noção de conservação
  - Processos de conservação
  - Métodos de conservação
    - Gelo
    - Ventilação mecânica
    - Salmoura
  - Vantagens e desvantagens de cada um dos métodos de conservação
  - Redução da velocidade de degradação do pescado
- Principais formas de acondicionamento e armazenagem
  - Tipos de conservação do pescado e formas de acondicionamento
  - Vantagens e desvantagens de cada um dos métodos
  - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
  - Regras de acondicionamento

9013

## Organização operacional – peixaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma peixaria.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma peixaria.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma peixaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma peixaria
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de peixaria
  - Características
  - Funções
  - Utilização correta
  - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento do pescado
  - Receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação de pescado
  - Controlo de stocks
  - Formulários aplicáveis
- Utilização de produtos não pescados
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação
- Procedimentos de organização de uma peixaria
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
    - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
    - Tarefas de abertura da secção
    - Tarefas de fecho da secção
  - Preparação e organização do local de trabalho
  - Previsão dos meios necessários
  - Limpeza e higienização da secção
    - Procedimentos de higienização da secção
    - Boas práticas de higienização
    - Produtos de higienização
    - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

7752

## Embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados.
- Embalar e rotular pescado e seus derivados.

### Conteúdos

- Técnicas de marketing na conceção de embalagens
- Embalagem e rotulagem de produtos
  - Funções
  - Tipos de materiais
  - Vantagens e inconvenientes de cada tipo de materiais
  - Escolha de embalagem e sua adequação ao produto
  - Modo de utilização de embaladoras
  - Modo de utilização de rotuladoras
  - Avaliação da qualidade de embalagens
  - Menções obrigatórias nas embalagens de pescado e seus derivados
  - Disposições legais e normativas relativas à utilização de materiais plásticos na embalagem e rotulagem

7753

## **Apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado**

**Carga horária**  
25 horas

### **Objetivo(s)**

- Executar tarefas e operações de exposição comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado.

### **Conteúdos**

- Formas de apresentação
- Marketing na comercialização do pescado
  - Importância da imagem
- Planificação de exposição de pescado para venda
  - Aspetos a ter em conta na exposição do pescado fresco
    - Disposição das espécies
    - Arrumação de cada espécie
    - Colocação de gelo
    - Manutenção da bancada
    - Outros elementos de decoração
  - Aspetos a ter em conta na exposição do pescado congelado
    - Condições de funcionamento do expositor
    - Disposição de produtos congelados a granel e embalados
- Disposições legais e normativos relativos ao comércio de pescado
- Planificação da exposição do bacalhau salgado seco a granel
  - Temperatura ambiente
  - Exposição por calibre e origem
  - Preçário
  - Rastreabilidade dos produtos
  - Rotação de produtos
  - -Informação ao cliente

7761

## **Formas de preparação e consumo do pescado**

**Carga horária**  
25 horas

### **Objetivo(s)**

- Identificar os utensílios, equipamentos e tipos de corte adequados ao processo de preparação do pescado.
- Efetuar a preparação do pescado de acordo com a espécie e sua utilização nas diferentes indústrias.
- Identificar os tipos de aplicações culinárias para os diferentes tipos de pescado.

### **Conteúdos**

- Formas de preparação
  - Utensílios e equipamentos
    - Utensílios de corte
    - Equipamentos de transformação
  - Preparação de peixe fresco
    - Transformação: Tipos de cortes
    - Cortes vs aplicação culinária
  - Preparação de marisco fresco
    - Preparação de bivalves
    - Preparação de crustáceos
    - Métodos de conservação
  - Preparação de gastrópodes terrestres e marinhos
    - Formas de preparação: limpeza, remoção de casca
    - Métodos de conservação
    - Métodos de acondicionamento
  - Preparação de pescado congelado
    - Transformação: Tipos de cortes
    - Cortes vs aplicação culinária
  - Preparação de pescado salgado seco
    - Tipos de peixe
    - Métodos de demolha
    - Transformação: Tipos de cortes
    - Cortes vs aplicação culinária
  - Preparação de pescado fumado
    - Tipos de peixe
    - Tipos de fumagem
    - Transformação: Tipos de cortes
- Formas de consumo
  - Em cru
    - Tipos de peixes



- Aplicações
- Marinadas
- Sushi
- Ceviche
- Fumados
  - Aplicações
  - Saladas
  - Massas
  - Entradas
  - Combinações com outros alimentos
- Cozinhados
  - Tipos de peixe
  - Aplicações
  - Fritos
  - Cozidos
  - Assados
  - Grelhados
  - Gratinados
  - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)
- Salgado
  - Aplicações
  - Fritos
  - Cozidos
  - Assados
  - Grelhados
  - Gratinados
  - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)
- Secos
  - Aplicações
  - Fritos
  - Cozidos
  - Assados
  - Grelhados
  - Gratinado
  - Estufados (caldeiradas, massadas e arroz)

<b>9014</b>	<b>Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	--	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar a metodologia de manuseamento adequado ao pescado.</li> <li>Enumerar as tarefas de processamento de pescado refrigerado, congelado e seco salgado.</li> </ul>
--------------------	--

<b>Conteúdos</b>
------------------

- Manuseamento e processamento do pescado
  - Procedimentos inerentes à manipulação do pescado fresco
  - Procedimentos inerentes à manipulação do pescado congelado
  - Procedimentos inerentes à manipulação do pescado seco salgado
- Tipos de processamento do pescado fresco
  - Escamar e eviscerar
  - Postear
  - Filetar
  - Escalar
- Etapas de processamento do pescado congelado
  - Vidragem
  - Embalagem e rotulagem
  - Armazenagem
- Fases de processamento e conservação do pescado seco salgado
  - Escalagem
  - Salga
  - Seca
  - Triagem e calibragem

9015

## Técnicas de amanho e preparação do pescado

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Executar tarefas manuais de amanho e preparação de pescado fresco, congelado e seco salgado.

### Conteúdos

- Amanho e preparação do pescado fresco
  - Etapas de amanho e preparação
    - Descabeçamento e sangria
    - Escamar
    - Eviscerar
    - Lavar
    - Postear
    - Filetar
    - Escalar
  - Utilização das técnicas de amanho e preparação do pescado de acordo com a aplicação culinária
- Preparados de peixe:
  - Cuidados na preparação
  - Tipos de preparados de peixe
- Tipos de corte de pescado congelado e seco salgado
- Modo de utilização dos utensílios e equipamentos de amanho e preparação do pescado

9021

## Produtos de cafetaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os diversos produtos sólidos.
- Identificar e caracterizar as diversas bebidas.
- Caracterizar as técnicas de fabrico de produtos de cafetaria.

### Conteúdos

- Produtos sólidos
  - Pão
    - Pães de Portugal ou normais
    - Pães de mistura
    - Pães especiais
  - Sandes
    - Quentes e frias
    - Simples e compostas
  - Bolos
    - Bolos individuais
    - Bolos à fatia
    - Bolos festivos
    - Pastelaria salgada
  - Salgados
  - Produtos pré-confecionados
    - Pizzas
    - Sopas
- Bebidas
  - Cafés e bebidas à base de café
  - Bebidas quentes
  - Sumo de laranja natural
  - Águas e refrigerantes
- Sazonalidade dos produtos e cadências semanais
- Menus
- Fabrico de produtos de cafetaria – informação de base
  - Matérias-primas utilizadas
  - Receitas e fichas técnicas

9022

## Organização operacional – cafeteria

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma cafeteria.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma cafeteria.
- Operar no terminal de venda.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o seu estado de conservação.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de uma cafeteria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma cafeteria
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios numa cafeteria
  - Características
  - Funções
  - Utilização correta
  - Higienização, manutenção e conservação
- Utilização do POS
  - Manuseamento do POS
  - Fecho de caixa
- Aprovisionamento dos produtos de cafeteria
  - Pedido, receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento, conservação de matérias-primas e produtos acabados e semi-acabados
  - Controlo de stocks
  - Formulários aplicados
- Procedimentos de organização de uma cafeteria
  - Tipos de consumo nos vários períodos do dia
    - Pequeno-almoço
    - Almoço
    - Lanche
  - Preparação da secção para os vários momentos de consumo
    - Produtos alimentares correspondentes a cada período do dia
    - Bebidas mais consumidas
    - Receção, registo e transmissão dos pedidos
    - Preparação dos alimentos e bebidas
    - Disponibilização de utensílios
    - Desembaraçamento de balcão, mesas e local de preparação
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
    - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
    - Tarefas de abertura da secção
    - Tarefas de fecho da secção
    - Previsão dos meios necessários
    - Adequação dos horários de trabalho ao fluxo da secção
  - Limpeza e higienização da secção
    - Procedimentos de higienização da secção
    - Boas práticas de higienização
    - Produtos de higienização
    - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

9023

## Matérias-primas utilizadas na cafetaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados na cafetaria.
- Identificar os principais métodos de preparação, utilização e conservação das matérias-primas.
- Reconhecer os fatores influentes na qualidade e identificar os riscos associados.
- Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios.
- Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios.

### Conteúdos

- Principais vegetais e frutos utilizados na cafetaria
  - Variedade
  - Classificação
  - Origem
  - Sazonalidade
  - Características físicas e nutritivas
  - Características de frescura
- Géneros alimentícios de origem animal utilizados na cafetaria
  - Variedade
  - Classificação
  - Origem
  - Características físicas e nutritivas
  - Características de frescura
- Controlo de qualidade
  - Fatores de influência
  - Estados de frescura
  - Procedimentos de conservação
  - Condições de armazenamento (local, temperatura, outros)
  - Pontos críticos
  - Boas práticas
  - Registos

9024

## Transformação e acabamento de produtos de padaria e pastelaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Executar as diversas fases de transformação e acabamento de produtos de pastelaria refrigerados e/ou congelados.

### Conteúdos

- Receção e armazenamento dos artigos refrigerados e/ou congelados
- Finalização dos produtos refrigerados: farinha e corte, enformamento e cozedura
- Finalização dos produtos congelados: enformamento e cozedura
- Arrefecimento, embalagem e etiquetagem
- Boas práticas na receção, armazenamento e finalização dos produtos refrigerados e/ou congelados

9025

Bebidas quentes

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Preparar bebidas quentes.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de preparação de bebidas quentes.

**Conteúdos**

- Preparação de café e bebidas à base de café
  - Noções teóricas sobre os fatores de influenciarem a qualidade do café
  - Fatores que influenciam as características e a qualidade organoléptica do café
- Preparação de outras bebidas quentes
  - Outras bebidas quentes
    - Chás e infusões
    - Leite
    - Chocolate quente
  - Cuidados a ter na preparação das bebidas quentes
- Utensílios e equipamentos de preparação de bebidas quentes
  - Utilização e manutenção dos utensílios e equipamentos
  - Regras de higiene e segurança

8267

Aperitivos sólidos e produtos de cafetaria

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Preparar aperitivos sólidos e produtos de cafetaria.
- Apresentar e servir aperitivos sólidos e produtos de cafetaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

**Conteúdos**

- Aperitivos sólidos
  - Torrados
  - Salgados
  - Em conserva
  - Confeccionados
  - Fumados
  - Canapés
  - Outros
- Sanduíches
  - Quentes e frias
  - Simples e compostas
- Bebidas de cafetaria
- Doces e compotas
- Bolos
- Tecnologia das matérias-primas, equipamentos e utensílios
  - Carnes, peixes, mariscos, ovos, outros
  - Recheios
  - Molhos
  - Guarnições
  - Equipamentos e utensílios (carro de serviço/guéridon, máquinas e moinhos de café, torradeiras, talheres, bonbonnières, taças, outros)
- Técnicas de preparação e serviço de produtos de cafetaria
  - Preparação e execução do serviço de cafetaria (lanches e outros)
  - Desembaraçamento do balcão e/ou mesa e do local das preparações
  - Limpeza e arrumação de utensílios
  - Armazenamento e conservação das matérias-primas, produtos alimentares, equipamentos e utensílios
- Normas de higiene e segurança

9004

## Vitrinismo em perecíveis

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

### Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
  - Espaço de venda: A importância da imagem
  - Estética: forma, dimensão, iluminação
  - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
  - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
  - Disposição dos produtos
  - Arrumação das espécie
  - Prevenção da oxidação dos produtos
  - Regras de exposição
  - FIFO e FEFO
  - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
  - Manutenção de vitrinas/expositores
  - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
  - Produto e comunicação
  - Destaque de produtos em promoção
  - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
  - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

0357

## Reclamações - tratamento e encaminhamento

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
  - Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
    - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
    - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
    - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
  - Significado de uma reclamação para a empresa
  - Etapas do tratamento das reclamações
    - Lidar com as emoções dos clientes
    - Lidar com as nossas emoções
    - Resolver ou reencaminhar as situações
  - Linguagem adequada às reclamações

9026

Produtos de charcutaria

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e caracterizar os diversos produtos de charcutaria.

**Conteúdos**

- Queijos
  - Variedade
  - Classificação
  - Origem
  - Sazonalidade e cadências semanais
- Carnes (presuntos, fiambres e enchidos)
  - Variedade
  - Classificação
  - Origem
  - Sazonalidade e cadências semanais
- Outros produtos (azeitonas, tremoços, patés)
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9027

## Organização operacional – charcutaria

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma charcutaria.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma charcutaria.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de charcutaria.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma charcutaria
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma charcutaria
  - Características
  - Funções
  - Utilização correta
  - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos de charcutaria
  - Receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de charcutaria
  - Controlo de stocks
  - Formulários aplicados
- Procedimentos de organização de uma charcutaria
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
  - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
  - Tarefas de abertura da secção
  - Tarefas de fecho da secção
- Preparação e organização do local de trabalho
- Previsão dos meios necessários
- Limpeza e higienização da secção
  - Procedimentos de higienização da secção
  - Boas práticas de higienização
  - Produtos de higienização
  - Preenchimento das fichas técnicas de higienização



9028

Carnes tradicionais e estrangeiras

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais tipos de carnes e sua origem.
- Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos enchidos e outros produtos cárneos curados.

**Conteúdos**

- Classificação dos produtos curados
  - Produtos curados crus de cura prolongada - salames crus, salpicões, presuntos, etc.
  - Produtos curados cozidos - fiambre, mortadela, morcela, galantines, filete afiabrado, etc.
  - Produtos curados fumados - bacon, chouriço, salpicão, paio, painho, farinheira, alheira, etc.
  - Produtos curados cozidos e fumados - mortadelas fumadas, presunto York, etc.
- Produção de enchidos tradicionais
  - Distribuição geográfica e importância económica dos diferentes tipos de enchidos a nível regional e nacional
  - Valorização comercial dos enchidos tradicionais
    - Denominação de origem protegida (DOP)
    - Indicação geográfica protegida (IGP)
    - Especialidade tradicional garantida (ETG)
  - Regiões demarcadas
  - Características físicas e nutritivas dos enchidos de cada região demarcada
  - Produtos originários de cada região demarcada
  - Características de frescura
  - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos enchidos
- Produtos estrangeiros
  - Distribuição geográfica dos diferentes produtos estrangeiros
  - Produtos originários de cada país
  - Características físicas e nutritivas dos produtos de cada país
  - Características de frescura
  - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos produtos
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9029

Queijos tradicionais e estrangeiros

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os principais tipos de queijos e sua origem.
- Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos queijos.
- Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos queijos e identificar os riscos associados.
- Verificar e controlar a qualidade dos queijos.
- Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos queijos.
- Aplicar as normas de comercialização de queijos.

### Conteúdos

- Fabrico de queijo
  - Tipos de queijos;
    - Fatores de categorização dos queijos
    - Queijos frescos, soros e coalhada esticada
    - Queijos classificados por textura
    - Queijos classificados pelo teor de gordura
    - Queijos embolorados
    - Queijos fundidos
  - Processo de fabrico
    - Coagulação
    - Coalhada
    - Amadurecimento
  - Sazonalidade
- Queijos nacionais
  - Distribuição geográfica e importância económica dos diferentes tipos de queijo a nível regional e nacional
  - Processo de fabrico de queijo
  - Regiões demarcadas
  - Características físicas e nutritivas dos queijos de cada região demarcada
  - Produtos originários de cada região demarcada
  - Características de frescura
  - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos queijos
- Queijos estrangeiros
  - Distribuição geográfica dos diferentes produtos estrangeiros
  - Produtos originários de cada país
  - Características físicas e nutritivas dos produtos de cada país
  - Características de frescura
  - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos queijos
- Controlo de qualidade
  - Qualidade dos queijos
    - Características e composição
    - Fatores condicionantes
  - Procedimentos de conservação
  - Condições de armazenamento (local, temperatura, outros)
  - Riscos
- Normas de comercialização de queijos
  - Requisitos dos locais de venda – Condições higiénicas e técnicas de laboração
    - Instalações
    - Equipamentos
    - Matérias-primas
    - Pessoal
  - Regras de rotulagem de queijos – informação a constar
- Legislação aplicável
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9030

## Presunto - produção e consumo

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os principais tipos de presunto e sua origem.
- Reconhecer as principais características diferenciadoras dos diversos presuntos.

### Conteúdos

- Preparação de presunto
  - História do presunto
  - Processo de preparação do presunto
  - Características organolépticas, físicas e nutritivas do presunto
- Comercialização de presunto
  - Distribuição regional dos diferentes tipos de presunto
  - Presuntos portugueses
    - Denominação de origem protegida (DOP)
    - Indicação geográfica protegida (IGP)
    - Outros presuntos
  - Regiões demarcadas
  - Produtos originários de cada região demarcada
  - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos presuntos
- Presuntos estrangeiros
  - Distribuição geográfica dos diferentes presuntos estrangeiros
  - Produtos originários de cada país
  - Formas de consumo e aplicações culinárias dos diversos produtos
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção integrada (PI), Modo de produção integrado (MPI) e Modo de produção biológico (MPB)
  - Denominação de origem protegida (DOP), Indicação geográfica protegida (IGP) e Especialidade tradicional garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9031

## Análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características dos produtos de charcutaria com base numa análise sensorial.
- Emparelhar produtos de charcutaria tendo em conta as características identificadas.

### Conteúdos

- Análise sensorial dos produtos de charcutaria
  - Âmbito de aplicação da análise sensorial
  - Os sentidos e a análise sensorial: visão, gosto, olfato, tato e audição
  - Métodos de análise
  - Parâmetros a observar
  - Condições de realização
  - Fatores que influenciam a análise sensorial
  - Cuidados a ter na análise sensorial
- Emparelhamento dos produtos de charcutaria
  - Tipos de produtos
  - A combinação de produtos para criação de emparelhamentos
  - A ciência como suporte ao emparelhamento
  - Receitas de emparelhamentos
  - O emparelhamento como estratégia para impulsionar as vendas

9004

**Vitrinismo em perecíveis**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

**Conteúdos**

- Vitrinismo: conceito e tipologia
  - Espaço de venda: A importância da imagem
  - Estética: forma, dimensão, iluminação
  - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
  - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
  - Disposição dos produtos
  - Arrumação das espécie
  - Prevenção da oxidação dos produtos
  - Regras de exposição
  - FIFO e FEFO
  - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
  - Manutenção de vitrinas/expositores
  - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
  - Produto e comunicação
  - Destaque de produtos em promoção
  - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
  - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9009

**Segurança alimentar e código do manipulador**

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as obrigações legais relativas à higiene, saúde e segurança no trabalho e segurança alimentar.
- Identificar os principais conceitos associados à segurança alimentar e referir as boas práticas.
- Aplicar os procedimentos de segurança alimentar aquando da receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos.
- Identificar as etapas do Sistema HACCP, as suas vantagens e as dificuldades de implementação.
- Descrever os cuidados, responsabilidades e importância do papel do manipulador na garantia das boas práticas da segurança alimentar.
- Enumerar as boas práticas ao longo do processo de venda e distribuição de alimentos.
- Identificar os principais riscos associados às áreas de manipulação de alimentos.
- Identificar as normas de SST aplicadas à manipulação de carnes.

### Conteúdos

- Enquadramento legal e normativo
  - Legislação nacional e comunitária (horizontal e setorial)
  - Sistema HACCP
  - Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar
- Conceitos fundamentais de higiene e segurança alimentar
  - Conceitos fundamentais de microbiologia e toxicologia alimentar
  - Principais doenças de origem alimentar e a responsabilidade dos manipuladores na sua prevenção.
  - Microrganismos que possam provocar alterações das matérias-primas, produtos e o seu controlo.
  - Boas práticas de higiene na manipulação dos alimentos
  - Conceção de instalações alimentares
- Pré-requisitos de um sistema de Gestão da Segurança Alimentar. vantagens e motivações Análise de perigos e pontos críticos de controlo
  - A origem e o que significa HACCP
  - Princípios do sistema HACCP
  - Metodologia de elaboração de planos HACCP
- Principais causas de contaminação dos produtos alimentares
  - Como evitar contaminações desde a fase de fabrico até à comercialização do produto
  - Como reduzir as três principais origens de contaminação
  - Boas práticas de higiene na manipulação de alimentos
- Receção, armazenamento, preparação, confeção e conservação dos alimentos higiene, limpeza e desinfeção
  - Manipulador
  - Instalações
  - Equipamentos e utensílios
- Acondicionamento/embalagem de produtos frescos
  - Embalagem do dia
  - Pré-embalados
  - Rotulagem
  - Lote e prazo de validade
  - Rastreabilidade
- Autocontrolo
  - O que é
  - Para que serve
  - Procedimentos/ boas práticas
    - Armazenamento
    - Exposição, reposição e venda
  - Operacionalização
  - Outras considerações
- Responsabilidade do manipulador
  - HACCP
  - Guia de boas práticas de higiene
  - Plano de pré-requisitos
  - Controlo de pragas
  - Rastreabilidade
  - Registo de temperaturas
  - Fichas de controlo
- Segurança e saúde no trabalho – legislação aplicável à manipulação de carnes

9032

Produtos de take away

**Carga horária**  
 25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e caracterizar os diversos produtos de take away.

**Conteúdos**

- Produtos pré-confecionados
  - Sopas
  - Salgados
  - Pratos
  - Acompanhamentos
  - Sandes
- Confeccionados
  - Pizzas
  - Sandes
  - Salgados
- Assados
  - Frango
  - Leitão
  - Outros
- Sazonalidade e cadências semanais dos produtos de take away
- Produtos de take away
  - Matérias-primas
  - Receitas e fichas técnicas

9033

## Organização operacional – take away

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de um take away.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de um take away.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço de take away.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de um take away
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de take away
  - Características
  - Funções
  - Utilização correta
  - Higienização, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos de take away
  - Receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away
  - Controlo de stocks
  - Preenchimento de formulários de controlo de processos
- Procedimentos de organização de um take away
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
    - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
    - Tarefas de abertura da secção
    - Tarefas de fecho da secção
  - Preparação e organização do local de trabalho
  - Previsão dos meios necessários
  - Limpeza e higienização da secção
    - Procedimentos de higienização da secção
    - Boas práticas de higienização
    - Produtos de higienização
    - Higienização de Equipamentos e utensílios
    - Preenchimento do plano de higienização

9004

## Vitrinismo em perecíveis

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar tipos de montra e disposições criativas de produtos.
- Analisar as potencialidades do espaço de exposição.
- Executar a decoração de vitrinas/expositores.
- Expor os produtos tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas ao produto.

### Conteúdos

- Vitrinismo: conceito e tipologia
  - Espaço de venda: A importância da imagem
  - Estética: forma, dimensão, iluminação
  - Ambiente: equilíbrio cromático, qualitativo e visual
  - Exposição: áreas de exposição; interligação entre espaços, pontos quentes e pontos frios
- Exposição produtos
  - Disposição dos produtos
  - Arrumação das espécie
  - Prevenção da oxidação dos produtos
  - Regras de exposição
  - FIFO e FEFO
  - Regras de rotulagem e precificação dos produtos
  - Manutenção de vitrinas/expositores
  - Apresentação apelativa ao cliente
- Merchandising e promoção comercial
  - Produto e comunicação
  - Destaque de produtos em promoção
  - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção
  - Aconselhamento do cliente: dicas culinárias associadas à cozinha fácil

9034

## Processos de fabrico de produtos de take away

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o tipo de Matérias primas utilizadas na coinfecção.
- Caracterizar o processo de preparação das matérias-primas.
- Caracterizar os processos de confeção, arrefecimento e embalagem (*Cook Chill*).

### Conteúdos

- Matéria-prima utilizada
  - Receção de matéria-prima
  - Produtos frescos e 4ª gama
  - Acondicionamento em câmaras frigoríficas
- Preparação da matéria-prima
  - Preparação por lote de produção
  - Separação de frescos e congelados
  - Demolha, temperos e marinadas
- Confeção
  - Partidas da cozinhas (frituras, basculantes, fornos, sopas )
  - Controlo da confeção por lote de produção
  - Prova e registos de temperatura
- Arrefecimento e embalagem
  - Controlo de temperatura de arrefecimento
  - Embalamento e etiquetagem
  - Distribuição



9035

## Métodos de produção, embalagem e conservação de produtos de take away

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Descrever os métodos de produção dos produtos de take away.
- Aplicar os métodos de acondicionamento, armazenagem e conservação dos produtos de take away.
- Aplicar as normas de comercialização das carnes e produtos cárneos.

### Conteúdos

- Produção de produtos de take away
  - Matérias-primas
  - Receitas e fichas técnicas
  - Técnicas de preparação e confeção dos produtos
  - Técnicas de regeneração
  - Controlo de qualidade do processo de produção
- Acondicionamento e conservação dos produtos confeccionados
  - Receção, conferência e verificação de qualidade dos produtos de take away
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos de take away
  - Técnicas de verificação da temperatura
  - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras
- Normas de comercialização de produtos cárneos
  - Condições higiénicas e técnicas da distribuição de carnes e seus produtos
    - Meios de distribuição
    - Condições de distribuição
    - Lavagem e desinfecção dos meios de distribuição
  - Condições higiénicas e técnicas da venda de carnes e seus produtos
    - Requisitos gerais dos locais de venda
    - Requisitos higiénicos e técnicos das instalações e do funcionamento dos locais de venda
    - Condições do pessoal
    - Preparação e venda de carnes e seus produtos
    - Agentes de lavagem e desinfecção
    - Venda de pré-embalados
- Legislação aplicável

9036

## Matérias-primas utilizadas no take away

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os géneros alimentícios de origem vegetal e animal utilizados no take away.
- Reconhecer os fatores influentes na qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away.
- Verificar e controlar a qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away.
- Aplicar os métodos de conservação e armazenamento dos géneros alimentícios utilizados no take away.

### Conteúdos

- Géneros alimentícios de origem vegetal utilizados no take away
  - Variedade
  - Classificação
  - Origem
  - Sazonalidade
  - Características físicas e nutritivas
  - Características de frescura
- Géneros alimentícios de origem animal utilizados no take away
  - Variedade
  - Classificação
  - Origem
  - Características físicas e nutritivas
  - Características de frescura
- Controlo de qualidade dos géneros alimentícios utilizados no take away
  - Fatores de influência
  - Estados de frescura
  - Procedimentos de conservação
  - Condições de armazenamento (local, temperatura, outros)
  - Riscos

9037

## Preparação e confeção de carnes assadas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar os procedimentos inerentes ao processo de preparar carnes para assar.
- Assar as carnes.
- Aplicar as regras de acondicionamento e conservação de carnes assadas.

### Conteúdos

- Processo de assar carnes no take away
  - Carnes para assar e suas características organolépticas
  - Temperos utilizados
  - Procedimentos a seguir no processo de assar carnes
    - Controlo do ponto de cozedura da carne
    - Controlo da temperatura durante e após o processo de assar carnes
    - Regras de acondicionamento e conservação das carnes assadas
  - Preenchimento de formulários de controlo do processo
  - Utilização e manutenção do assador
  - Higienização dos equipamentos de assar
  - Produtos de higienização e a sua correta utilização

9038

Produtos frutas e legumes

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as principais espécies e variedades de produtos hortícolas comestíveis e não comestíveis, aromáticas, medicinais e condimentares.
- Identificar as principais espécies e variedades de produtos frutícolas.

**Conteúdos**

- Frutas
  - Espécies e variedades
  - Classificação das principais espécies e variedades
    - Pomóideas (maças, peras, etc.)
    - Prunóideas (pêssegos, ameixas, cerejas, nêspersas, alperces, etc.)
    - Citrinos (laranjas, limões, clementinas, mandarinas, tangerinas, toranjas, etc.)
    - Actinóideas (kiwi)
    - Frutos tropicais e exóticos (bananas, manga, abacaxi, papaia, rambutan, mangustão, kumquat, etc.)
    - Frutos vermelhos (morangos, groselhas, framboesas, amoras, mirtilos, etc.)
    - Cucurbitáceas (melão, melancia, meloa)
    - Frutos secos (nozes, castanhas, amêndoas, etc.)
    - Outras espécies e variedades (ex. uvas, dióspiros, romãs, marmelos, castanhas)
  - Origem
  - Sazonalidade
- Legumes:
  - Variedade
  - Classificação
    - Produtos hortícolas comestíveis e não comestíveis; aromáticas, medicinais e condimentares
  - Famílias de produtos hortícolas
    - Aliáceas (alhos, cebolas, alhos franceses, etc.)
    - Asparagáceas (espargos)
    - Cucurbitáceas (abóboras, curgetes, pimentos, xuxo, etc.)
    - Fabáceas (favas, ervilhas, feijão, etc.)
    - Brassicáceas (brócolos, couves, nabo, etc.)
    - Rosáceas
    - Solanáceas (tomates, beringelas, etc.)
    - Asteráceas (alface, alcachofra, endívias, etc.)
    - Apiáceas (cenouras, salsa, aipo, coentros, cominho, funcho, erva-doce, etc)
    - Outras famílias (cogumelos, beterraba, agriões, nabiças, espinafres, grelos, batatas)
  - Origem
  - Sazonalidade
- As 4ª Gama e 5ª Gama
- Produtos biológicos
- Formas de apresentação dos produtos: a granel, embalados, cortados
- Produtos de qualidade e regime de certificação da qualidade
  - Modos de produção sustentável – Proteção Integrada (PI), Modo de Produção Integrado (MPI) e Modo de Produção Biológico (MPB)
  - Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP) e Especialidade Tradicional Garantida (ETG)
  - Rotulagem facultativa
  - Outros sistemas de certificação

9039

## Manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos hortícolas e frutícolas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características de qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas.
- Avaliar o grau de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas.
- Aplicar as regras de acondicionamento e armazenagem de produtos hortícolas e frutícolas.

### Conteúdos

- Características de qualidade dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Estéticas
  - Organolépticas
  - Hígio-sanitárias
  - Nutritivas
- Conservação dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Noção de conservação
  - Fatores que influenciam o estado de frescura dos produtos hortícolas e frutícolas – fatores intrínsecos e fatores extrínsecos
  - Processo de conservação
  - Reconhecer o processo de deteriorização dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Triagem dos produtos hortícolas e frutícolas
- Acondicionamento e armazenagem dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Condições de conservação recomendadas para frutos
  - Condições de conservação recomendadas para legumes
  - Armazenamento compatível para produtos hortofrutícolas
  - Regras de acondicionamento e armazenagem de dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Técnicas de funcionamento e manutenção de câmaras

9040

## Organização operacional – frutas e legumes

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características e as regras de funcionamento de uma secção de frutas e legumes.
- Utilizar os equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes.
- Efetuar o aprovisionamento dos diversos produtos, assegurando o estado de conservação dos mesmos.
- Aplicar os procedimentos inerentes à organização do serviço da secção de frutas e legumes.
- Cumprir as normas de higiene e segurança.

### Conteúdos

- Organização e funcionamento de uma secção de frutas e legumes
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Tecnologia dos equipamentos e utensílios de uma secção de frutas e legumes
  - Características
  - Funções
  - Utilização correta
  - Higiene, manutenção e conservação
- Aprovisionamento dos produtos de uma secção de frutas e legumes
  - Receção, conferência e verificação de qualidade
  - Não conformidades e reclamações
  - Regras de acondicionamento, armazenamento e conservação dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Controlo de stocks
  - Formulários aplicados
- Procedimentos de organização de uma secção de frutas e legumes
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
    - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
    - Tarefas de abertura da secção
    - Tarefas de fecho da secção
  - Preparação e organização do local de trabalho
  - Previsão dos meios necessários
  - Limpeza e higienização da secção
    - Procedimentos de higienização da secção
    - Boas práticas de higienização
    - Produtos de higienização
    - Preenchimento das fichas técnicas de higienização

9041

## Comercialização de frutas e legumes

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as normas de comercialização de frutas e legumes.

### Conteúdos

- Disposições legais
- Definição do produto
- Disposições relativas à qualidade
- Disposições relativas à calibragem
- Disposições relativas às tolerâncias
- Disposições relativas à apresentação
- Disposições relativas à rotulagem
- Regras a seguir nos pontos de venda
  - Separação dos produtos por famílias
  - Altura relativamente ao pavimento
  - Manipulação dos frutos e legumes
  - FIFO e FEFO
  - Higiene e limpeza
- Legislação em vigor

9042

## Técnicas de exposição de frutas e legumes

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Analisar as potencialidades do espaço de exposição frutas e legumes.
- Expor os produtos hortícolas e frutícolas de forma atrativa para o cliente.
- Expor os produtos hortícolas e frutícolas tendo em conta as regras de exposição, rotulagem e precificação de frutas e legumes.
- Selecionar as técnicas de merchandising mais adequadas às frutas e legumes.

### Conteúdos

- Regras definidas pelas técnicas comerciais
- Local/espço onde o produto é vendido
- Superfície de venda atribuída ao produto
- Quantidade de produto a apresentar
- Modo de apresentar o produto
- Material de marketing a utilizar
- Destaque no local de venda
- Definição do espaço para exposição de frutas e legumes
  - Sazonalidade
  - Famílias
  - Jogo de cores
  - Vendas reais do produto
  - Qualidade
  - PVP
- Regras de exposição
  - Rotulagem e precificação dos produtos hortícolas e frutícolas
- Merchandising e promoção comercial dos produtos hortícolas e frutícolas
  - Produto e comunicação
  - Destaques sazonais
  - Destaque de produtos em promoção
  - Exposição de frutos cortados
  - Exposição de frutos fatiados e sumos
  - Exposição de frutos para demonstração ao cliente
  - Exposição de frutos para degustação
  - Produtos para venda sugestiva e cruzada na secção da frutas e legumes
  - Aconselhamento do cliente

9043

## Tendências de consumo de frutas e legumes

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os fatores que influenciam o consumo dos produtos hortofrutícolas.
- Ajustar a exposição das frutas e legumes ao seu consumo.

### Conteúdos

- Composição e valor alimentar dos frutos e legumes
  - Benefícios nutricionais do consumo de frutas e legumes
- Critérios de qualidade dos produtos hortofrutícolas para o produtor, o comerciante e o consumidor
- Consumo de produtos hortofrutícolas
  - Características do consumidor de frutas e legumes
  - Evolução do consumo de frutas e legumes em Portugal
  - Critérios de consumo de frutas e legumes
    - Qualidade dos produtos hortofrutícolas
    - Preço
    - Origem
    - Comportamentos alimentares
- Exposição dos produtos hortofrutícolas tendo em conta o consumo de produtos hortofrutícolas

9044

## Aplicações culinárias de produtos hortofrutícolas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar aplicações culinárias de legumes.
- Identificar aplicações culinárias de frutas.

### Conteúdos

- Aplicações culinárias de legumes
  - Sopas
  - Saladas
  - Legumes cozidos
  - Outras formas de cozinhar legumes
- Ervas aromáticas
  - Variedade de ervas aromáticas
  - Utilização das ervas aromáticas
    - Pratos cozidos
    - Pratos assados
    - Pratos estufados
    - Pratos fritos
- Aplicações culinárias de frutas
  - Bebidas de frutas (sumos e batidos)
  - Introdução de fruta nos pratos cozinhados
  - Doces à base de fruta

9045

## Agricultura biológica – métodos de produção

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os princípios do modo de produção biológico.
- Reconhecer as normas de controlo e de certificação.
- Aplicar as normas de armazenamento, acondicionamento, rotulagem e comercialização dos produtos biológicos.

### Conteúdos

- Conceito do modo de produção biológico (MPB) e objetivos
- Enquadramento do modo de produção biológico a nível europeu e nacional
- Legislação específica do modo de produção biológico
- Princípios de produção biológica
  - Preparação do solo
  - Drenagem e de conservação do solo
  - Disponibilidade e qualidade da água
  - Fertilidade e fertilização do solo
  - Proteção das plantas
    - Principais pragas e doenças
    - Aplicação dos produtos fitofarmacêuticos
    - Gestão das adventícias (infestantes)
- Produtos e matérias-primas utilizáveis
  - Acondicionamento e comercialização
    - Transporte, armazenamento e acondicionamento
    - Rotulagem dos produtos de modo de produção biológico
    - Comercialização
  - Controlo e certificação do Modo de Produção Biológico
    - Registos a manter pelos operadores
    - Documentos relativos ao modo de produção biológico

9046

Processos de caixas

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Enumerar e os procedimentos a seguir nas caixas.
- Identificar as regras de preenchimento e arquivo de documentos.

**Conteúdos**

- Processos e procedimentos
  - Procedimentos de controlo interno
    - Aspeto higiénico e fardamento
    - Compras para consumo externo
    - Compras para consumo interno
    - Atendimento a familiares e conhecidos
    - Pagamento de cheques a colaboradores
    - Atendimento prioritário
    - Bebidas alcoólicas e substâncias psicotrópicas
    - Segurança
    - Valores abandonados nas lojas
    - Roubos (assaltos à mão armada)
  - Pagamento em caixa
    - Fundos de maneio
    - Emissão de faturas
    - Meios de pagamento
    - Formas de pagamento
    - Devoluções / anulações / abandonos / diferenças de valor
    - Receitas extraordinárias
    - Vales reembolso / vales devolução
    - Cartão cliente
    - Procedimentos de sangria
- Organização e manutenção de arquivo
  - Documentos a preencher e arquivar
  - Regras de preenchimento dos documentos
  - Critérios de classificação e arquivo
  - Regras de arquivo em papel e informático

9047

Sistemas informáticos aplicados à atividade comercial

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar o software tipo da atividade comercial.
- Utilizar software específico da atividade comercial.

**Conteúdos**

- Software tipo da atividade comercial
- Pagamento em caixa
  - Teclado do POS
  - Manuseamento do POS
  - Etapas do pagamento em caixa
  - Fecho da Caixa
  - Outras operações efetuadas no POS
- Aplicações mais frequentes no ponto de venda
  - Pagamentos eletrónicos
  - Leitura e gestão por código de barras
  - Sistemas de proteção de produtos



7842

## Técnicas de atendimento

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

### Conteúdos

- Perfil e funções do atendedor
  - Características / qualidades de um Atendedor Profissional
- Atendimento - conceitos gerais
  - Atendimento / venda
  - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
  - Origem das motivações / necessidades
  - Análise prévia do perfil de cliente
  - Estrutura de um guião de "perguntas tipo"
- Etapas do processo atendimento
  - Abordagem inicial
  - Prestação do serviço
  - Despedida
  - Operações de caixa
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

0397

## Atendimento e serviço pós-venda

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda

### Conteúdos

- Atendimento pós-venda
  - Postura do comercial no pós-venda
  - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
  - Garantias
  - Entregas
  - Assistência técnica
  - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
  - Deveres e direitos dos consumidores

0357

## Reclamações - tratamento e encaminhamento

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
  - Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
    - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
    - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
    - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
  - Significado de uma reclamação para a empresa
  - Etapas do tratamento das reclamações
    - Lidar com as emoções dos clientes
    - Lidar com as nossas emoções
    - Resolver ou reencaminhar as situações
  - Linguagem adequada às reclamações

9048

## Organização do serviço de caixas

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar a estrutura e responsabilidades de um serviço de caixas.
- Executar um serviço de caixas de acordo com os procedimentos definidos.

### Conteúdos

- Caixas – rotinas e responsabilidades
  - Responsabilidades do Responsável de Frente de Loja
  - Responsabilidades do Supervisor
  - Responsabilidades do Operador
- Organização e funcionamento do serviço de caixas
  - Tipologia de estabelecimentos
  - Instalações
  - Equipamentos
  - Utensílios
  - Fardamento
  - Terminologia
- Procedimentos de organização de um serviço de caixas
  - Planeamento do serviço e organização do trabalho
    - Procedimentos diários
    - Etapas de trabalho nos vários períodos do dia
    - Tarefas de abertura da secção
    - Tarefas de fecho da secção
  - Preparação e organização do local de trabalho
  - Previsão dos meios necessários
  - Limpeza do local de trabalho

6213

## Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as regras de condução e circulação do equipamento.
- Caracterizar os diferentes tipos de equipamentos movimentação de cargas.
- Efectuar a inspeção, limpeza e manutenção do equipamento.

### Conteúdos

- Tipos de equipamentos
  - Empilhadores elevadores
    - Empilhadores convencionais térmicos
    - Empilhadores convencionais eléctricos
    - Empilhadores retrácteis
    - Empilhadores bilaterais e trilaterais
    - Empilhadores telescópicos
    - Porta contentores e grandes cargas
  - Veículos guiados automaticamente
  - *Stackers*
  - Porta Paletes
- Regras gerais de condução e circulação dos equipamentos
  - Estabilidade e centros de gravidade
  - Arranque do motor, operações de marcha e paragem do motor
  - Operações com dispositivo de elevação
  - Levantamento, transporte e colocação de cargas
  - Carregamento e descarregamento
  - Fases de empilhamento com empilhadores de contra-peso
  - Fases de descarregamento ou desempilhamento
- Inspeção, limpeza e manutenção do equipamento
  - Operações periódicas de inspeção, limpeza e manutenção
  - Carga e manutenção das baterias
- Regras de segurança
  - Identificação dos riscos na movimentação de cargas
  - Atribuição e responsabilidades ao operador
  - Estacionamento de equipamento em segurança
  - Ergonomia
  - Regras de higiene e segurança

3564

Primeiros socorros

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de acidentes.
- Reconhecer o serviço nacional de proteção civil.
- Reconhecer a importância da prevenção de acidentes e de doenças profissionais.

### Conteúdos

- Tipos de acidente
    - Comportamento perante o sinistrado
      - Prevenção do agravamento do acidente
      - Alerta dos serviços de socorro público
      - Exame do sinistrado
      - Socorros de urgência
      - Primeiros socorros e conselhos de prevenção nos diferentes casos de dificuldade respiratória
    - Dificuldades respiratórias – descrição
      - Socorros de urgência
      - Reanimação cardio-respiratória
  - Feridas, fraturas, acidentes respiratórios, acidentes digestivos, acidentes pelos agentes físicos, envelhecimento
  - Acidentes inerentes à profissão
    - Queimadura
      - Por corrente eléctrica
      - Hemorragia externa por ferimento (corte)
    - Comportamento a seguir
    - Esterilização dos instrumentos
    - Prevenção dos acidentes de trabalho, supressão de risco, proteção coletiva, proteção individual, sinalização
- Serviço Nacional de Proteção Civil
  - Socorrismo e realidade
- A profissão confrontada com a doença
  - Prevenção de acidentes e doenças profissionais
    - Higiene do profissional
    - Higiene do meio ambiente
  - Revisão de atuação em diferentes casos
    - Revisão dos efeitos tardios em certos acidentes

4798

Prevenção e combate a incêndios

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Utilizar os meios de 1.ª intervenção.
- Aplicar técnicas de 1.ª intervenção em primeiros socorros.
- Aplicar os procedimentos estabelecidos nos planos de emergência.

### Conteúdos

- Planos de emergência: metodologias, meios e equipamentos necessários
- Procedimentos em emergência
- Critérios de localização e manutenção de equipamentos de combate, de evacuação e de primeiros socorros
- O fogo, agentes extintores e métodos de extinção
- Estratégias e táticas de ataque
- Equipamentos de proteção individual e respetivas características
- Organização das equipas de intervenção
- Tipos de emergência
- Entidades e organismos responsáveis pela proteção civil

3315

**Nutrição e dietética**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer os princípios da nutrição e alimentação.
- Classificar os constituintes alimentares e as suas funções.
- Aplicar os princípios fundamentais da dietética na confeção de diferentes tipos de dietas.
- Aplicar as regras da nutrição e dietética na composição de ementas saudáveis.

**Conteúdos**

- Nutrição e alimentação
  - Conceitos
  - Funções da alimentação
- Nutrientes
  - Fontes alimentares
  - Funções no organismo
  - Excessos e carências
- Metabolismo
  - Funções do aparelho digestivo
  - Processo digestivo
- Roda dos alimentos e grupos alimentares
  - Constituição e proporções
  - Recomendações na alimentação diária
- Alimentação equilibrada
  - Regras
  - Principais erros alimentares
  - Necessidades diárias de nutrientes
  - Alimentação racional
- Princípios fundamentais da dietética
- Principais tipos de dietas
  - Terapêuticas
  - Dieta para a infância
  - Dieta para os idosos
- Composição de ementas saudáveis

0778

**Folha de cálculo**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Construir, editar e imprimir folhas de cálculo.
- Utilizar fórmulas, funções, gráficos e desenhos em folhas de cálculo.

**Conteúdos**

- Folha de cálculo – conceitos gerais
  - Elementos principais
  - Ambiente de trabalho
- Ficheiros e folhas de cálculo
  - Abertura de ficheiros
  - Gravação de ficheiros
  - Utilização simultânea de ficheiros
  - Acesso aos últimos ficheiros utilizados
  - Alteração do nome e da posição de uma folha
- Células
  - Inserção e edição de texto em células
  - Seleção de um conjunto de células
  - Movimentação rápida de células
  - Inserção de células
  - Cópia e eliminação de células
  - Preenchimento automático
  - Formatação do texto das células
- Formatação de linhas e colunas
  - Seleção, inserção e eliminação de linhas e colunas
  - Largura de coluna e altura de linha
  - Omissão e visualização de colunas
- Fórmulas
  - Referências absolutas e relativas
  - Fórmulas associadas a cálculos
- Impressão de folhas de cálculo
  - Definição da área a imprimir
  - Pré-visualização da impressão
  - Cabeçalho e rodapé
  - Margens
- Funções
  - Funções financeiras
  - Funções estatísticas
  - Edição de funções
- Gráficos
  - Tipos de gráficos
  - Inserção de dados para gráficos
  - Edição
- Desenho
  - Criação de desenhos e caixas de texto
  - Movimentação e reunião de objetos
- Listas de ordenação e filtros de dados

0693

**Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar ferramentas informáticas para a gestão e organização do trabalho.

**Conteúdos**

- Gestão eletrónica de documentos
  - Agenda eletrónica
  - Correio electrónico
  - Organização de pastas e indexação dos documentos electrónicos
- Mensagens eletrónicas
  - Criação
  - Envio e receção
  - Arquivo
  - Reencaminhamento
  - Eliminação
- Métodos e técnicas de pesquisa avançada na *web*

9049

## Gestão de situações de crise

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o conceito e respetivos cenários de situações de crise.
- Descrever os procedimentos a seguir em situações de crise com vista a manter a segurança dos colaboradores, cliente e pessoas de entidades terceiras.
- Planear, preparar e supervisionar as equipas para uma ação de forma rápida.

### Conteúdos

- Enquadramento
  - Definição de crise
  - Intervenientes
  - Responsabilidades
  - Principais tarefas
  - Fases de uma crise
    - Emergência
    - Crise
    - Recuperação
- Cenários de crise
  - Responsabilidade sobre produtos
    - Sabotagem
    - Contaminação
  - Acidente com clientes
    - Acidente alimentar
    - Acidente físico
  - Terrorismo
    - Ameaça de bomba
    - Explosão de bomba
    - Contaminação por agentes químicos
  - Ato violento
    - Sequestro e refém
    - Assalto a carrinha de valores ou linha de caixa
    - Ocupação de edifício
    - Vandalismo
    - Extorsão
  - Acidente na loja
    - Incêndio
    - Falha de sistemas vitais (ar condicionado, frio, saneamento, gás e elétrico)
    - Desabamento ou colapso de estruturas
    - Derrame químico
    - Contaminação da água de abastecimento
    - Rebentamento de botijas de gás
  - Falha de Comunicações/Sistemas
- Procedimentos de crise
  - Alerta
    - Matriz de escalonamento por cenário
  - Ritmo de gestão
    - Análise da situação
    - Medidas de emergência imediatas
    - Planeamento/programação
    - Avaliação da situação
    - Tomada de decisão
    - Implementação de procedimentos
  - Ações e documentos a utilizar para cada cenário



9050

**Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM).
- Aplicar o modelo de venda ativa.
- Identificar as situações passíveis de automedicação.
- Utilizar e sugerir a terapêutica farmacológica de MNSRM e a não farmacológica para cada patologia.

**Conteúdos**

- Medicamentos e MNSRM em particular
  - Medicamentos e outros produtos de saúde
  - Avaliação contínua de segurança e as reações adversas
  - Características dos MNSRM
- Fases do modelo de atendimento
  - Aplicação do modelo de atendimento venda ativa
- Dores e patologias associadas ao aparelho respiratório
  - Febre
  - Dores de garganta e outras afeções da orofaringe
  - Cefaleia
  - Dor de dentes
  - Dismenorreia
  - Outras dores (músculo – esqueléticas)
  - Tosse
  - Congestão nasal e rinite
  - Gripe e constipação
  - Alergia
  - Irritação ocular
- Patologias associadas ao aparelho digestivo
  - Perturbação digestiva
  - Obstipação intestinal
  - Flatulência
  - Diarreia
- Outras patologias
  - Enjoo do movimento
  - Insónia
  - Astenia
  - Pernas pesadas e varizes
  - Inflamação e irritação da pele
  - Tratamento de feridas
  - Infecções fúngicas – micose de pé e das unhas; micose da pele e do couro cabeludo; micose vaginal
  - Herpes labial
  - Pediculose
  - Tabagismo
  - Contraceção oral de emergência
- Regras de funcionamento dos locais de venda de MNSRM
  - Gestão da área e dos stocks
  - Procedimentos de atendimento; recolha ou recall; farmacovigilância, formação de pessoal
  - Instruções de trabalho, controlo de produto, devoluções
  - Registos necessários à evidência do cumprimento das regras

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/oportunidades 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
    - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - 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
    - 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
    - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - 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
    - Definição sumária do negócio
    - Descrição sumária das atividades
    - Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - Banca, apoios privados e capitais próprios
    - Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - 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 projeto
- 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



#### 4. Sugestão de Recursos Didáticos

---