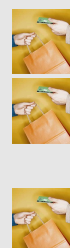


# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**341 . Comércio**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**341340 - Técnico/a de Distribuição**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

Modalidades de **Educação e Formação**

Cursos Profissionais

Total de pontos de **crédito**

200,25

**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.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 47 de 22 de dezembro de 2016 com entrada em vigor a 22 de março de 2017.

**Observações**

---

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Assegurar as condições para o adequado funcionamento das atividades operacionais da loja, contribuindo para a otimização da venda, tendo em conta as normas de qualidade, higiene, segurança e ambiente no trabalho.

### Atividades Principais

- Planear as atividades de operação de loja.
- Coordenar as operações de receção de mercadorias.
- Coordenar a armazenagem das mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação.
- Coordenar a exposição/reposição, de modo a garantir uma apresentação atrativa dos produtos e a estimular a compra.
- Efetuar a inventariação das mercadorias e assegurar o correto registo em sistema.
- Assegurar a gestão de stocks.
- Efetuar operações de atendimento e venda ao cliente.
- Coordenar as equipas de trabalho.

### 3. Referencial de Formação Global

#### Componente de Formação Sociocultural

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

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

#### Componente de Formação Científica

Disciplinas	Horas
Economia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	300
<b>Total:</b>	<b>500</b>

**Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00**

#### Formação Tecnológica

Código	UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
9051	1 Análise do mercado da distribuição	25	2,25
8984	2 Loja - visão geral	25	2,25
8985	3 Princípios legais base aplicáveis à distribuição	25	2,25
0349	4 Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25

8986	5	Ergonomia e movimentação manual de cargas	25	2,25
3296	6	Higiene e segurança alimentar	25	2,25
8987	7	Equipamentos e utensílios de loja	25	2,25
8988	8	Sistemas informáticos na gestão de loja	25	2,25
9052	9	Planeamento das atividades de operação de loja	25	2,25
0415	10	Prevenção de quebra das mercadorias	50	4,50
0416	11	Inventário	50	4,50
7850	12	Gestão de stocks	25	2,25
0620	13	Controlo de gestão	50	4,50
9053	14	Cadeia de abastecimento – visão geral	25	2,25
9054	15	Coordenação da receção de mercadorias	25	2,25
9055	16	Coordenação da arrumação da mercadoria em armazém	25	2,25
8991	17	Processos de transformação na distribuição	50	4,50
9056	18	Coordenação da exposição/reposição	25	2,25
9057	19	Coordenação do atendimento e da venda presencial	25	2,25
8993	20	Serviço de apoio ao cliente	25	2,25
0455	21	Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo	50	4,50
8994	22	Marketing operacional	25	2,25
5440	23	Comunicação interpessoal e assertividade	25	2,25
7229	24	Gestão do stress do profissional	25	2,25
5436	25	Liderança e motivação de equipas	50	4,50
1531	26	Gestão de conflitos	25	2,25
5438	27	Gestão integrada de recursos humanos	50	4,50
0432	28	Estratégias de fidelização	25	2,25
8519	29	Melhoria contínua – princípios e ferramentas	25	2,25
0719	30	Gestão ambiental	50	4,50
8995	31	Língua inglesa – distribuição	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>975</b>	<b>87,75</b>

Para obter a qualificação de Técnico/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 pastelaria/padaria, 250 horas em peixaria, 250 horas em take away, 250 horas em talho, 250 horas em transversais/genéricas

Código		Alimentar/Bazar/Têxtil UFCD	Horas	Pontos de crédito
8996	32	Organização operacional - alimentar/bazar/têxtil	50	4,50
8997	33	Produtos alimentar/bazar/têxtil– estrutura e gama	50	4,50
8998	34	Produtos alimentares	50	4,50
8999	35	Produtos de bazar	25	2,25
9000	36	Produtos têxteis	25	2,25
9001	37	Organização de campanhas, feiras e promoções	50	4,50

Código		Cafeteria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9021	38	Produtos de cafeteria	25	2,25
9022	39	Organização operacional – cafeteria	50	4,50
9023	40	Matérias-primas utilizadas na cafeteria	25	2,25
9024	41	Transformação e acabamento de produtos de padaria e pasteleria	25	2,25
9025	42	Bebidas quentes	25	2,25
8267	43	Aperitivos sólidos e produtos de cafeteria	25	2,25
9004	44	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
0357	45	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50

Código		Caixas/Serviço de Apoio ao Cliente UFCD	Horas	Pontos de crédito
9046	46	Processos de caixas	25	2,25
9047	47	Sistemas informáticos aplicados à atividade comercial	50	4,50
7842	48	Técnicas de atendimento	50	4,50
0397	49	Atendimento e serviço pós-venda	25	2,25
0357	50	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
9048	51	Organização do serviço de caixas	50	4,50

Código		Charcutaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9026	52	Produtos de charcutaria	25	2,25
9027	53	Organização operacional – charcutaria	50	4,50
9028	54	Carnes tradicionais e estrangeiras	25	2,25
9029	55	Queijos tradicionais e estrangeiros	50	4,50
9030	56	Presunto - produção e consumo	25	2,25
9031	57	Análise sensorial e emparelhamento dos produtos de charcutaria	25	2,25
9004	58	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9009	59	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código		Frutas e Legumes UFCD	Horas	Pontos de crédito
9038	60	Produtos frutas e legumes	25	2,25
9039	61	Manuseamento, acondicionamento e conservação de produtos hortícolas e frutícolas	25	2,25
9040	62	Organização operacional – frutas e legumes	50	4,50
9041	63	Comercialização de frutas e legumes	25	2,25
9042	64	Técnicas de exposição de frutas e legumes	50	4,50
9043	65	Tendências de consumo de frutas e legumes	25	2,25
9044	66	Aplicações culinárias de produtos hortofrutícolas	25	2,25
9045	67	Agricultura biológica – métodos de produção	25	2,25

Código		Pastelaria/Padaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9016	68	Produtos de padaria e pastelaria	25	2,25
9017	69	Processos e métodos de conservação e armazenagem de matérias-primas e produtos acabados	25	2,25
1749	70	Pastelaria/padaria – organização e produção	50	4,50
9018	71	Transformação de massas refrigeradas	25	2,25
9019	72	Transformação de massas congeladas e pré cozidas congeladas	25	2,25
5302	73	Confeção de massas de panificação	50	4,50
9020	74	Preparação de pastas finas, altas, entremeios e transformação de massa folhada	25	2,25
9004	75	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25

Código		Peixaria UFCD	Horas	Pontos de crédito
9010	76	Espécies de pescado	25	2,25
9011	77	Composição e avaliação da qualidade do pescado	25	2,25
9012	78	Processos e métodos de conservação e armazenagem do pescado	25	2,25
9013	79	Organização operacional – peixaria	25	2,25
7752	80	Embalagem e rotulagem do pescado e seus derivados	25	2,25
7753	81	Apresentação comercial do pescado fresco, salgado seco e congelado	25	2,25
7761	82	Formas de preparação e consumo do pescado	25	2,25
9014	83	Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado	25	2,25
9015	84	Técnicas de amanho e preparação do pescado	50	4,50
Código		Take Away UFCD	Horas	Pontos de crédito
9032	85	Produtos de take away	25	2,25
9033	86	Organização operacional – take away	50	4,50
9004	87	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9034	88	Processos de fabrico de produtos de take away	50	4,50
9035	89	Métodos de produção, embalamento e conservação de produtos de take away	50	4,50
9036	90	Matérias-primas utilizadas no take away	25	2,25
9037	91	Preparação e confeção de carnes assadas	25	2,25
Código		Talho UFCD	Horas	Pontos de crédito
9002	92	Produtos cárneos	25	2,25
9003	93	Organização operacional – talho	25	2,25
9004	94	Vitrinismo em perecíveis	25	2,25
9005	95	Desossa e corte das peças do suíno	50	4,50
9006	96	Desossa e corte das peças do bovino	50	4,50
9007	97	Preparação das peças de ovino, caprino, aves e leporídeos	25	2,25
9008	98	Preparados de carne e cortes especiais	25	2,25
9009	99	Segurança alimentar e código do manipulador	25	2,25

Código	Transversais/Genéricas UFCD	Horas	Pontos de crédito
6213	100 Condução e manobra de equipamentos de carga e descarga	25	2,25
3564	101 Primeiros socorros	25	2,25
4798	102 Prevenção e combate a incêndios	25	2,25
3315	103 Nutrição e dietética	25	2,25
0778	104 Folha de cálculo	50	4,50
0693	105 Gestão de correio eletrónico e pesquisa de informação na web	25	2,25
9049	106 Gestão de situações de crise	25	2,25
9050	107 Venda de medicamentos não sujeitos a receita médica	25	2,25
7852	108 Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	109 Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	110 Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	111 Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	112 Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	113 Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	114 Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>		<b>1225</b>	<b>110,25</b>

<b>Formação em Contexto de Trabalho</b>	Horas	Pontos de crédito
A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica. A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.	600 a 840	20,00

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



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

---

<b>9051</b>	<b>Análise do mercado da distribuição</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os principais intervenientes e evolução do mercado da distribuição.</li> <li>Explicar os impactos da evolução do mercado para os diferentes intervenientes – empresários; fornecedores; consumidores.</li> <li>Identificar as tendências emergentes do mercado relativamente à sua tipologia e respetivos intervenientes.</li> </ul>
--------------------	---

#### Conteúdos

---

- Enquadramento
  - Evolução
- Comércio tradicional
  - Pontos fortes e fracos
  - Perceções
  - Atitudes
  - Previsões
- Grande distribuição
  - Players* da distribuição e seu posicionamento no mercado
  - Pontos fortes e fracos
  - Perceções
  - Atitudes
  - Previsões
- Comércio tradicional vs distribuição
  - Necessidades
  - Tendências
  - Expectativas
- Fornecedores
  - Necessidades
  - Tendências
  - Expectativas
- Consumidores
  - Evolução do perfil do consumidor
  - Processo de decisão de compra
    - Fatores Internos ao indivíduo
    - Fatores Externos ao indivíduo
  - Estímulos de marketing
    - Publicidade
    - Folhetos
    - Preço e promoções
  - A Loja
  - Satisfação do cliente
  - Tendências emergentes
- Técnicas de análise da concorrência

8984

## Loja - visão geral

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os diferentes espaços e intervenientes na organização de uma loja.
- Explicar as responsabilidades inerentes a cada função.
- Explicar a importância da organização da loja, bem como dos serviços disponibilizados ao cliente.

### 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

## Princípios legais base aplicáveis à distribuição

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar a importância da aplicação da legislação adequada à distribuição.
- Enumerar os principais delitos económicos a que esta área de atuação está sujeita.
- Identificar os requisitos essenciais para garantir o sucesso no âmbito de atuação
- Identificar as coimas e sanções a que a ocorrência do delito pode estar sujeita.

### 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
  - aspetos 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

0349

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

## Conteúdos

---

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

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

9052

## Planeamento das atividades de operação de loja

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os processos de atividades de coordenação.
- Efetuar a gestão das atividades associadas aos processos no que respeita ao seu planeamento, execução e controlo.
- Promover o interface entre áreas e entre unidades.

### Conteúdos

- Processos e atividades de coordenação
  - Recursos humanos
  - Gestão geral de loja
  - Manutenção e segurança
  - Inventário
  - Transferências/devoluções
- Gestão dos processos em termos de
  - Planeamento
    - Recursos humanos
    - Materiais e equipamentos
    - Processos e atividades
    - Definição de objetivos
  - Execução da atividade
    - Análise de indicadores de área
    - Controlo da execução e cumprimentos de normas
    - Controlo de procedimentos operacionais e administrativos
    - Decisões de gestão corrente
    - Análise da satisfação do cliente
  - Interfaces
    - Comunicação entre áreas
    - Comunicação entre unidades

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

7850

## Gestão de stocks

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os conceitos e princípios utilizados na gestão de stocks.
- Identificar e aplicar a documentação comercial.
- Identificar as técnicas de armazenamento e controlo das existências.
- Identificar requisitos de armazenamento de materiais.
- Identificar os principais modelos, procedimentos e métodos de aprovisionamento.
- Assegurar e aplicar os princípios gerais de conservação, venda e gestão de materiais e stocks.

### Conteúdos

- Noção e objetivos do Aprovisionamento
  - Função de um serviço de compras
  - Organização das compras
  - Preenchimento de documentação comercial
  - Operações da gestão de stocks
    - Armazenagem
    - Gestão de entradas/saídas
    - Transportes
    - Inventários
  - A gestão de stocks
    - Gestão material de stocks
    - Gestão administrativa dos stocks
    - Gestão económica dos stocks
    - Curva ABC como método de gestão
    - Classificação dos stocks
- Modelos e métodos de Aprovisionamento
- Custos envolvidos nos stocks
- Elaboração de orçamentos

0620

**Controlo de gestão**

**Carga horária**

50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os conceitos básicos do controlo de gestão.
- Executar o orçamento e realizar o controlo orçamental.
- Implementar sistemas de controlo de gestão.

**Conteúdos**

- O controlo de gestão: conceitos básicos
  - Os sistemas de informação de apoio à gestão
  - O controlo de gestão e as teorias organizacionais
  - A estratégia e o controlo
    - O planeamento estratégico
    - O planeamento operacional
    - O controlo interno e o controlo operacional
- O orçamento e o controlo orçamental
  - O orçamento
    - Os princípios de elaboração e mecanismos de funcionamento do orçamento
    - As fases de elaboração orçamental
    - A importância do orçamento na gestão
  - O controlo orçamental
    - Os objetivos das estratégias de controlo orçamental
    - As características do controlo orçamental
    - Os desvios orçamentos: sua identificação e impacto na gestão da empresa
- A definição e implementação de sistemas de controlo de gestão
  - A definição das necessidades ao nível da empresa
    - A identificação do setor em que a empresa se insere
    - As características específicas da empresa
  - A implementação do sistema de controlo de gestão
    - Os problemas a enfrentar
    - O diagnóstico das dificuldades pós-implementação

9053

**Cadeia de abastecimento – visão geral**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o âmbito e papel das diferentes atividades que compõem a cadeia de abastecimento.
- Reconhecer a cadeia de abastecimento como um fator de diferenciação e vantagem competitiva.
- Caracterizar as principais tendências de evolução da cadeia de abastecimento.

**Conteúdos**

- Enquadramento histórico
  - Na antiguidade
  - 2ª Guerra Mundial/industrialização
  - Globalização
  - Atualidade
- Intervenientes principais e seu posicionamento na cadeia de abastecimento
  - Produtores
  - Operadores logísticos
  - Distribuidores
  - Retalhistas
- Operação logística
  - Métodos de determinação de necessidades (MRP, CRP, etc)
  - Estratégias de Push e Pull
  - Logística Física, principais valências;
    - Gestão de armazéns, principais tendências
    - Processos de Stock e Cross-docking
    - Logística multi-modal
    - Transportes e distribuição
- Tendências futuras
  - Crescimento dos meios urbanos
  - Envelhecimento da população
  - Crescimento da riqueza
  - Aumento da utilização das tecnologias pelos consumidores
  - Aumento do nível de serviço ao cliente
  - Crescente importância da saúde e do bem estar
  - Preocupação crescente sobre sustentabilidade
  - Mudança das potências económicas mundiais
  - Escassez de recursos naturais
  - Aumento da pressão regulamentar
  - Rápida adoção das tecnologias de informação na cadeia de abastecimento
  - Impacto da geração futura nas tecnologias de informação

9054

## Coordenação da receção de mercadorias

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os princípios gerais da receção em armazém.
- Planear o processo de receção.
- Coordenar e supervisionar a receção e conferência de mercadoria.
- Coordenar as encomendas/aprovisionamento.

### Conteúdos

- Coordenação das encomendas/aprovisionamento
  - Análise de stock
  - Definição de necessidades de encomenda
  - Coordenação da encomenda de mercadorias
  - Supervisão das encomendas em sistemas
- Princípios gerais da receção em armazém
  - Resumo do processo de receção
  - Procedimentos de segurança e controlo de mercadorias
  - Relação com a autoridade tributária
- Planeamento da receção
  - Análise e planeamento das receções
  - Alocação de recursos e materiais
  - Alocação de espaços para receção
  - Gestão das localizações disponíveis para stock
- Coordenação e supervisão da receção
  - Recursos humanos
  - Espaços
  - Equipamentos
  - Decisão sobre a receção ou rejeição de mercadoria, em caso de inconformidades com temperatura, condições de higiene no transporte, acondicionamento, estiva e construção de paletes, entre outros
  - Verificação e registo de anomalias nas encomendas
  - Definição do destino na zona de armazenagem ou reposição
  - Coordenação da descarga da mercadoria
- Coordenação e supervisão de devoluções
  - Análise dos artigos a devolver
  - Preparação de mercadoria
  - Comunicação ao fornecedor / armazém
  - Entrega de mercadoria
- Coordenação e supervisão do tratamento administrativo
  - Supervisão dos procedimentos administrativos
  - Verificação dos documentos necessários para receção
  - Supervisão do fecho da encomenda no sistema informático
  - Processos de AT

9055

## Coordenação da arrumação da mercadoria em armazém

**Carga horária**

25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os princípios gerais da armazenagem.
- Coordenar e supervisionar o processo de armazenagem de mercadorias de acordo com as suas especificidades, garantindo produto em loja.
- Supervisionar a organização e limpeza do armazém.

### Conteúdos

- Princípios gerais da armazenagem
  - Tipos de armazenamento
  - Condições de armazenamento
- Coordenação da alocação dos artigos no armazém
  - Análise da mercadoria
  - Coordenação da movimentação dos produtos necessários para multireposição
  - Gestão dos artigos por família nos espaços destinados
- Coordenação e supervisionar o armazém
  - Arrumação dos equipamentos e materiais
  - Arrumação paletes e resíduos
  - Supervisão a rotação dos artigos em armazém
- Supervisão a organização do armazém
  - Definição de espaços a alocar
  - Definição de mercadoria a armazenar
  - Supervisão do plano de alocação
- Supervisão da limpeza do armazém
  - Comunicação do plano de limpeza
  - Supervisão do plano de limpeza
- Coordenação de 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
  - Recheiar
  - 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

9056

## Coordenação da exposição/reposição

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Planear o processo de exposição / reposição.
- Supervisionar a organização do espaço de venda;
- Supervisionar as diversas ações subjacentes a um interveniente de reposição ao longo de todo o processo.
- Supervisionar as diversas ações subjacentes a um interveniente de promoção de produtos ao longo de todo o processo.

### Conteúdos

- Princípios gerais
- Planeamento do processo de exposição/reposição
  - Análise do volume de serviços solicitados
  - Definição de plano de trabalho
  - Alocação de recursos e materiais
- Supervisão da organização do espaço de venda
  - Lineares
  - Gôndolas
  - Ilhas
  - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
  - Secções
  - Famílias
  - Número de frentes por produto
  - Exposição vertical e horizontal
- Supervisão do processo de reposição/ multi-reposição
  - Equipamentos
  - Instrumentos de Trabalho
  - Preparação e movimentação dos artigos
  - Distribuição de paletes e artigos por corredor
  - Controlo da rutura de stocks
  - Reposição dos artigos
  - Recolha do cartão/plástico
- Supervisão do processo de promoção dos produtos
  - Qualidade das embalagens e imagem do linear
  - Impacto visual
  - Etiquetagem
  - Simbologia promocional no linear
  - Preços

9057

**Coordenação do atendimento e da venda presencial**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes durante a venda e no pós-venda.
- Coordenar o processo de atendimento.
- Monitorizar o atendimento realizado pela equipa.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

**Conteúdos**

- Áreas de atendimento
  - Área de livre serviço
  - Áreas de atendimento
  - Apoio ao cliente
- Coordenação do processo de atendimento
  - Alocação de recursos humanos
  - Formação
  - Monitorização e feedback
  - *Coaching* de serviço
- 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
  - Modelo de serviço do pós venda
  - Reclamação e sugestão
  - Reparação e serviços complementares
  - ISO 10002
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização do cliente
  - Através da reclamação
  - Outras técnicas



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

0455

**Espaço de intervenção - áreas de exposição, produtos e público-alvo**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar áreas de exposição.
- Identificar e caracterizar produtos e público-alvo.
- Aplicar as leis da composição visual na construção de uma exposição.

**Conteúdos**

- Identificação e caracterização de espaços de exposição
  - Localização
    - Interior e exterior
    - Exposição solar
    - Parâmetros de orientação
  - Dimensionamento
    - Altura, profundidade e comprimento
    - Água e volume
  - Características
    - Organização do espaço de venda de acordo com delimitações específicas
    - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
    - Secções e famílias
    - Relação com o público
    - Visibilidade
    - Posição de destaque
- Caracterização dos produtos e público-alvo
  - Produtos
    - Identificação de produtos
    - Características físicas
    - Valor intrínseco
    - Excentricidade
    - Quantidade e variedade
    - Identificação por parte do público-alvo
  - Público-alvo
    - Identificação
    - Enquadramentos sócio-económico e cultural
    - Faixa etária
- Leis da composição visual
  - Campo
    - Dimensões
    - Enquadramento
    - Linhas de força
  - Forma
    - Dimensão
    - Características
    - Quantidade
    - Variedade
    - Forma/fundo
  - Valor lumínico
    - Claro/escuro
    - Gradações lumínicas
  - Cor
    - Cores primárias e secundárias
    - Cores complementares
    - Contrastes cromáticos
    - Características sensoriais da cor
    - Dimensão simbólica das cores

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

5436

## Liderança e motivação de equipas

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar diferentes teorias de motivação.
- Distinguir estilos de liderança.
- Organizar o trabalho de equipa.
- Avaliar a equipa e os resultados do seu trabalho.

### Conteúdos

- Motivação
  - Principais teorias da motivação
  - Inteligência emocional e criatividade
  - Motivação e as diferentes formas de organização do trabalho
  - Motivação e liderança
- Liderança e a comunicação
  - Funções e atitudes de comunicação
  - Liderança versus poder
  - Funções de liderança
  - Parte afetiva e a parte de tarefa de liderança
  - Teorias de liderança
  - Características desejadas num líder
  - Delegação
- Grupos e liderança
  - Equipas de trabalho
  - Estruturação e desenvolvimento das equipas
  - Coordenação e complementaridade das práticas de cada equipa
  - Aparecimento do líder e o seu relacionamento com o grupo
  - Perfis de liderança
- Comunicação nas equipas de trabalho
  - Estilos comunicacionais
  - Comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
  - Comunicação assertiva na resolução de conflitos na equipa.
  - Comunicação com assertividade na liderança
  - Organização do trabalho de equipa
  - Avaliação da equipa

1531

## Gestão de conflitos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Gerir conflitos.

### Conteúdos

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos
- Causas de tensões
- Comunicação assertiva
- Modos de lidar com conflitos
- Competências de análise e diagnóstico de situações
- Componentes da gestão emocional
- Quadro de competência emocional
- Caracterização, conceito e tipologia da negociação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Gestão construtiva de desacordos

5438

## Gestão integrada de recursos humanos

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Caracterizar modelos de gestão de recursos humanos.
- Identificar ferramentas genéricas da gestão de recursos humanos.
- Utilizar instrumentos de gestão de recursos humanos.

### Conteúdos

- Fundamentos da gestão de recursos humanos
- Principais modelos e estratégias de gestão de recursos humanos (GRH)
- Integração de recursos humanos
  - Análise e descrição de funções e planeamento de recursos
  - Recrutamento, seleção e contratação
- Manutenção e desenvolvimento de recursos humanos
  - Formação e desenvolvimento
  - Gestão de carreiras
  - Desenvolvimento, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento
- Avaliação e controlo de resultados
  - Avaliação de desempenho
  - Sistemas de recompensas
- Práticas de gestão de recursos humanos
- Fundamentos de legislação laboral

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

0719

**Gestão ambiental**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e sistematizar os conceitos de gestão ambiental.
- Identificar a legislação relevante no âmbito da gestão ambiental.
- Identificar os requisitos da norma NP EN ISO 14001.
- Identificar os aspetos e impactes ambientais mais significativos.
- Classificar os resíduos e a sua diferenciação.
- Reconhecer os resíduos urbanos e industriais e metodologias para a sua gestão.

**Conteúdos**

- Conceitos introdutórios
  - Ambiente
  - Qualidade
  - Meio recetor
  - Poluição
  - Ecossistema
  - Principais ciclos biogeoquímicos
  - Níveis e relações tróficas
- Aspetos gerais da gestão ambiental
  - Desenvolvimento sustentável
  - Indicadores de desenvolvimento sustentável
  - Gestão de recursos naturais
  - Conceitos ambientais
  - Aspetos gerais da política ambiental
    - Perspetivas atuais e futuras da política ambiental
- Legislação ambiental relevante
  - Requisito legais comunitários e nacionais
    - Licenciamento, licenças ambientais e impacte
    - Água
    - Ar
    - Resíduos
    - Ruído
    - Energia e combustíveis
    - Substâncias perigosas
- Normas de gestão ambiental
  - Norma NP EN ISO 14001 e EMAS
    - Política ambiental
    - Aspetos e impactes ambientais significativos
    - Objetivos e metas e o estabelecimento de programas ambientais
    - Indicadores ambientais
    - Controlo operacional
    - Prevenção e capacidade de resposta a emergências
    - Monitorização e medição
    - Passos para a implementação de um sistema de gestão ambiental
    - Avaliação da significância dos aspetos ambientais
    - Avaliação do desempenho ambiental
- Gestão de resíduos
  - Conceitos básicos
  - Classificação de resíduos e sua diferenciação
  - Análise dos conceitos – reciclar, reutilizar, valorizar e eliminar
  - Legislação sobre resíduos
  - Gestão de resíduos urbanos
  - Gestão de resíduos industriais (RI)
  - Realização de uma visita a um aterro / Centro de triagem e centro de valorização energética

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

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
- Detecção de falta de etiquetas de preço
- Detecção de divergências
- Detecção de faltas de sinalética
- Detecção 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
    - Drogeria, 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

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 característica 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
- Características 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 característica 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
- Características técnicas dos produtos de bazar
  - Qualitativas
  - Quantitativas
  - Controlo de qualidade
  - Embalamento
- Garantias e conservação dos produtos de bazar
  - Segurança
  - Leitura de ficha de produto

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

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

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)

9014

**Processamento e preparação do pescado fresco, congelado, seco e salgado**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar a metodologia de manuseamento adequado ao pescado.
- Enumerar as tarefas de processamento de pescado refrigerado, congelado e seco salgado.

**Conteúdos**

- 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

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



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

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

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 - enfornar/desenfornar
- 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

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

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 influenciaram 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 afiambado, 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 caacterísticas 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-confeccionados
  - 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 (maçãs, 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
  - Higienização, 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 recepção
    - 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 (musculo – 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
  - Enjojo do movimento
  - Insónia
  - Astenia
  - Pernas pesadas e varizes
  - Inflamação e irritação da pele
  - Tratamento de feridas
  - Infeções 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 caráter pessoal
  - Necessidades de caráter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

### Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

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

#### Conteúdos

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

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

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7855

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

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

## Conteúdos

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



8598

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

8600

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

Vertical line indicating the start of the content area.