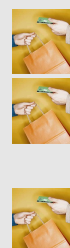


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



Área de Educação e Formação

Código e Designação do Referencial de Formação

341 . Comércio

341029 - Técnico/a de Logística

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Modalidades de Educação e Formação

Cursos de Aprendizagem

Total de pontos de crédito

180,00

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 47 de 22 de dezembro de 2013 com entrada em vigor a 22 de março de 2014.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

4ª Actualização em 01 de setembro de 2016.

Observações

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Assegurar o adequado funcionamento do sistema de abastecimento a montante e a jusante da unidade produtiva ou entreposto, contribuindo para a otimização dos fluxos de serviços, matérias-primas e produtos acabados, bem como dos fluxos de informação, com vista á satisfação do cliente e tendo em conta as normas de qualidade, higiene, segurança e ambiente no trabalho.

Atividades Principais

- Analisar as necessidades logísticas da organização, tendo em conta a evolução da atividade, de forma a implementar as soluções logísticas mais adequadas aos objetivos, estratégias e recursos da empresa.
- Programar e preparar a distribuição a clientes e o aprovisionamento da produção com base em critérios de otimização dos fluxos de serviços, matérias-primas e produtos acabados, utilizando sistemas de informação integrados.
- Orientar as atividades de receção, controlo, movimentação, manuseamento, armazenagem e expedição de mercadorias e materiais.
- Coordenar e supervisionar o trabalho das equipas sob a sua responsabilidade, promovendo e controlando a qualidade do desempenho, o cumprimento das normas de qualidade, higiene segurança e ambiente e as relações de trabalho.
- Apoiar o serviço de assistência a clientes, prestando as informações necessárias e adequando o serviço logístico às necessidades do cliente.
- Colaborar na gestão de stocks, em função dos objetivos estipulados, tendo em atenção os custos envolvidos e o nível de serviço ao cliente.
- Controlar a implementação dos procedimentos de qualidade, ambiente, segurança e higiene do trabalho no sistema logístico, nomeadamente, relativos à proteção dos produtos e mercadorias contra roubos, danos e deteriorações e respeitantes a condições ambientais do armazém.
- Elaborar relatórios da sua atividade, organizando e sistematizando a informação técnica referente à sua área de intervenção.

Este referencial de formação encontra-se em vigor

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural ¹			
Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Viver em Português	6651	Portugal e a Europa	50
	6652	Os media hoje	25
	6653	Portugal e a sua História	25
	6654	Ler a imprensa escrita	25
	6655	A Literatura do nosso tempo	50
	6656	Mudanças profissionais e mercado de trabalho	25
	6657	Diversidade linguística e cultural	25
	6658	Procurar emprego	50
Total:			275
Comunicar em Língua Inglesa	6659	Ler documentos informativos	25
	6660	Conhecer os problemas do mundo atual	50
	6661	Viajar na Europa	25
	6662	Escolher uma profissão/Mudar de atividade	25
	6663	Debater os direitos e deveres dos cidadãos	25
	6664	Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais	50
Total:			200
Mundo Atual	6665	O Homem e o ambiente	25
	6666	Publicidade: um discurso de sedução	25
	6667	Mundo atual – tema opcional	25
	6668	Uma nova ordem económica mundial	25
Total:			100

Desenvolvimento Pessoal e Social	6669	Higiene e prevenção no trabalho	50
	6670	Promoção da saúde	25
	6671	Culturas, etnias e diversidades	25
Total:			100

Tecnologias de Informação e Comunicação	0755	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25
	0757	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25
	0767	Internet - navegação	25
	0792	Criação de páginas para a web em hipertexto	25
Total:			100

¹Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

Formação Científica

Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Matemática e Realidade	6672	Organização, análise da informação e probabilidades	50
	6673	Operações numéricas e estimação	25
	6674	Geometria e trigonometria	50
	6675	Padrões, funções e álgebra	25
	6676	Funções, limites e cálculo diferencial	50
Total:			200

Psicologia	6684	Psicologia, desenvolvimento humano, percurso de vida e comportamento	25
	6685	Domínio intrapessoal da cognição, emoção e motivação	25
	6687	Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos	50
Total:			100

	6700	Agentes económicos e atividades e económicas	25
	6701	Funcionamento da atividade económica	25

Economia

6702	Estado como regulador da atividade económica	25
6703	Economia portuguesa em contexto internacional	25
Total:		100

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

Este referencial já não
se encontra em vigor

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
0473	1	Logística - conceitos e fundamentos	25	2,25
0474	2	Novas tecnologias aplicadas à logística	50	4,50
0475	3	Propriedade e gestão dos recursos	50	4,50
0476	4	Sistemas de qualidade e segurança	50	4,50
0477	5	Planos estratégicos e operacionais	50	4,50
0478	6	Purchasing	50	4,50
0479	7	Benchmarking	50	4,50
0480	8	Sistemas de encomenda	50	4,50
0422	9	Sistemas de encomenda e controlo da gestão de stocks	50	4,50
0482	10	Política de armazenagem	50	4,50
0406	11	Layout do armazém	50	4,50
0483	12	Equipamento de armazém	50	4,50
0484	13	Sistemas informáticos na gestão de armazéns	25	2,25
0485	14	Expedição de mercadorias	50	4,50
0486	15	Língua inglesa - gestão de stocks e armazéns	25	2,25
0487	16	Customer service	50	4,50
0488	17	Relacionamento interpessoal e negociação	50	4,50
0489	18	Sistema de informação logístico	50	4,50
0490	19	Tableaux de board	50	4,50
0491	20	Sistemas logísticos - processos de melhoria	25	2,25
0492	21	Gestão da equipa logística	50	4,50
0493	22	Língua inglesa - informação, coordenação e controlo	50	4,50
Total da carga horária e de pontos de crédito:			1000	90

As seguintes UFCD não integram o itinerário de qualificação, constituem-se como unidades complementares

Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
0494	23	Compras - função, sistemas e controlo	50	4,50
0495	24	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas às compras	25	2,25
0496	25	Gestão de categorias	50	4,50
7852	26	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	27	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	28	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	29	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			1000	90

Formação Prática		Horas	Pontos de crédito
Contexto de Trabalho	Considerando que os cursos de aprendizagem são desenvolvidos em regime de alternância, parte das UFCD que integram a formação tecnológica podem ser desenvolvidas na formação prática em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em www.iefp.pt)	1500	20,00

² 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)

4.1. Formação de Base - Sociocultural

6651	Portugal e a Europa	Carga horária 50 horas
------	---------------------	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português.
- Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania.
- Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas.
- Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático.
- Indica os objetivos da adesão de Portugal à União Europeia.
- Justifica a criação da União Europeia.
- Refere as diferentes etapas da construção europeia.
- Distingue os diferentes Tratados.
- Caracteriza as principais instituições da União Europeia.
- Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais.
- Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.

Conteúdos

- Organização do Estado Democrático
 - O Estado de Direito – a Constituição
 - A génese da nossa Constituição
 - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis
 - Princípios, direitos e garantias
 - Organização política
- Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação
 - Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais
- A Administração Pública
 - Algumas competências a nível central, regional e local
- Integração de Portugal na União Europeia
 - Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração
- A Europa, o cidadão e o trabalho
 - Estados-Membros: sucessivos alargamentos
 - Mercado Único Europeu
 - Adesão à moeda única
 - Os principais Tratados da União Europeia
 - As instituições europeias
 - O cidadão/profissional europeu
- A Europa e o Mundo
 - As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais
 - Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais

6652

Os media hoje

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Distingue comunicação e informação.
- Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções.
- Explicita a influência do media na opinião pública.
- Reconhece a importância do direito à informação.
- Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.

Conteúdos

- Conceitos de comunicação, informação e media
- Funções e potencialidades dos diferentes media
- Componentes do sistema mediático: profissionais, empresas, tecnologias, conteúdos, audiências e políticas de comunicação
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- A importância dos media na formação da opinião pública
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- Componentes do direito à informação
- Obstáculos ao direito à informação
- Relação entre as novas tecnologias e a comunicação

6653

Portugal e a sua História

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo.
- Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses.
- Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos.
- Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada.
- Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes.
- Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.

Conteúdos

- A civilização industrial no século XIX e XX
 - O mundo industrializado no século XIX
 - As alterações urbanas e sociais da industrialização
 - Os novos modelos culturais do mundo industrializado
- A Europa e o mundo no século XX
 - As transformações económicas do pós-guerra
 - Mutações na estrutura social, na cultura e nos costumes
 - Ruptura e inovação na arte e na literatura
- Portugal no século XX
 - Portugal: da I República à ditadura militar
 - Portugal: o autoritarismo e a luta contra o regime
 - Portugal democrático: a Revolução do 25 de Abril e a instauração do Estado Democrático

6654

Ler a imprensa escrita

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e caracteriza tipos de textos jornalísticos.
- Distingue jornais da imprensa escrita.
- Desenvolve o espírito crítico e a capacidade comunicativa.

Conteúdos

- Jornal escrito e jornal televisionado
- Tipos de jornais
 - Generalistas – nacionais e regionais
 - Especializados – desportivos, de artes, científicos, entre outros
- Géneros jornalísticos e respetiva estrutura
- Análise da estrutura de primeiras páginas de jornais
- Análise do conteúdo das diferentes secções e tipos de texto de um jornal

6655

A Literatura do nosso tempo

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica características genéricas do texto literário.
- Caracteriza genericamente os diferentes géneros literários.
- Distingue os vários géneros literários.
- Estabelece relações entre a literatura portuguesa do século XX e outras formas de expressão artística.
- Identifica fontes de influência de diferentes correntes ou autores nacionais e estrangeiros.
- Reconhece um conjunto de autores representativos do século XX e relaciona-os com a sua forma de escrita e principais obras.
- Desenvolve capacidades de leitura, interpretação, análise crítica e de apreço pela arte.

Conteúdos

- Conceito de literatura
- Conceito de texto literário
- A literatura portuguesa do século XX
- A relação da literatura portuguesa do século XX com outras formas de expressão artística
- Os autores e a sua produção literária - que géneros literários e que temáticas
 - Agustina Bessa Luís
 - António Lobo Antunes
 - David Mourão Ferreira
 - Dinis Machado
 - José Cardoso Pires
 - José Saramago
 - Lídia Jorge
 - Manuel Alegre
 - Sophia de Mello Breyner Andresen
 - Vergílio Ferreira

6656

Mudanças profissionais e mercado de trabalho

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas.
- Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional.
- Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho.
- Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.

Conteúdos

- Conceitos de trabalho, emprego e empregabilidade
- Representações sociais das profissões e dos contextos de trabalho
- Evolução científica e técnica e implicações no mundo do trabalho
- Novas formas de trabalho associadas às novas tecnologias – o teletrabalho
- Classificação dos setores de atividades económicas e profissões
- Evolução dos perfis profissionais na área profissional do curso
- A importância dos percursos formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida

6657

Diversidade linguística e cultural

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a língua como característica de uma cultura.
- Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores.
- Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”.
- Situa geograficamente os diferentes falares.
- Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP.
- Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.

Conteúdos

- O Português - uma Língua Viva
- Língua, dialeto e falar regional
- Unidade e diversidade da Língua Portuguesa
 - A pronúncia e o léxico, elementos de diferenciação
 - Variedades do português, distribuição geográfica
- O Português no mundo actual
- Comunidade de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)
 - Antecedentes e Declaração
 - Estatutos
 - Estados membros
 - Objectivos
- Expansão da Língua Portuguesa no mundo: descobrimentos e descolonização
- Política externa e defesa da Língua Portuguesa

6658

Procurar emprego

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional.
- Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego.
- Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego.
- Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego.
- Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego.
- Reconhece a importância da procura ativa de emprego.
- Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.

Conteúdos

- Conceitos de mercado de trabalho
- Oferta e procura de emprego: rede de relações pessoais, anúncios, Centros de Emprego, empresas de recrutamento, Internet...
- Técnicas e instrumentos de candidatura a um emprego: *curriculum vitae*, carta de apresentação, carta de candidatura, carta de recomendação, entrevista, testes de selecção
- Recrutamento e mobilidade de trabalhadores na União Europeia
- Programas e medidas de apoio à inserção profissional e à criação de empresas
- Ponto Nacional de Qualificação (PNQ)

6659

Ler documentos informativos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Lê e interpreta documentos informativos e utilitários.
- Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas.
- Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.

Conteúdos

- Análise de textos informativos e utilitários
 - Instruções de utilização de equipamentos ou de produtos diversos
 - Anúncios e pequenos artigos
 - Rótulos de produtos alimentares
 - Regras de jogos
- Sistematização e apresentação do conteúdo dos textos trabalhados
- Selecção dos principais termos em função do tema
- Organização de um glossário

6660

Conhecer os problemas do mundo atual

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Produz textos escritos.
- Argumenta oralmente sobre os textos produzidos.
- Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade.
- Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas que se assumem na atualidade como um problema para a humanidade, de acordo com os interesses do grupo
- Exemplos
 - Exclusão social e solidariedade
 - Migração e minorias étnicas
 - Toxicodependências
 - Sida
 - Globalização
 - Avanços tecnológicos e reflexos no mundo do trabalho
 - Ameaça nuclear
 - Preservação ambiental
 - (...)

6661

Viajar na Europa

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário.
- Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro.
- Prepara a viagem a realizar.
- Preenche formulários e outros impressos.
- Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.

Conteúdos

- A Europa e o Espaço Comunitário
- Identificação do(s) país(es) a visitar (num máximo de 2)
- Identificação das cidades a visitar
- Preparação da viagem
 - Recolha de dados de caracterização do destino da viagem
 - Contacto com agências de viagem
 - Identificações de documentos ou outras condições exigidas pelas autoridades do país
 - Mapas e roteiros
 - Plano de viagem

6662

Escolher uma profissão/Mudar de atividade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Identifica e desmonta estereótipos profissionais.
- Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.

Conteúdos

- Profissões tradicionais e novas profissões
- Representações sociais das profissões
- Caracterização das principais atividades associadas à saída profissional
- Anúncios de oferta de emprego
- *Curriculum Vitae*
- Carta de apresentação

6663

Debater os direitos e deveres dos cidadãos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Distingue liberdade, direito e dever.
- Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas (um no domínio dos direitos e outro no domínio dos deveres) que se assumam de maior interesse para o grupo
- Exemplo
 - Liberdade de expressão
 - Liberdade de informação e liberdade de imprensa
 - Direito à segurança e protecção
 - Direito à igualdade de oportunidades
 - Direito à diferença
 - Direito à educação ao longo da vida
 - Deveres do cidadão no respeito pelas liberdades individuais e colectivas
 - Deveres do cidadão no respeito pelo património cultural e ambiental
 - Deveres do cidadão no respeito pela justiça e solidariedade dos países ricos pelos países pobres
 - (...)

6664

Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Identifica as instituições internacionais com maior relevância nas diferentes áreas de intervenção.
- Debate, em grupo, as opções de realização do trabalho.
- Apresenta em exposição, sob a forma de cartaz ou de outro suporte, uma instituição internacional.

Conteúdos

- Identificação de instituições internacionais organizadas de acordo com a natureza e âmbito de intervenção
- Recolha de informação de carácter geral e de carácter selectivo
- Tratamento da informação
- Direitos de autor
- Estruturação e produção de um documento informativo/divulgação/promoção
- Organização da exposição
 - Reserva do espaço
 - Preparação do espaço
 - Divulgação e promoção do evento
 - Produção de convites
 - Acolhimento dos visitantes
 - Balanço final

6665

O Homem e o ambiente

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os principais problemas ambientais.
- Compreende o impacte da atividade humana no ambiente.
- Identifica os efeitos da poluição na saúde pública.
- Reconhece a importância da alteração de atitudes e comportamentos na preservação do ambiente.
- Compreende que nos processos de tomada de decisão sobre problemáticas ambientais concorrem diversas perspetivas refletindo interesses e valores diferentes.

Conteúdos

- Principais problemas ambientais relacionados com o ar, a água, os resíduos e o ruído
- A poluição e a saúde pública
- As tecnologias verdes: custos e benefícios
- Novas fontes de energia e a sua utilização
- Relação entre a sociedade de consumo e a sociedade sustentável
- Comportamentos favoráveis à preservação do ambiente
- Protocolos e Convenções internacionais no domínio do ambiente e do desenvolvimento sustentável

6666

Publicidade: um discurso de sedução

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e interpreta os mecanismos e meios usados pela publicidade para influenciar o consumidor.
- Cria hábitos de comparação e de comprovação das características reais de produtos e serviços face às características definidas pela publicidade.
- Promove uma consciência crítica face às necessidades de consumo criadas através da publicidade.
- Identifica modelos sociais, morais, culturais e ideológicos, implícitos na mensagem publicitária.
- Interpreta e aplica a Lei da publicidade a casos específicos.

Conteúdos

- Sociedade de consumo: consumo e consumismo
- Meios de comunicação de massa: publicidade
- Mercado e publicidade
 - Conhecimento e caracterização dos destinatários na construção da mensagem publicitária
 - Consumos juvenis
 - Produtos publicitários destinados a jovens
 - Construção de identidades em função de modelos e de estereótipos
- Elementos fundamentais da estrutura de um anúncio
 - Imagem, texto oral e/ou escrito, duração e som
- Lei da publicidade

6667

Mundo atual – tema opcional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Promove uma consciência analítica e crítica, com base em acontecimentos e/ou problemas do Mundo atual.

Conteúdos

- Os conteúdos a desenvolver devem integrar-se em temas de atualidade, escolhidos de acordo com os interesses dos formandos.

6668

Uma nova ordem económica mundial

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Conhece, globalmente, as interdependências que no mundo contemporâneo conferem carácter mundial às relações económicas.
- Identifica grandes assimetrias ao nível do mundo, das regiões e dos países.
- Identifica as causas económicas e políticas subjacentes à situação internacional no final do século e do milénio.
- Reconhece os efeitos económicos e sociais da globalização.
- Identifica-se com os princípios sociais, de cidadania, de subsidiariedade e de coesão defendidos por uma Europa Comunitária.

Conteúdos

- Um olhar sobre o mundo na viragem do século e do milénio
 - Interdependência económica e globalização
 - Mundos, regiões e países divididos
- Desenvolvimento do capitalismo
- O fim da guerra fria e o mundo unipolar
- A nova ordem económica mundial
- A Europa dos cidadãos

6669

Higiene e prevenção no trabalho

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Define conceitos de saúde, doença profissional e acidente de trabalho.
- Relaciona saúde com local de trabalho.
- Identifica as principais causas das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho.
- Identifica e interpreta elementos relevantes das estatísticas de acidentes de trabalho.
- Identifica as principais características de um posto de trabalho-tipo.
- Caracteriza as condições de trabalho ideais e as formas de as conservar.
- Reconhece as vantagens da proteção coletiva e individual.
- Utiliza meios adequados de movimentação de cargas.
- Identifica as regras de utilização de ecrãs de computador.

Conteúdos

- Saúde, doença e trabalho
 - Saúde
 - Doença profissional
 - Acidentes de trabalho
 - Doenças profissionais nos diversos setores económicos
 - Estatísticas de doenças profissionais e de acidentes de trabalho
 - Distribuição de acidentes de acordo com localização da lesão, tipo de lesão, hora de trabalho, região, setor de atividade, idade
 - Tipos de risco de acidente
 - Custos dos acidentes
 - Prevenção de acidentes
- Ergonomia
 - Postos de trabalho: sentado, em pé, misto
 - Condições de trabalho: temperatura, ruído, humidade, ventilação, iluminação, poluentes químicos
 - Técnicas de prevenção coletiva e individual
 - Equipamentos de prevenção individual
 - Movimentação de cargas: levantamento, transporte manual
 - Regras de utilização de ecrãs de computador

6670

Promoção da saúde

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Avalia a importância dos comportamentos positivos na promoção da saúde.
- Caracteriza os diferentes tipos de toxicodependências e diversas patologias contemporâneas.
- Reconhece as consequências do consumo do álcool, do tabaco e de estupefacientes.
- Compreende a importância do planeamento familiar.
- Identifica comportamentos que previnem as doenças sexualmente transmissíveis.
- Reconhece as organizações da sociedade civil na prevenção de riscos, no combate à doença e no apoio aos cidadãos portadores de patologias ou dependências.

Conteúdos

- Prevenção da saúde
- Alimentação racional e desvios alimentares
- Actividade física e repouso
- Sexualidade e planeamento familiar
- Doenças da atualidade (sida e outras patologias contemporâneas) e toxicodependências
- Causas, sintomas, formas de prevenção, de transmissão e de tratamento
- Organizações da sociedade civil que prestam apoio a portadores de diferentes patologias ou dependências

6671

Culturas, etnias e diversidades

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia.
- Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa.
- Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade.
- Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação.
- Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo.
- Entende a diversidade como uma forma de riqueza.
- Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.

Conteúdos

- Conceitos de cultura, raça e etnia
- Fenómenos de emigração e de imigração na actualidade
- Identidade cultural das comunidades emigrantes
- Contributos de diferentes culturas para a vida de um país
- Racismo e a xenofobia associados à imigração
- Formas de discriminação: nacionalidade, cor, género, religião, orientação sexual
- Momentos históricos, personalidades e organizações determinantes na luta contra as diferentes formas de discriminação
- Legislação de promoção da igualdade entre grupos sociais e étnicos

0755

Processador de texto - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos.
- Efectuar impressões em série.
- Elaborar e utilizar macros e formulários.

Conteúdos

- Modelos e assistentes
 - Criação de modelos
 - Modelos pré-definidos
 - Modelo normal
 - Criação de documentos com recurso a assistentes
- Impressão em série
 - Documento principal
 - Documento de dados
- Formulários
 - Criação de campos de formulários
 - Preenchimento de formulários
- Macros
 - Criação
 - Gravação
 - Execução

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
 - Múltiplas folhas
 - Reunião de folhas de cálculo
 - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
 - Inserção de subtotais
 - Destaques
 - Relatórios
- Análise de dados
 - Análise de dados em tabelas e listas
 - Criação, ordenação e filtragem de dados
 - Formulários
 - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
 - Utilização de totais e subtotais
 - Fórmulas em tabelas dinâmicas
 - Elaboração de gráficos
- Macros
 - Macros pré-definidas
 - Macros de personalização das barras de ferramentas
 - Criação e gravação de uma macro
 - Atribuição de uma macro a um botão
 - Execução de uma macro

0767

Internet - navegação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhecer a função de pesquisa na Internet.
- Identificar as funcionalidades do correio eletrónico.

Conteúdos

- *Sites* de Interesse
 - Motores de busca
 - Servidores públicos para alojamento de páginas
- *Mail*
 - Correio electrónico
 - Criação de *mail*
 - Envio de mensagens e resposta
- *File Transfer Protocol*
 - Conceito
 - Comandos de *FTP*
 - *Cute FTP*
- *Newsgroups*
 - Servidores de *News*
 - Envio e respostas a *posts*

0792

Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Elaborar páginas para a web, com recurso a hipertexto.

Conteúdos

- Conceitos gerais de HTML
 - Ficheiros HTML
 - Estrutura da página HTML
- Ligações
 - Tag <A> para ligação
 - Ligação local com caminhos relativos e absolutos
 - Ligação a outros documentos na Web e a determinados locais dentro de documentos
- Formatação de texto com HTML
 - Estilos de caracteres, caracteres especiais e fontes
 - Quebra de linha de texto
 - Endereços de mail
- Imagens
 - Imagens online
 - Imagens e ligações
 - Imagens externas e de fundo
 - Atributos das imagens
 - Referência das cores, cor de fundo e de texto
 - Preparação das imagens
- Multimédia na web
 - Ficheiros de som e de vídeo
- Animação na web
 - Animação através de ficheiros de imagens GIF e JAVA
- Desenho de páginas web
 - Estrutura da página
 - Ligações, imagens fundos e cores
- Tabelas
 - Definição e constituição de uma tabela
 - Alinhamento de células e tabelas
 - Dimensão das colunas e tabelas
- Frames
 - Definição e atributos de frames
 - Conjuntos e ligações de frames
- Mapas
 - Estrutura de map e utilização de <MAP> e <AREA>
 - Atributo USEMAP
 - Coordenadas e ligações
 - Páginas Web com mapas

4.2. Formação de Base - Científica

6672

Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Pesquisa, organiza, regista e analisa informação recolhida em diversas fontes da natureza.
- Calcula frequências absolutas e relativas.
- Constrói e interpreta gráficos e tabelas.
- Calcula medidas de tendência central para caracterizar uma distribuição.
- Relaciona distribuições de frequências relativas e de probabilidades, identificando a distribuição normal e respetivas propriedades, identifica o tipo de correlação existente entre distribuições bidimensionais.
- Analisa, interpreta e calcula probabilidades, através da noção frequencista de probabilidade e da Lei de Laplace.
- Reconhece a importância da estatística em diversos domínios do mundo atual.

Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
 - Organização de dados

- Números fraccionários
 - Dízima
 - Fração
 - Percentagem
- Funções de uma variável
 - Elaboração de gráficos e tabelas representativos de situações descritas verbalmente
 - Descrição de situações representadas graficamente
- Tipos de caracteres estatísticos
 - Variável discreta
 - Variável contínua
- Frequências absolutas e relativas
- Tabelas de frequências
 - Absolutas
 - Relativas
 - Relativas acumuladas
- Representação gráfica de uma distribuição
 - Gráficos de barras
 - Sectogramas
 - Histogramas
 - Pictogramas
- Análise e interpretação da informação
 - Medidas de tendência central
 - Média
 - Moda ou classe modal
 - Mediana
 - Limitações das medidas de tendência central
 - Distribuições de frequências
 - Comparação de distribuições
- Estatística e Probabilidades
 - Utilidade da Estatística na vida moderna
 - Estatística descritiva e indutiva
 - Conceito de população e amostra
 - Recenseamento e sondagem
 - Escolha de amostras
 - Medidas de tendência central
 - Diagramas de extremos e quartis
 - Medidas de dispersão
 - Amplitude
 - Variância
 - Desvio-padrão
 - Amplitude interquartis
 - Distribuições bidimensionais (abordagem gráfica e intuitiva)
 - Diagrama de dispersão
 - Dependência estatística
 - Correlação
 - Recta de regressão
 - Experiência aleatória
 - Acontecimentos
 - Elementar
 - Não elementar
 - Certo
 - Impossível
 - Contrário
 - Incompatível com outro
 - Reunião de acontecimentos
 - Conceito frequentista de probabilidade
 - Espaço de resultados
 - Processos simples de contagem
 - Classificação de acontecimentos
 - Probabilidades de um acontecimento como quociente entre casos possíveis e casos favoráveis
 - Escalas de probabilidades
 - Cálculo de probabilidades
 - Lei de Laplace
 - Técnicas de contagem
 - Arranjos com e sem repetição
 - Permutações
 - Combinações sem repetições
 - Triângulo de Pascal
 - Binómio de Newton
 - Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673

Operações numéricas e estimação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema.
- Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade.
- Identifica e completa sequências numéricas/geométricas.
- Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro.
- Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados.
- Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam.
- Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências.
- Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.

Conteúdos

- Padrões e relações numéricas
 - Conceito de número
 - Números Inteiros relativos e racionais
 - Números inteiros relativos
 - Operações e comparações
 - Representações de números fraccionários
 - Potências de base 10
 - Notação científica
 - Múltiplos e divisores
 - Critérios de divisibilidade
- Estimação e cálculo numérico
 - Números racionais relativos
 - Operações com números racionais relativos
 - Forma de fracção
 - Forma de número decimal
 - Números irracionais
 - Radiciação como operação inversa da potenciação
 - Estimação, valores aproximados e erros
 - Arredondamentos
 - Operações com potências de expoente inteiro

6674

Geometria e trigonometria

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes.
- Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas.
- Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações.
- Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas.
- Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas.
- Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas.
- Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações.
- Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades.
- Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço.
- Utiliza equações vectoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.

Conteúdos

- Visualização e representação de formas
 - Sólidos geométricos
 - Propriedades dos sólidos
 - Sólidos platónicos
 - Propriedades
 - Planificação
 - Poliedros
 - Classificação
 - Propriedades
 - Polígonos
 - Propriedades dos polígonos
 - Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
 - Classificação de triângulos e quadriláteros
 - Construção de figuras geométricas

- Figuras geométricas
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
 - Círculo
 - Mediatriz
 - Bissetriz de um ângulo
 - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
 - Duas retas
 - Duas retas e um plano
 - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
 - Duas retas
 - Uma reta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
 - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
 - Transformações geométricas
 - Semelhanças e isometrias
 - Proporções numéricas e geométricas
 - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
 - Semelhança de triângulos
 - Propriedades das isometrias
 - Concepção de pavimentações, frisos e painéis
 - Rotações
 - Translações
 - Simetrias axiais
- Trigonometria
 - Trigonometria do triângulo retângulo
 - Teorema de Pitágoras
 - Razões trigonométricas de ângulos agudos
 - Fórmula fundamental da trigonometria
 - Números irracionais
 - Valores aproximados
 - Funções trigonométricas
 - Conceito de ângulo - radiano
 - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
 - Conceito de arco - radiano
 - Função seno, co-seno e tangente
 - Variação (círculo trigonométrico)
 - Razões trigonométricas
 - $\text{sen}^2 a + \text{cos}^2 a = 1$
 - $\text{tga} = \frac{\text{sena}}{\text{cosa}}$
 - Razões trigonométricas de ângulos complementares
 - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
 - Equações trigonométricas complementares
 - Seno, co-seno e tangente
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Período
 - Zeros
 - Variação de sinal
 - Monotonia
 - Continuidade
 - Extremos (relativos e absolutos)
 - Simetrias e em relação ao eixo dos yy e à origem
 - Assíntotas
 - Limites nos ramos infinitos
 - Relações entre funções trigonométricas
 - Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
 - Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
 - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
 - Correspondência entre o plano e \mathbb{R}^2 entre o espaço \mathbb{R}^3
 - Conjuntos de pontos e condições
 - Distância entre dois pontos

- Circunferência e círculo
 - Elipse e mediatriz
 - Superfície esférica, esfera e plano medidor
 - o Vetores livres no plano e no espaço
 - Adição de vetores
 - Multiplicação de vetores por um escalar
 - Propriedades dos vetores
 - Colinearidade de dois vetores
 - Soma de um ponto com um vetor
 - Diferença de dois pontos
 - Norma de um vetor
 - Componentes e coordenadas de um vetor num referencial ortonormado do espaço
 - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de reta
 - Produto escalar de dois vetores no plano e no espaço
 - Definição e propriedades
 - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vetores em referencial ortonormado
 - Ângulo de duas retas
 - Inclinação de uma reta
 - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da reta no plano
 - Perpendicularidade de vetores e de retas
 - Conjuntos definidos por condições
 - Equações cartesianas da reta no plano e no espaço
 - Intersecção de planos – interpretação geométrica
 - Resolução de sistemas
 - Paralelismo e perpendicularidade de retas e planos
-

Este referencial já não
se encontra em vigor

6675

Padrões, funções e álgebra

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa regularidades numéricas e geométricas.
- Representa graficamente uma relação entre duas variáveis e uma função afim ou quadrática.
- Identifica os pontos relevantes de um gráfico de uma função.
- Calcula numérica e graficamente a solução de equações/inequações e de sistemas de equações/inequações, e realiza operações com polinómios.
- Reconhece e opera com números reais.
- Identifica as relações existentes entre os elementos de um conjunto de números.
- Reconhece e representa graficamente sucessões de números reais.
- Identifica sucessões monótonas e limitadas, convergentes e divergentes, e infinitamente grandes ou infinitésimos.
- Calcula a razão, o termo geral, a soma de n termos consecutivos de uma progressão.
- Utiliza os limites de sucessões na resolução de problemas.

Conteúdos

- Padrões e funções
 - Regularidades numéricas e geométricas
 - Variáveis e expressões designatórias
 - Relações entre variáveis e funções
 - Relações de proporcionalidade direta e inversa entre funções
 - Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
 - Equações do 1.º grau
 - Equações literais
 - Princípios de equivalência
 - Sistemas de duas equações do 1.º grau a duas incógnitas
 - Resolução gráfica e algébrica
 - Polinómios
 - Operações com polinómios
 - Equações do 2.º grau
 - Decomposição de polinómios em factores
 - Casos notáveis da multiplicação de polinómios
- Inequações
 - Inequações
 - Princípios de equivalência de inequações
 - Condições e intervalos de números reais
 - Sistemas de inequações
 - Valor absoluto de um número
 - Lugares geométricos
- Álgebra - operações numéricas
 - Conjunto IR
 - Operações em IR
 - Dízimas
 - Radicais quadráticos e cúbicos
 - Potências de expoente fraccionário
 - Relação de ordem em IR
 - Módulo ou valor absoluto de um número real
 - Conjunção e disjunção de condições
 - Operações entre conjuntos
 - Negação de uma condição
 - Complementar de um conjunto
- Regularidades e sucessões
 - Sucessões como funções reais de variável natural
 - Sucessões definidas por recorrência
 - Sucessão monótona e sucessão limitada
 - Progressões aritméticas e geométricas
 - Soma de n termos consecutivos de uma progressão
 - Conceito de infinitamente grande
 - Positivo
 - Negativo
 - Em módulo
 - Conceito de infinitésimo
 - Limite de sucessão
 - Sucessão convergente
 - Método de indução

6676

Funções, limites e cálculo diferencial

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis.
- Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função.
- Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo.
- Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade direta e inversa.
- Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4.
- Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíntotas.
- Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição.
- Caracteriza a função exponencial de base superior a 1.
- Calcula logaritmos através do respetivo conceito e opera com logaritmos.
- Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.

Conteúdos

- Gráficos e funções
 - Relações entre variáveis
 - Conceito de função de uma variável
 - Representação gráfica de relações entre variáveis
 - Representação gráfica de funções
 - Propriedades de funções
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Intervalos de monotonia
 - Variação de sinal
 - Continuidade
 - Pontos notáveis
 - Zeros
 - Intersecção com o eixo dos yy
 - Extremos relativos e absolutos
 - Significado gráfico e expressão analítica de uma função
 - Função afim, quadrática e módulo
 - Paridade de uma função
 - Famílias de funções
 - Aspecto do gráfico
 - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
 - Simetrias
 - Limites nos ramos infinitos
 - Tipos de gráficos
 - Semelhanças e diferenças
 - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respetivos gráficos
 - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
 - $y = x$
 - $y = x^2$
 - $y = [x]$
 - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
 - Função quadrática
 - Propriedades
 - Funções polinomiais
 - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
 - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
 - Operações com polinómios
 - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
 - Factorização de polinómios
 - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
 - Operações com funções
 - Adição
 - Multiplicação
 - Composição
 - Divisão
 - Relações de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa
 - Gráfico de funções racionais
 - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
 - Derivada de uma função num ponto
 - Interpretação geométrica
 - Monotonia e taxa de variação num intervalo
 - Determinação da derivada de uma função num ponto

- Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
- o Função exponencial a^x base superior a 1
 - Domínio e contradomínio
 - Zeros
 - Intervalos de monotonia
 - Condições que envolvem expressões exponenciais
- o Função logarítmica

6684	Psicologia, desenvolvimento humano, percurso de vida e comportamento	Carga horária 25 horas
------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Psicologia como área científica que estuda o comportamento humano na sua complexidade e na diversidade de contextos em que este se manifesta.
- Reconhece a especificidade da Psicologia, face a outras disciplinas científicas próximas e relativamente a crenças do senso comum.
- Reconhece a evolução da Psicologia como ciência, em termos de objecto e método de estudo.
- Identifica as principais áreas de investigação e intervenção psicológica na atualidade.
- Reconhece os fatores, processos e dimensões envolvidas no desenvolvimento humano.
- Identifica as diferentes fases do desenvolvimento e afirmação da sexualidade.
- Identifica as particularidades comportamentais subjacentes às diferentes idades do ser humano.
- Reconhece a importância da intervenção da Psicologia no desenvolvimento humano em termos de valorização pessoal.
- Descreve as principais características e formas de atuar em públicos de diferentes idades.

Conteúdos

- Psicologia – evolução e áreas de intervenção
 - o Psicologia como ciência
 - Conceito
 - Objecto de estudo
 - Delimitação e interfaces com outras áreas científicas próximas
 - Complexidade e subjetividade do comportamento humano
 - Conhecimento do senso comum e conhecimento científico
 - o Evolução da Psicologia como ciência
 - Influência e autonomia face à Filosofia
 - Ideal positivista
 - o Fases fundamentais da construção da Psicologia como ciência
 - Psicologia dos estados e conteúdos da consciência
 - Wundt e o primeiro laboratório de Psicologia
 - Método introspetivo
 - Limitações do método introspetivo - dessubjectivação do psiquismo
 - Behaviorismo radical
 - Reflexo condicionado de Pavlov
 - Lei do Efeito de Thorndike
 - Watson
 - Limitações da teoria de Watson - dessubjectivação do comportamento
 - Behaviorismo subjectivo
 - Psicanálise de Freud
 - Movimento "cognitivista"
 - O desafio atual: integrar o estudo das dimensões cognitiva e afetiva do comportamento
 - o Áreas de especialização em Psicologia
 - Domínios tradicionais de investigação e intervenção em Psicologia
 - Psicologia clínica
 - Psicologia da educação
 - Psicologia social e das organizações
- Definição e fatores do desenvolvimento humano
 - o Actuais domínios da Psicologia
 - o Tendências futuras da Psicologia
 - o Psicologia em Portugal
 - Oportunidades de formação e contextos de prática profissional
 - o Definição de desenvolvimento humano
 - Natureza e cultura
 - Hereditariedade e meio
 - Crescimento e maturação
 - o Níveis de desenvolvimento
 - Filogénese
 - Ontogénese
 - Epigénese
 - o Bases biológicas do comportamento

- Anatomia
- Fisiologia do sistema nervoso
- o Estádios de desenvolvimento
- o Desenvolvimento *life-span*
- Etapas do desenvolvimento humano – características e fundamentos teóricos
 - o Teorias do Desenvolvimento
 - Piaget
 - Desenvolvimento cognitivo
 - Freud
 - Desenvolvimento psicossexual
 - Erik Erikson
 - Desenvolvimento psicossocial
 - Donald Super
 - Desenvolvimento vocacional
 - o Etapas do desenvolvimento
 - Período pré-natal
 - Infância
 - Adolescência
 - Idade adulta
 - Velhice
 - o Sexualidade humana
 - o Desenvolvimento humano na infância
 - Crescimento físico e desenvolvimento psicomotor
 - Capacidade de representação e função simbólica
 - Desenvolvimento da linguagem
 - o Desenvolvimento humano na adolescência
 - Transformações físicas
 - Puberdade
 - Identidade
 - Desenvolvimento sócio-afectivo
 - Raciocínio formal
 - Pensamento hipotético-dedutivo
 - Exploração
 - Primeiras experiências profissionais
 - o Desenvolvimento humano na idade adulta
 - Passagem da juventude para a idade adulta
 - Papéis sociais, familiares e profissionais
 - o Desenvolvimento humano na velhice
 - Transformações cognitivas
 - Sabedoria
 - Transformações sócio-afetivas
 - Descompromisso profissional
 - Aposentação
 - Viuvez
 - Abandono familiar
 - Idoso institucionalizado
 - Envelhecimento activo
 - Promoção do bem-estar e da qualidade de vida
- Transição como processo presente ao longo da vida
 - o Transições programadas
 - o Transições imprevistas
 - o Papel do desenvolvimento de projetos na preparação das transições
 - o Transição do contexto de escola para o mundo do trabalho

6685

Domínio intrapessoal da cognição, emoção e motivação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Distingue a dimensão cognitiva e afetiva do comportamento e reconhece as relações que se estabelecem entre ambas.
- Identifica os diferentes conceitos de inteligência e aplica-os em situações de relacionamento interpessoal.
- Reconhece as estratégias de gestão de crenças e emoções inadequadas no quotidiano.

Conteúdos

- Processos cognitivos
 - Capacidades cognitivas do sujeito
 - Atenção
 - Concentração
 - Percepção
 - Aprendizagem
 - Memória
 - Inteligência
 - Perspectiva das inteligências múltiplas de Gardner
 - Pensamento
 - Pensamento convergente
 - Pensamento divergente
 - Cognição
 - Metacognição
 - Processos emocionais
 - Inteligência emocional
 - Implicações nas relações interpessoais
 - Relações entre os pensamentos e as emoções
 - Estratégias para gestão de crenças e emoções inadequadas
 - Processos motivacionais
 - Motivação
 - Conceito
 - Motivação intrínseca
 - Conceito
 - Motivação extrínseca
 - Conceito
 - Expectativa e atribuição
 - Conceito
 - Diferenças e complementaridades no processo motivacional
 - Motivação e satisfação
 - Pirâmide das Necessidades de Maslow
 - Pressupostos

6687

Dinâmica de grupos, relações interpessoais, socialização e contextos

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Enuncia os conceitos de auto-conceito e auto-estima através da valorização pessoal e profissional.
- Reconhece a importância do grupo na dinâmica das relações interpessoais.
- Reconhece a dinâmica de grupos adequada à situação de ensino-aprendizagem em contexto real de trabalho.
- Descreve as diferentes formas de gerir e superar conflitos (intra e interpessoais).
- Descreve o processo de liderança e identifica as características que diferenciam os empreendedores.
- Identifica as estruturas familiares como processos sociais dinâmicos no tempo e no espaço.
- Reconhece a realidade dos contextos de socialização em constante mutação.
- Reconhece a importância do grupo de pares para a inserção na comunidade e para o desenvolvimento psicossocial.
- Analisa os contextos de socialização com recurso a instrumentos e a procedimentos adequados.

Conteúdos

- Percepção do “eu”
 - Formação do auto-conceito
 - O “eu” visto pelos “outros”
 - Importância da valorização pelos sujeitos significativos
 - Interpretação pelo “eu”
 - Interaccionismo simbólico
 - Sentimento de valor
 - Auto-estima
 - Estratégias de manutenção de uma identidade pessoal positiva

- Percepção dos “outros”
 - Cognição social e atitudes
 - Conceito
 - Componentes das atitudes
 - Formação de atitudes
 - Desenvolvimento de atitudes
 - Mudança de atitudes
 - Percepção social e categorização
 - Formação de impressões
 - Estereótipos
 - Preconceitos
- Percepção e dinâmica do “nós”
 - Conceito e características dos grupos
 - Interação da heterogeneidade
 - "eu" ao “nós”
 - Relacionamento e a tarefa do grupo
 - Teoria de Desenvolvimento do Grupo
 - Tuckman
 - Dinâmica de grupo
 - Kurt Lewin
 - Estrutura e funcionamento do grupo
 - Estatuto, papel e apreço
 - Conceitos
 - Papéis e estatutos adquiridos ou atribuídos
 - Estrutura sociométrica
 - Coesão do grupo
 - Normalização e conflitos
 - Conflito
 - Escalada do conflito
 - Assertividade
 - Inconformismo
 - Passividade
 - Agressividade
 - Manipulação
 - Afirmação pessoal
 - Estratégias individuais na gestão do conflito
 - Poder
 - Autoridade
 - Influência social
 - Obediência
 - Conformismo
- Liderança, negociação social e empreendedorismo
 - Conceito de liderança
 - Funções, padrões e contextos de liderança
 - Empreendedor e a negociação social
 - Elementos da negociação
 - Negociação integrativa e negociação distributiva
 - Perfil do empreendedor
- Processo e contextos de socialização
 - Processo de socialização
 - Conceito de socialização
 - Contextos de socialização
 - Família
 - Relações dos adolescentes com os pais e outros familiares
 - Tipos de estruturas familiares
 - Família nuclear
 - Família extensa
 - Família monogâmica
 - Família de procriação
 - Novas organizações da estrutura familiar
 - Famílias monoparentais
 - Família e formação da identidade do adolescente
 - Conflitos pais-filhos
 - Grupo de pares
 - Relacionamento com o grupo de pares
 - Processos sócio-psicológicos
 - Comparação social e conformismo
 - Amizade
 - Escola
 - Adolescentes e escola
 - Relação escola família
 - Cultura
 - Moda
 - *Mass media*

- Etnia

6700	Agentes económicos e atividades económicas	Carga horária 25 horas
------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem

- Enuncia os principais intervenientes na atividade económica e as relações estabelecidas entre estes, através de um circuito económico.
- Distingue os diferentes tipos de necessidades e relaciona o surgimento de novas necessidades com o desenvolvimento tecnológico.
- Classifica os diferentes tipos de bens económicos.
- Utiliza e aplica os principais conceitos económicos.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa, em matéria de consumo.
- Reconhece o conceito de mercado e os diferentes tipos e estruturas de mercado existentes.
- Descreve a lei da oferta e da procura.
- Identifica os fatores que influenciam a formação dos preços.
- Descreve o histórico associado ao aparecimento da moeda, bem como os tipos e funções da mesma.
- Relaciona as novas formas de pagamento da atualidade com a evolução tecnológica.

Conteúdos

- Agentes económicos e atividades económicas
 - Atividade económica
 - Conceito
 - Tipos
 - Principais intervenientes na atividade económica
 - Agentes económicos
 - Famílias
 - Estado
 - Empresas
 - Mundo
 - Relações entre agentes económicos
 - Circuito económico
 - Objectivos da atividade económica
 - Necessidades
 - Conceito
 - Características
 - Tipos
 - Classificação quanto à importância
 - Classificação quanto ao custo
 - Carácter espaço-temporal
 - Correspondência entre o desenvolvimento tecnológico e a manifestação de novas necessidades
 - Bens
 - Conceito
 - Bens livres
 - Bens económicos (produtos e serviços)
 - Classificação de bens económicos
 - Quanto à função
 - Quanto à duração
 - Quanto à relação com outros bens
- Produção, distribuição e consumo
 - Produção de bens e serviços
 - Noção
 - Sectores de atividade económica
 - Valor da produção nacional
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Produção
 - Combinação de fatores de produção
 - Fatores de produção
 - Trabalho
 - Capital técnico (fixo e circulante)
 - Capital humano
 - Capital natural
 - Recursos naturais renováveis
 - Recursos naturais não renováveis
 - Distribuição
 - Conceito
 - Importância da distribuição na actualidade
 - Atividades integradas no processo de distribuição
 - Comércio

- Logística
- Circuitos de distribuição
 - Conceito
 - Tipos (ultra curtos, curtos e longos)
- Comércio
 - Conceito
 - Tipos (ou formatos)
 - Independente
 - Associado
 - Integrado (sucursais, franchising, grandes superfícies e grandes superfícies especializadas)
 - Método de vendas
 - Venda directa
 - Cibervenda
 - Venda automática
 - Venda por catálogo
 - Consumo
 - Conceito
 - Influência dos preços e do rendimento no consumo
 - Tipos
 - Final/Intermédio
 - Essencial/supérfluo
 - Fatores explicativos
 - Rendimento
 - Preços
 - Moda
 - Publicidade
 - Consumismo
 - Conceito
 - Consequências – endividamento e problemas ambientais
 - Consumerismo e o movimento dos consumidores
 - Direitos e deveres dos consumidores
- Mercados e preços
 - Conceito de mercado
 - Componentes de mercado
 - Tipos de mercado
 - Mercado de bens e serviços
 - Mercado de trabalho e mercado de capitais
 - Outros tipos de mercados
 - Estruturas dos mercados de bens e serviços
 - Concorrência perfeita
 - Monopólio
 - Oligopólio
 - Concorrência monopolista
 - Mercado de concorrência perfeita
 - Lei da oferta
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado
 - Preço de equilíbrio
 - Preço
 - Conceito
 - Fatores que influenciam a formação dos preços
 - Custos de produção
 - Mecanismos de mercado
 - Outros
 - Moeda
 - Evolução da moeda
 - Troca directa
 - Troca indirecta
 - Funções
 - Meio de pagamento
 - Medida de valor
 - Reserva de valor
 - Tipos de moeda na actualidade
 - Moeda metálica
 - Moeda papel
 - Moeda escritural
 - Novas formas de pagamento
 - Desmaterialização da moeda

6701

Funcionamento da atividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece os conceitos económicos para compreender os aspetos relevantes do funcionamento da atividade económica, nomeadamente, formas de financiamento, desemprego e inflação.
- Aplica os conceitos de desemprego, inflação e crescimento económico.
- Utiliza instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da UE no que se refere à evolução, desemprego e inflação.

Conteúdos

- Poupança e investimento
 - Conceito de poupança
 - Destinos da poupança
 - Entesouramento
 - Depósitos
 - Investimento
 - Importância do investimento na atividade económica
- Financiamento da atividade económica
 - Tipos de financiamento
 - Financiamento interno – autofinanciamento
 - Capacidade de financiamento
 - Financiamento externo
 - Directo (mercado de títulos)
 - Indirecto (credito bancário)
 - Necessidade de financiamento
- Mercado de trabalho
 - Segmentação do mercado de trabalho
 - Componentes do mercado de trabalho
 - Oferta
 - Lei da oferta
 - Procura
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado de trabalho
 - Salário de equilíbrio
 - Desequilíbrio do mercado de trabalho
 - Desemprego
 - Intervenção no mercado de trabalho
 - Sindicatos e Estado
 - Salário mínimo
 - População
 - Activa e inactiva
 - Taxa de atividade
 - Empregada e desempregada
 - Taxa de desemprego
 - Causas de desemprego
- Inflação
 - Conceito de inflação
 - Formas de cálculo da inflação
 - Homóloga
 - Média
 - Consequências da inflação
 - Valor da moeda
 - Poder de compra
- Crescimento económico
 - Crescimento económico – conceito
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Indicador do crescimento económico
 - Crescimento económico e desenvolvimento
 - Ciclos do crescimento económico
 - Conceito
 - Fases
 - Expansão
 - Prosperidade
 - Recessão
 - Depressão

6702

Estado como regulador da atividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o conceito de Estado e as respetivas funções e esferas de intervenção.
- Descreve os objetivos de intervenção do Estado na esfera económica e social.
- Identifica as principais fontes de receita do Estado, bem como as despesas públicas.
- Enuncia as principais políticas sociais e económicas do Estado.
- Reconhece o conceito de orçamento de Estado como instrumento de intervenção económica e social.
- Enuncia as alterações verificadas em termos de políticas económicas e sociais do Estado Português decorrentes do facto de Portugal ser membro da União Europeia.

Conteúdos

- Estado - conceitos e funções
 - Estado - conceito
 - Funções do Estado
 - Legislativa
 - Executiva
 - Judicial
 - Esferas de intervenção do Estado
 - Política
 - Económica
 - Social
- Princípios da Intervenção económica e social do Estado
 - Princípio da eficiência
 - Regulação de falhas do mercado
 - Concorrência imperfeita
 - Externalidades
 - Bens públicos
 - Princípio da equidade
 - Justiça social na repartição de rendimentos
 - Salários
 - Juros
 - Rendas
 - Lucros
 - Princípio da estabilidade
 - Desequilíbrios da economia
 - Inflação
 - Desemprego
- Instrumentos de intervenção do Estado
 - Planeamento
 - Conceito
 - Tipos
 - Indicativo
 - Imperativo
 - Orçamento do Estado
 - Conceito
 - Componentes
 - Despesas públicas
 - Receitas públicas
 - Saldo orçamental
 - Défice
 - Superavit
 - Importância do saldo orçamental
 - Políticas sociais e económicas
 - Políticas sociais
 - Objectivos
 - Instrumentos
 - Políticas económicas
 - Orçamental
 - Monetária
 - Cambial
 - Outras
 - Alterações nas políticas sociais e económicas decorrentes o facto de Portugal ser membro da UE
 - Papel do Banco Central Europeu

6703

Economia portuguesa em contexto internacional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece os conceitos económicos associados à organização económica a nível mundial.
- Aplica os conceitos económicos de integração e regionalização.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da União Europeia.

Conteúdos

- Comércio internacional
 - Diversidade do comércio internacional
 - Trocas internacionais
- Balança Corrente - registo das trocas internacionais
 - Importância dos registos das trocas comerciais
 - Balança Corrente
 - Conceito
 - Saldo
 - Componentes da Balança Corrente
 - Balança de mercadorias
 - Importações
 - Exportações
 - Saldo da Balança de Mercadorias
 - Taxa de cobertura
 - Balança de serviços
 - Balança de rendimentos
 - Balança de transferências correntes
- Integração económica
 - Conceito de integração económica
 - Formas de integração económica
 - Zona de comércio livre
 - União aduaneira
 - Mercado comum
 - União económica
 - Processo de construção da União Económica
 - Criação da União Económica e Monetária
 - Desafios colocados à UE decorrentes do respetivo alargamento
 - Realidade atual da economia portuguesa
 - Indicadores de desempenho da economia portuguesa
 - Comparação com os da UE
- Integração económica
 - Estrutura da população
 - Estrutura etária
 - Movimentos migratórios
 - População activa
 - Emprego
 - Desemprego
 - Estrutura da produção
 - Evolução do valor do produto
 - Estrutura sectorial da produção
 - Relações económicas com o exterior
 - Recursos humanos
 - Educação
 - Formação profissional
 - Nível de vida e justiça social
 - Repartição dos rendimentos
 - Poder de compra
 - Inflação
 - Equipamentos sociais

4.3. Formação Tecnológica

0473

Logística - conceitos e fundamentos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de logística, caracterizando o seu papel na economia e nas organizações.
- Descrever as funções do técnico de logística.

Conteúdos

- Conceito de logística e sua envolvente
 - Processo de planeamento, implementação e controlo do fluxo e armazenamento de bens, serviços e informação
 - Âmbito de atuação desde o local de produção até ao local de consumo
 - Satisfação de um conjunto de requisitos predefinidos
 - Importância da atividade logística na criação de emprego e na criação de riqueza (participação no PIB)
 - Desenvolvimento das empresas e das regiões, aproximando os agentes económicos de novos clientes e fornecedores
 - Inovação, devido à elevada componente tecnológica que a atividade comporta
 - Standards de produção e de embalagem, bem como novas técnicas e métodos de gestão.
 - Informação de mercado relevante para a gestão de marketing,
 - Relações da empresa com o mercado
 - Melhor planeamento do processo produtivo e de distribuição, maximizando a utilização dos recursos da empresa
 - Funções do técnico de logística
 - Serviço ao cliente (customer service)
 - Objectivos
 - Elementos do customer service
 - Planeamento de fluxos e previsão da procura e tendências de evolução do mercado
 - O sistema de informação logístico
 - A previsão e a análise de tendências
 - Gestão de inventário
 - Gestão de encomendas e de stocks
 - Movimentação de matérias e controlo das atividades de receção, manuseamento e expedição de matérias
 - Interface de comunicação entre os vários intervenientes da cadeia de abastecimento
 - Estreita colaboração entre as diferentes funções da empresa
 - Interface com o exterior - fornecedores e clientes
 - Elemento coordenador de esforços tendentes à maximização da eficiência do sistema
 - Gestão de equipas
 - Planeamento das necessidades de mão-de-obra
 - Recrutamento, acompanhamento, formação, coordenação e controlo e avaliação do desempenho
 - Formação, motivação de desenvolvimento profissional dos membros da equipa

0474

Novas tecnologias aplicadas à logística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os sistemas de gestão de informação logística e os de manuseamento e armazenagem de mercadorias, reconhecendo as suas potencialidades.

Conteúdos

- Sistemas de gestão de informação logística
 - Informatização dos fluxos de informação
 - Processamento informático das encomendas, receções e movimentações de stocks
 - Principais tecnologias de suporte
 - Planeamento da atividade logística
 - Planificação das atividades de receção, arrumação e expedição de mercadorias
 - Levantamento e programação das necessidades de mão-de-obra
 - Definição de rotas de distribuição e o seu controlo
 - Simplificação da operação logística
 - Ferramentas de trabalho
 - Definição de rotas de picking
 - Avisadores de picking
 - Localização das mercadorias
 - Optimização da utilização dos recursos
 - Diminuição de stocks e de espaço de armazém
 - Menor nível de quebra /obsolescência, devido à leitura imediata da aceitação dos produtos
 - Maior flexibilidade do sistema de produção e de abastecimento
- Sistemas de manuseamento e armazenagem
 - Novas soluções de manuseamento de mercadoria
 - Armazenamento aleatório de mercadorias
 - Sistemas de picking e de packing
 - Flexibilidade do sistema de produção e de abastecimento

0475

Propriedade e gestão dos recursos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os capitais próprios e alheios, reconhecendo a importância de ambos no funcionamento da empresa e tendo em vista as melhores opções de gestão e utilização de recursos.
- Estruturar e executar processos de contratação de recursos externos (outsourcing), avaliando o seu potencial.

Conteúdos

- Capitais próprios e alheios da empresa
 - Importância dos capitais próprios
 - Medida de autonomia financeira da empresa
 - Medida da solidez financeira da empresa
 - Medida do empenho e da aposta dos accionistas
 - Medida da dimensão dos investimentos da empresa
 - Importância dos capitais alheios
 - Possibilidade de crescimento da empresa
 - Indicador de vulnerabilidade / dependência da empresa
 - Custo do capital próprio
 - Custo do capital alheio
 - Custo de oportunidade
- Função e contratação de recursos externos
 - Função dos recursos externos como forma de
 - Aumentar o potencial da empresa
 - Flexibilizar a empresa
 - Aquisição de conhecimentos
 - Aquisição de competitividade da empresa
 - Principais formas de contratação de recursos externos
 - Renting
 - Leasing
 - Outsourcing
 - Outras
 - Definição de outsourcing
 - Potencial de aplicação do outsourcing
 - Transportes
 - Facturação e as cobranças
 - Armazenamento

- Preparação das encomendas
- Devoluções de mercadoria
- o Elementos necessários no processo de outsourcing
 - Empenhamento e interesse da gestão
 - Equipa de projecto
 - Fixação de objetivos claros
 - Análise da situação actual
 - Participação do "fornecedor" na melhoria do processo
 - Garantia de confidencialidade de ambas as partes
- o Critérios de pesquisa para a identificação de potenciais fornecedores
 - Geográfico
 - Área de actividade
 - Serviços requeridos
 - Outros aspetos relevantes
- o Fontes de informação de potenciais fornecedores
 - Publicidade
 - Internet
 - Associações empresariais
 - Imprensa especializada
 - Publicações sectoriais
 - Feiras empresariais
 - Testemunhos / referências
 - Publicação de cadernos de encargos
 - Comunicação / publicidade e abertura de concursos
 - Sistema de receção de propostas e de avaliação de potenciais fornecedores
- o Fontes de informação passivas de potenciais fornecedores
 - Experiência
 - Solidez financeira
 - Reputação / notoriedade
 - Enfoque estratégico
 - Recursos humanos e equipamentos
 - Tipos de operação
 - Tecnologia
 - Política de qualidade
 - Nível de preços
 - Compatibilidade de processos
- o Grelhas de avaliação de potenciais fornecedores
 - Critérios de avaliação
 - Peso relativo dos critérios
 - Análise da credibilidade das fontes de informação
- o Calendarização do processo de outsourcing
 - Definição das diversas fases do processo
 - Avaliação de cada uma das fases do processo
 - Calendarização de todo o processo
- o Custo do processo de outsourcing
 - Custo do processo de procura e seleção dos fornecedores
 - Custos da operação e remuneração do fornecedor
 - Custos da avaliação e controlo do processo
 - Formação de preços nos processos de outsourcing
- o Implementação do processo
 - Equipa de implantação e de acompanhamento do processo
 - Plano da operação
 - Formação necessária
 - Gestão e melhoria da relação
 - Sistemas de avaliação
- o Resolução do contrato de outsourcing
 - Motivações estratégicas para o fim do contrato
 - Motivações associadas à performance e custos
 - Motivações associadas a quebras de confiança ou relações interpessoais

0476

Sistemas de qualidade e segurança

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os principais elementos da política de qualidade na empresa e na logística.
- Reconhecer a importância de um sistema de higiene e segurança no trabalho, realçando os seus impactos no processo de otimização da atividade logística.
- Identificar os equipamentos de proteção individual mais adequados a cada situação.
- Enumerar os principais aspetos e obrigações relacionados com a segurança nos processos de transporte de mercadorias.
- Descrever as operações necessárias ao manuseamento de substâncias perigosas e caracterizar as formas de

sinalização e de rotulagem a aplicar.

- Identificar as medidas gerais de prevenção e a sua forma de implementação.
- Identificar as principais causas de roubo e as medidas preventivas a aplicar.

Conteúdos

- Política de qualidade na empresa e na logística
 - Importância da qualidade na empresa
 - Qualidade e sustentabilidade da empresa e da sua relação com o meio
 - Importância dos sistemas de certificação
 - Relação entre qualidade e custos - e os custos e proveitos associados à qualidade
 - Importância da qualidade no sistema logístico
 - Qualidade e aprovisionamento
 - Qualidade no armazenamento e na produção
 - Qualidade na expedição e transporte
 - Qualidade na resolução de problemas e conflitos
 - Qualidade no estabelecimento de objetivos e de procedimentos
 - Medição da qualidade
 - Comparação
 - Controlo dos processos e dos indicadores de desempenho
 - Normas de certificação
 - Auditorias
- Segurança e higiene no trabalho - enquadramento
 - Conceitos de segurança e higiene
 - Principais diplomas legais
 - Obrigações dos empregadores
 - Obrigações dos empregados
 - Princípios gerais de prevenção e avaliação dos riscos
 - Acidentes de trabalho
 - Definição
 - Causas de um acidente de trabalho
 - Causas estruturais ou organizacionais
 - Causas humanas
 - Causas materiais ou técnicas
 - Consequências dos acidentes de trabalho
 - Individuais
 - Familiares
 - Sociais
 - Económicas
- Equipamentos de proteção individual
 - Tipos de proteção
 - Proteção da cabeça
 - Proteção dos olhos e da cara
 - Proteção dos ouvidos
 - Proteção do tronco
 - Proteção das mãos e dos braços
 - Proteção dos pés e das pernas
 - Proteção contra quedas
 - Exigências técnicas de segurança
 - Materiais
 - Concepção
 - Conforto de utilização
 - Procedimentos de utilização de equipamentos de proteção individual
 - Fase de selecção
 - Fase de introdução
 - Fase de obrigação
- Transporte de mercadorias
 - Riscos associados ao transporte manual de cargas
 - Risco de acidente
 - Queda de objectos
 - Lesão na coluna vertebral
 - Postura e movimentos incorretos da coluna
 - Obrigações do empregador (transporte manual de cargas)
 - Minimizar o risco de acidente
 - Consulta dos trabalhadores
 - Formação e informação aos trabalhadores
 - Introdução de aparelhos auxiliares à movimentação manual de carga
 - Tipos de aparelhos existentes para o transporte mecânico de cargas
 - Máquinas transportadoras
 - Máquinas de elevação
 - Instruções de segurança na utilização destes equipamentos
 - Responsabilidades dos intervenientes
 - Responsabilidade dos empregadores

- Responsabilidade dos supervisores
- Responsabilidade dos operadores
- Manutenção dos equipamentos
- Substâncias perigosas, sinalética e rotulagem
 - Características das substâncias perigosas
 - Classificação das substâncias perigosas
 - Armazenagem, manuseamento e intervenção em caso de incêndio
 - Contaminantes químicos
 - Sinalização
 - Rotulagem
- Medidas gerais de prevenção
 - Implantação dos equipamentos no local de trabalho
 - Ergonomia no local de trabalho
 - Necessidade de formação
 - Riscos de incêndio
 - Riscos eléctricos
 - Atmosferas perigosas
 - Mapas de riscos
- Roubo - causas e medidas preventivas
 - Veículos e carga
 - Chaves
 - Portas e janelas
 - Imobilizadores de veículos
 - Alarmes
 - Instalações físicas
 - Localização
 - Vedação
 - Portas de acesso
 - CCTV, alarmes e guardas
 - Iluminação
 - Pessoal
 - Recrutamento e necessidade de referências
 - Análise da documentação pessoal dos funcionários (ou candidatos)
 - Medidas de controlo sistemático e aleatório contra roubos, drogas e álcool

0477

Planos estratégicos e operacionais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e diferenciar as principais decisões estratégicas e operacionais no âmbito da gestão logística.
- Definir os conceitos básicos em termos de planeamento, reconhecendo a sua importância para a gestão estratégica da empresa.
- Identificar os objetivos de um plano de negócios, caracterizando as suas principais fases.
- Elaborar um plano de negócios logístico.
- Descrever e analisar as principais opções estratégicas em logística.

Conteúdos

- Decisões de âmbito estratégico e operacional
 - Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo
 - Localização da atividade
 - Dimensão do espaço
 - Escolha dos equipamentos
 - Decisões relativas à propriedade dos recursos (aluguer, compra, construção de raiz)
 - Decisões relativamente à operação fazer ou mandar fazer/ outsourcing
 - Decisões relativas à política de recursos humanos afetos à operação Logística
 - Selecção de fornecedores e outros parceiros de negócio
 - Decisões de curto prazo
 - Planeamento das atividades de encomenda, receção e expedição de mercadoria
 - Contratação pontual de operadores de armazém
- Planeamento e gestão estratégica
 - Conceitos básicos
 - Visão
 - Missão
 - Valores
 - Metas e objetivos
 - Estratégia
 - Conceito de planeamento
 - Importância do processo de planeamento
 - Forma de atingir os objetivos da empresa

- Preparar a organização para o futuro
- o Fases do planeamento
 - Formulação dos objetivos
 - Identificação das metas e estratégias atuais
 - Análise ambiental
 - Análise das forças e fraquezas da empresa
 - Identificação das oportunidades e ameaças estratégicas
 - Determinação do grau de mudança necessária
 - Tomada de decisão estratégica
 - Implementação da estratégia
 - Acompanhamento, controlo e correção do processo
- o Plano estratégico
 - Influência dos fatores ambientais
 - Componentes
 - Missão organizacional
 - Objetivos organizacionais
 - Estratégias organizacionais
 - Plano de gestão da carteira de negócios da organização
- o Planos operacionais
 - Planos de uso único (para atividades não repetidas)
 - Programa
 - Projecto
 - Orçamento
 - Planos permanentes
 - Políticas
 - Procedimentos
 - Regras
- o Plano de negócios
 - Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo
 - Localização da atividade e dimensão do espaço
 - Escolha dos equipamentos
 - Decisões relativas à propriedade dos recursos (aluguer, compra, construção de raiz)
 - Decisões relativamente à operação fazer ou mandar fazer/outourcing
 - Decisões relativas à política de recursos humanos afetos à operação logística
 - Selecção de fornecedores e outros parceiros de negócio
 - Objetivos de um plano de negócios
 - Sistematização dos conceitos e das análises
 - Avaliação interna e externa
 - Processo de tomada de decisão e de afetação de recursos
 - Componentes de um plano de negócios
 - Sumário executivo
 - Definição exata do produto / processo a desenvolver
 - Análise dos fatores ambientais (externos) relevantes (a concorrência e os potenciais clientes)
 - Planeamento da sua operacionalização
 - Definição da equipa de gestão
 - Avaliação de oportunidades e ameaças
 - Planeamento financeiro de todo o processo
 - Programação das atividades - Técnica de Gantt
 - Principais vantagens e potencialidades
 - Definição de atividades e duração
 - Estabelecimento de precedências
 - Desenhar o gráfico de Gantt
 - Programação da atividade - Técnica PERT
 - Principais vantagens e potencialidades
 - Definição de atividades e duração
 - Estabelecimento de precedências
 - Determinar a duração das tarefas - otimista, previsível e pessimista
 - Desenhar a rede PERT
 - Definição do caminho crítico
- o Plano de negócios logístico
 - Objetivos do plano de negócios logístico
 - Avaliação do potencial de melhoria nas operações logísticas
 - Implementar sistemas de melhoria contínua na operação logística
 - Análise de alternativas
 - Avaliação dos projetos e apoio à tomada de decisão
 - Elementos integrantes de um plano logístico
 - Descrição e justificação exata do processo a implementar / alterar
 - Identificação e comparação de alternativas
 - Análise dos fatores relevantes, externos e internos
 - Planeamento da sua operacionalização
 - Definição da equipa e das atribuições de cada elemento
 - Planeamento financeiro de todo o processo
 - Sistemas de avaliação de alternativas - A árvore de decisão
 - Principais vantagens e campos de utilização

- Avaliação económico-financeira de cada alternativa
- Caracterização e temporização das decisões associadas a cada decisão
- Avaliação dos resultados possíveis em cada alternativa
- o Opções estratégicas em logística
 - Especificidades de armazenagem relativos à gama de produtos da empresa
 - Volume
 - Peso
 - Requisitos especiais (temperaturas, recipientes, aspetos legais, etc.)
 - Nível de stockagem pretendido
 - Objetivos de nível de serviço e de customer service
 - Análise ABC
 - Nível de sustentabilidade do produto;
 - Nível de perecibilidade do produto
 - Evolução das necessidades do espaço de armazenagem
 - Análise de fatores ambientais
 - Previsão da procura (consumo e concorrência)
 - Alteração da gama de produtos e das atividades da empresa
 - Avaliação do Plano de Negócios da empresa e da introdução de novas tecnologias
 - Custo do dinheiro
 - Capacidade de endividamento da empresa
 - Avaliação dos custos de oportunidade associados aos investimentos em capacidade logística
 - Avaliação económico-financeira dos projetos de intervenção logística
 - Escolha do equipamento de armazém e dos sistemas de informação a implantar
 - Avaliação dos equipamentos atuais e potencial de melhoria de novos investimentos
 - Determinação da grelha de avaliação de fornecedores e de equipamentos
 - Programação das operações de aquisição e instalação de novos equipamentos
 - Critérios de escolha
 - Acessibilidades (atuais e futuras)
 - Proximidade face aos fornecedores e às matérias-primas
 - Proximidade / disponibilidade/ custo de mão-de-obra,
 - Proximidade face aos clientes
 - Nível de serviço pretendido
 - Características específicas dos produtos
 - PDM (Planos Diretores Municipais)
 - Encargos e custos de instalação (terrenos, infra-estruturas)
 - Grelhas de avaliação
 - Escolha dos critérios de avaliação e determinação do peso relativo de cada critério
 - Avaliação da localização de mais de um centro de distribuição (conceito de rede)
 - Proximidade dos clientes e construção de isócronas

0478

Purchasing

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar a importância estratégica do *purchasing*, identificando as suas funções.
- Descrever as fases para a implementação de um processo de procura e seleção de potenciais fornecedores.
- Caracterizar o processo de estabelecimento de parcerias.

Conteúdos

- Âmbito e importância do purchasing
 - o Definição de purchasing
 - Papel do purchasing na satisfação dos clientes
 - Avaliação do nível de serviço pretendido pelos clientes
 - Avaliação do serviço prestado pelos concorrentes e comparação com o da organização
 - Avaliação do potencial de melhoria do serviço prestado aos clientes
 - o Acesso a mercados externos
 - Exploração de contactos com os intervenientes
 - Aquisição de conhecimentos sobre novas tecnologias
 - Avaliação de matérias-primas e de fornecedores alternativos
 - Avaliação das alterações e tendências de mercado
 - o Desenvolvimento de relações e projetos com fornecedores
 - Gerir os relacionamentos em torno de objetivos de melhoria constante (Win-Win)
 - Desenvolver e gerir projetos de desenvolvimento conjunto (novas matérias primas, produtos, processos, formas e tempos de entrega)
 - Aumentar a eficiência do processo de abastecimento e obter ganhos de produtividade
 - o Ligação a outras funções
 - Purchasing como função central na atividade da empresa
 - Purchasing enquanto interlocutor da empresa com o mercado e avaliador da aceitação das políticas e produtos da empresa
 - Principais interlocutores internos do purchasing

- Procura e seleção de fornecedores
 - Categorias de fornecedores
 - Fornecedores de componentes
 - Fornecedores de matérias-primas
 - Fornecedores de equipamentos
 - Fornecedores de operações e/ou serviços
 - Importância de selecionar os fornecedores mais adequados
 - Fase - deteção da necessidade
 - Como se manifesta a necessidade (rotina, melhoria ou processo pontual)
 - Avaliação e análise da necessidade
 - Fase - Identificação de potenciais fornecedores
 - Determinação de critérios de análise e de avaliação
 - Métodos de procura ativa e passiva
 - Âmbito da procura - Local/regional, nacional e internacional
 - Classificar e selecionar fornecedores
 - Definição de parâmetros de avaliação
 - Construção da grelha de avaliação
 - Definir a importância relativa de cada parâmetro
 - Definição de parâmetros obrigatórios e de exclusão
 - Estabelecer a relação
 - Definição do objecto e âmbito da relação
 - Fixação dos termos do acordo (contrato)
 - Definição da forma de resolução de problemas e conflitos
 - Sistema de avaliação de resultados
 - Definição de formas de terminar o acordo
 - Estabelecer potencial de melhoria e de desenvolvimento de projetos conjuntos
 - Parcerias estratégicas
 - Tipos de parcerias
 - Coordenação de algumas atividades, com uma visão de curto prazo
 - Coordenação de várias atividades, com uma visão de longo prazo
 - Integração de várias atividades de ambas as empresas, com um elevado nível de integração. Visão de coordenação a muito longo prazo
 - Razões (drivers) da parceria
 - Diminuição dos custos
 - Melhoria do serviço
 - Marketing
 - Rendibilidade
 - Facilitadores (drivers) da parceria
 - Compatibilidade empresarial
 - Filosofias e técnicas de gestão
 - Mutualidade de objetivos
 - Atividades da parceria
 - Resultados esperados
-

0479

Benchmarking

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Descrever o âmbito e o processo de *benchmarking*, tendo em vista a avaliação do potencial de melhoria da atuação da empresa.

Conteúdos

- Definição de benchmarking
 - Processo de medição e comparação contínua da performance e das práticas da organização, relativamente a outras instituições com operações comparáveis, de forma a obter informações que ajudem a empresa a implementar melhorias.
- Objetivos do benchmarking
 - A organização manter-se competitiva e/ou tornar-se competitiva, focalizando-se na análise de práticas do setor ou de organizações comparáveis
 - Implementar as “melhores práticas”
 - Definir os requisitos dos clientes / consumidores
 - Estabelecer objetivos com rigor
 - Conceber medidas de produtividade
- Utilização do benchmarking na logística
 - Novas fontes de abastecimento
 - Características dos produtos e dos clientes
 - Operações específicas dos produtos e dos clientes
 - Operações específicas (matérias especiais)
 - Níveis de serviço
 - Tempos de entrega
 - Níveis de stocks, frequência de entrega e de encomendas
 - Controlo de qualidade
- Identificar os dados a recolher e os métodos a utilizar
 - Dados primários e secundários
 - Diferencial entre a informação desejada e a informação possível
 - Necessidade de obtenção de dados comparáveis
 - Necessidade de obtenção de dados consistente
 - Definição da equipa a alocar ao processo
 - Quais as competências necessárias para os elementos integrantes do processo
 - Qual deve ser a participação da gestão de topo neste processo?
- Definição da(s) unidade(s) de medida
 - O que deve ser exatamente medido?
 - Qual a unidade de tempo que deve ser utilizada, de forma a poder extrapolar-se para a resolução do nosso “problema”
- Interpretação dos resultados
 - Determinar as medidas de desempenho mais adequadas e/ou desejáveis
 - Projectar os níveis de desempenho pretendidos
 - Respeitar a confidencialidade dos dados e desenvolver medidas para a tornar efectiva
- Integração dos resultados
 - Comunicar / partilhar os resultados do processo de benchmarking
 - Estabelecer objetivos funcionais e planos de ação consistentes
 - Implementar o plano de ação
- Avaliação e melhoria
 - Estabelecer objetivos intermédios
 - Avaliar os resultados atingidos
 - Implementar as medidas corretivas necessárias

0480

Sistemas de encomenda

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Enumerar os principais aspetos relacionados com a gestão de stocks.
- Identificar os custos associados à gestão de inventário.
- Caracterizar os diferentes sistemas de encomenda, identificando o mais adequado para cada situação.

Conteúdos

- Princípios da gestão de stocks
 - Definição e objetivos de gestão de inventário
 - Possibilidade de satisfação das necessidades dos clientes
 - Garantia do correto abastecimento de todos os intervenientes, evitando excessos / insuficiência de produto
 - Minimização dos custos logísticos
 - Tipo de matérias a armazenar
 - Matérias-primas
 - Componentes e produtos em vias de fabrico

- Consumíveis
- Produtos finais
- o Determinantes do nível ótimo de stock
 - Níveis de procura e previsão de encomendas
 - Procura independente (aleatória)
 - Procura dependente (associada à produção de um bem principal)
 - A política de inventário da empresa
 - Nível de serviço pretendido
- o Indicadores de performance do sistema logístico
 - Nível de serviço actual
 - Sistema de preparação de encomendas
 - Tempos de entrega
- o Condicionantes específicas dos produtos
 - Perecibilidade
 - Sazonalidade
 - Condições de conservação
- o Condicionantes específicas de armazenagem
 - Necessidade de espaço de armazenagem
 - Condições de armazenagem
 - Requisitos legais de armazenagem
 - Perigosidade das matérias
- o Condições do mercado
 - Concorrência e intensidade competitiva
 - Consumidores
 - Ciclo económico e condições da procura
 - Condicionantes legais e políticas
 - Condições do mercado
- o Política de marketing da empresa
 - Ciclo de vida do produto
 - Cobertura do mercado
- o Calendário e agressividade promocional
 - Condições de entrega
 - Quantidades de encomenda
 - Custos de encomenda
 - Descontos de quantidade
 - Negócios pontuais
- Custos associados à gestão de inventário
 - o Custo da colocação da encomenda
 - o Custo da expedição da mercadoria
 - o Custo da receção e do manuseamento da encomenda
- Sistemas de encomenda
 - o Modelos de reposição de mercadorias
 - Modelos de reposição instantânea
 - Modelos de reposição não instantânea
 - Descontos de quantidade
 - Modelos de nível de encomenda
 - Política de revisão cíclica
 - o Sistemas hierárquicos de reposição de stocks
 - Material requirement planning (MRP)
 - Logistics requirement planning (LRP)
 - Just in time (JIT)
 - o Sistemas de apoio à tomada de decisão
 - Sistemas de informação
 - Sistemas de previsão
 - A análise ABC
 - o Avaliação e melhoria do sistema de encomendas
 - Necessidade do stock de segurança
 - Níveis de serviço dos fornecedores
 - Avaliação dos fornecedores

0422

Sistemas de encomenda e controlo da gestão de stocks

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os diferentes sistemas de encomenda, identificando o mais adequado para cada organização.
- Descrever os conceitos e os procedimentos operacionais na avaliação e controlo das existências.
- Identificar os principais indicadores de avaliação da gestão de stocks.

Conteúdos

- Sistemas de encomenda
 - Modelos de reposição de mercadorias
 - Modelos de reposição instantânea
 - Modelos de reposição não instantânea
 - Descontos de quantidade
 - Modelos de nível de encomenda
 - Política de revisão cíclica
 - Sistemas hierárquicos de reposição de stocks
 - Material requirement planning (MRP)
 - Logistics requirement planning (LRP)
 - Just in time (JIT)
 - Sistemas de apoio à tomada de decisão
 - Sistemas de informação
 - Sistemas de previsão
 - A análise ABC
 - Avaliação e melhoria do sistema de encomendas
 - Necessidade do stock de segurança
 - Níveis de serviço dos fornecedores
 - Avaliação dos fornecedores
 - Avaliação e controlo das existências
 - Critérios valorimétricos das mercadorias
 - FIFO (First in, First out)
 - CMP (Custo médio ponderado)
 - Registos de entradas e saídas de mercadoria
 - Sistemas de inventário permanente
 - Sistemas de inventário intermitente
 - Objetivos do “balanço”
 - Nível de quebra registado durante um determinado período de tempo
 - “Acerto” dos stocks de cada referência
 - Prevenção da quebra com a colaboração dos funcionários
 - Definição da política de diminuição do nível de quebra
 - Periodicidade do “balanço”
 - Balanços anuais, semestrais, trimestrais, mensais
 - Balanços pontuais
 - Balanços sistemáticos, feitos a categorias de produtos específicas, ou de forma aleatória a produtos diferentes
- Indicadores de desempenho
 - Níveis de serviço
 - Nível de serviço dos fornecedores em valor e quantidade
 - Nível de serviço a clientes em valor e quantidade
 - Nível de serviço por fornecedor
 - Incumprimento de “linhas”
 - Incumprimento de quantidades
 - Incumprimento de encomenda
 - Avaliação de mercadorias não entregues a clientes
 - Incumprimento de “linhas”
 - Incumprimento de quantidades
 - Incumprimento de encomendas
 - Nível de stocks em armazém
 - “Dias de stock” geral
 - “Dias de stock” por produto
 - Peso relativo do stock médio (em valor) relativamente às vendas do ano
 - Incumprimento de quantidades
 - Definição de objetivos de níveis de stock, por referência, categoria ou total
 - Tempos de entrega
 - Tempos de entrega dos fornecedores
 - Tempos de entrega aos clientes
 - Potencial de melhoria dos tempos de entrega

0482

Política de armazenagem

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Descrever as principais funções dos armazéns e os diferentes tipos de armazenagem existentes.

Conteúdos

- Definição e objetivos dos armazéns
 - Apoio às unidades produtivas
 - Grupagem de produtos
 - Repartição de stocks
- Condicionantes da política de armazenagem
 - Sector de actividade
 - Missão da empresa
 - Disponibilidades de capital
 - Características do produto
 - Condições económicas
 - Competição
 - Sazonalidade
 - Sistemas de gestão
 - Processo produtivo
- Tipo de armazenagem
 - CrossDocking
 - Contrato de armazenagem
 - Arrendamento de espaço de armazém
 - Armazéns alfandegados
 - Silos
 - Arquivos
- Receção de mercadorias
 - Planificação das recepções
 - Definição dos horários de receção, em função das necessidades de espaço, de mão-de-obra, dos requisitos dos produtos e das outras atividades de armazenagem
 - Descarga da mercadoria (Quem? Onde? Como?)
 - Registo (informático) da mercadoria
 - Conferência da mercadoria (em função da nota de encomenda)
 - Verificação das condições das mercadorias (validade, etiquetas, apresentação, cumprimento de normas, etc.)
 - Separação da mercadoria em função das suas especificidades
- Arrumação e manutenção
 - Definição do local de arrumação dos produtos
 - Movimentação do produto no armazém (os circuitos da mercadoria, os operadores e o equipamento)
 - Necessidades de manutenção da mercadoria (e a escolha dos lotes para picking)
- Preparação da encomenda (expedição)
 - Organização da preparação da encomenda (documentação, mão de obra)
 - Optimização da operação de picking (a rota de picking, a documentação, etc.)
- Embalamento na logística
 - Objetivos do embalamento
 - Funções do embalamento
 - Tipos de embalagem logística
 - Custos associados à embalagem
- Sistemas de informação na operação de armazenagem
 - Sistemas de informação e gestão da armazenagem
 - Importância da credibilidade e necessidade de informação rigorosa

0406

Layout do armazém

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Descrever a organização do espaço do armazém, maximizando a sua funcionalidade e minimizando os custos e tempos das operações logísticas.

Conteúdos

- Disposição do espaço no armazém
 - Zona de receção
 - Zonas de armazenagem de mercadorias
 - Produtos sem exigências especiais
 - Produtos com exigências especiais
 - Armazéns fiscais
 - Áreas de circulação de pessoal e de equipamentos
 - Zona de embalagem, de preparação de encomendas e de expedição
- Localização dos produtos
 - Colocação aleatória
 - Colocação por secções / tipo de produto
 - Colocação por dimensão dos produtos
 - Colocação pela rotação dos produtos

0483

Equipamento de armazém

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os diferentes equipamentos de manuseamento de mercadorias e selecionar os mais adequados.

Conteúdos

- Equipamento de armazenagem
 - Armários
 - Estantes
 - Estantes para caixas
 - Estantes para paletização
 - Estantes para picking
 - Estantes dinâmicas
 - Estantes especiais
- Sistemas de armazenagem automática
- Tendões e instalações desmontáveis
 - Tendões
 - Armazéns
 - Coberturas
 - Estruturas
 - Outras instalações
- Contentores, paletes e recipientes
 - Caixas
 - Caixas de plástico
 - Caixas de madeira
 - Caixas metálicas
 - Caixas isotérmicas
 - Cestos e expositores
 - Paletes
 - Paletes de cartão
 - Paletes de plástico
 - Paletes de metal
 - Paletes de madeira
 - Caixa -palete
 - Acessórios
- Contentores
 - Contentores de plástico
 - Contentores isotérmicos
 - Contentores metálicos – chapa
 - Contentores gradeados
 - Contentores para grãos/líquidos
 - Contentores para a indústria alimentar
 - Contentores para a indústria têxtil
 - Contentores para resíduos
 - Outros contentores

- Empilhadores e veículos de circulação e manutenção de mercadoria
 - Carros e plataformas rolantes
 - Porta-paletes (manual, elétrico e outros)
 - Outros veículos para circulação de mercadoria
 - Transportadores
 - Transportadores de correia
 - Transportadores de rolos
 - Transportadores de corrente
 - Manutenção e componentes para transportadores
 - Empilhadores e veículos de circulação e manutenção de mercadoria
 - Manipulação e elevação de carga
 - Plataformas e mesas de elevação de carga
 - Gruas, elevadores e monta-cargas
 - Roldanas e diferenciais de elevação
 - Elétrico
 - Outros
 - Outros equipamentos de manipulação e elevação de carga
 - Embalagem
 - Caixas, bolsas e envelopes
 - Sistemas de fecho
 - Materiais para embrulhar e/ou proteger
 - Utensílios para embalar
 - Embalagens especiais
 - Máquinas de embalar
 - Linhas de embalagem
 - Formadoras de caixas e tabuleiros
 - Máquinas de fechar caixas
 - Máquinas de empacotar e envolver
 - Paletizadores
 - Retractilizadoras e máquinas de selar
 - Máquinas de cintar
 - Outras máquinas de embalar
 - Etiquetagem e marcação industrial
 - Etiquetas
 - Impressoras
 - Marcação industrial
 - Identificação e radiofrequência
 - Leitores de códigos de barras e terminais
 - Equipamento de transmissão
 - Veículos de transporte
 - Camiões
 - Comerciais e furgonetas
 - Reboques e semi-reboques
 - Equipamentos e serviços para veículos de transporte
 - Transporte de carga
 - Transporte nacional
 - Transporte internacional
 - Transporte aéreo
 - Transporte Marítimo
 - Transporte de frio e/ou temperatura controlada
 - Transporte de mercadorias perigosas
 - Transporte de mercadorias especiais
-

0484

Sistemas informáticos na gestão de armazéns

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Descrever, avaliar e comparar os diferentes sistemas informáticos na gestão do armazém

Conteúdos

- Software
 - Software de gestão de armazéns
 - Software de gestão da cadeia de abastecimento
 - Software de gestão de distribuição
 - Software de gestão da produção
 - Software de gestão de frotas e localização de veículos
 - Sistemas integrados de gestão
- Necessidade de *stocks*
- Rotas e serviço
- Custos de funcionamento

0485

Expedição de mercadorias

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e descrever os processos críticos na expedição de mercadorias.
- Descrever um sistema de *picking*, distinguindo os diversos métodos e operações inerentes.
- Avaliar a importância da embalagem logística e selecionar o tipo de embalagem mais adequada a cada produto e operação logística.
- Descrever os principais aspetos inerentes à gestão dos transportes da mercadoria.

Conteúdos

- Planeamentos dos processos de expedição de mercadorias
 - Análise dos recursos existentes e potencial de alocação
 - Pessoal
 - Tempo
 - Veículos
 - Mercadoria
 - Equipamento de armazém
 - Processo de maximização da utilização dos recursos existentes
 - Agendamento das tarefas ao longo do tempo
 - Planeamento de fluxos e percursos
 - Sistemas flexibilizadores de utilização
 - Trabalho por turnos
 - Alternância dos horários de trabalho
 - Criatividade nas soluções e nas negociações com fornecedores e clientes
 - Recursos próprios
 - Maior disponibilidade
 - Custos fixos independentemente da sua utilização
 - Maior potencial de ajustamento às necessidades e requisitos da empresa
 - Recursos alheios
 - Flexibilidade
 - Custo variável
 - Capacidade de ajustamento
 - Circuitos de informação e documentação• Informação necessária à operação em armazém
 - Nota de encomenda
 - Tempo de entrega e planificação da sua preparação
 - Documento de picking
 - Em suporte papel
 - Em suporte eletrónico (rádio frequência, PDA, etc.)
 - Guias de acompanhamento de mercadorias
 - Reportes do tratamento de encomenda
 - Tempo de preparação
 - Ocorrências
 - Ruturas e atrasos
- Organização das atividades de picking
 - Princípios básicos para um bom sistema de picking
 - Destaque dos produtos de maior rotação (Análise ABC)
 - Utilização de documentação simples e operacional
 - Identificação / localização dos produtos
 - Implementação de sistemas de localização dos produtos

- Implementação de sistemas facilitadores das contagens dos operadores
- Ajustamento das embalagens de entrega dos fornecedores aos pedidos dos clientes
- Avaliação da performance dos operadores (tempo e erros) e do sistema (tempo, nível de ruturas, etc.)
- Diminuição da documentação em papel
- o Métodos de picking
 - Picking discreto
 - Picking por zona
 - Picking por lote
 - Picking por onda
- o Acompanhamento e controlo do picking
 - Sistemas de redução dos erros de picking
 - Picking by light
 - Pesagem
 - Definição dos percursos de picking
 - Recontagem aleatória da mercadoria
- Embalagem logística
 - o Objectivos da embalagem
 - Agregação / desagregação da mercadoria
 - Protecção da mercadoria
 - Diminuição da quebra
 - Melhoria do manuseamento e do transporte
 - Melhoria da produtividade
 - Melhoria do serviço
 - Veículo de comunicação
 - o Principais elementos do sistema de embalamento logístico
 - Caixas
 - Material para embrulhar
 - Elementos de protecção
 - Material anti-humidade
 - Sistemas anti-deslizamento
 - Máquinas de embalagem
 - Paletizadoras
- Gestão dos transportes da mercadoria
 - o Factores que influenciam o custo do transporte
 - Características do produto
 - Volume
 - Peso
 - Facilidade de manuseamento
 - Complexidade de transporte
 - Regulamentação especial
 - o Características do mercado
 - Nível de serviço pretendido pelos clientes
 - Nível de serviço dos concorrentes
 - o Sistema de transporte utilizado
 - Rodoviário
 - Ferroviário
 - Aéreo
 - Marítimo
 - o Legislação envolvida
 - Horários de circulação
 - Tipos de produtos
 - Sinalização
 - Regras de circulação
 - Transportes especiais
 - o Cálculo das necessidades do sistema de entregas
 - Número de encomendas
 - Distâncias percorridas/distância tempo
 - Facilidade de routing
 - Dimensão das encomendas
 - Legislação envolvida
 - o Opção outsourcing de transportes
 - Critérios de decisão e de avaliação
 - Contrato de transporte e definição de responsabilidades
 - Sistemas de avaliação e controlo

0486

Língua inglesa - gestão de stocks e armazéns

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no decurso da atividade logística, nomeadamente na gestão de stocks e armazéns.

Conteúdos

- Língua inglesa aplicada à gestão de stocks e armazéns
 - Principais utilizações da língua inglesa
 - Catálogos, inscrições e etiquetas
 - Comunicações escritas com interlocutores
 - Documentos de transporte e de acompanhamento de mercadorias
 - Principais conceitos e termos
 - No transporte
 - Na receção e manuseamento de mercadorias

0487

Customer service

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito e os principais objetivos do customer service.
- Caracterizar as diferentes fases do customer service.
- Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do customer service.

Conteúdos

- Customer service - enquadramento e objetivos
 - Enquadramento e objetivos do customer service
 - Customer service como medida de performance do sistema logístico, definindo standards de operação
 - Customer service diferente de satisfação do cliente
 - Customer service como medida de melhoria do serviço ao cliente
 - Passos para a definição dos objetivos do customer service
 - Identificação dos principais elementos do serviço logístico prestados pela empresa
 - Determinação da importância relativa de cada elemento do serviço logístico da empresa
 - Avaliação da competitividade atual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado
 - Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado
 - Desenvolvimento de objetivos e estratégias de serviço ao cliente
 - Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos
- Fases do customer service
 - Pré venda
 - Definição e objetivos
 - Política (formal) de serviço a cliente
 - Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo
 - Estrutura e flexibilidade organizacional
 - Método e normas de efetivação de encomendas
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda
 - Informação de ruturas de produtos
 - Qualidade da equipa de vendas
 - Acompanhamento feito por responsáveis de vendas
 - Monitorização de níveis de stocks dos clientes
 - Participação dos clientes nos projetos de desenvolvimento e melhoria de produtos
 - Melhoria contínua nos produtos e soluções
 - Comunicação das datas de entrega
 - Venda
 - Definição e objetivos
 - Elementos diretamente relacionados com a transação física
 - Prazos de entrega e ciclo de encomenda
 - Preparação da encomenda
 - Nível de stocks
 - Disponibilização de informação relativa à encomenda
 - Gestão de alternativas (prazos, produtos)
 - Condição dos produtos
 - Política de entrega (transportes, multidestinos, etc.)
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda
 - Facilidade na colocação da ordem de encomenda
 - Confirmação da receção da encomenda e confirmação da sua entrega

- Condições de crédito concedidas
- Duração do ciclo de encomenda
 - Nível de serviços
 - Nível de atrasos
- Flexibilidade no tratamento de encomendas urgentes
- Níveis de devoluções
- Existência de produtos alternativos
- o Pós Venda
 - Existência de produtos / equipamentos de substituição
 - Assistência técnica (tempo de espera)
 - Instalação, garantia e reparação
 - Gestão de reclamações
- o Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase do pós-venda
 - Rigor nos fornecimentos (datas, produtos, quantidades e qualidade)
 - Nível de devoluções e de trocas
 - Fácil leitura das instruções de utilização / manuseamento
 - Qualidade da embalagem e visibilidade no ponto de venda
- Avaliação e melhoria do customer service
 - o Identificação dos elementos mais importantes do customer service
 - Prazos de entrega
 - Nível de ruturas
 - Nível de erros
 - Nível de reclamações
 - Nível de devoluções
 - Tempo de tratamento da encomenda
 - o Instrumentos de avaliação e melhoria do customer service
 - Ligação entre o customer service da empresa e a satisfação dos clientes
 - Nível de ruturas e custo/proveito das ruturas
 - Análise ABC dos clientes e dos produtos
 - Auditoria ao customer service da empresa

0488

Relacionamento interpessoal e negociação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os interlocutores internos e externos do técnico de logística, reconhecendo a importância das competências relacionais no âmbito da sua função.
- Aplicar técnicas de comunicação escrita e oral no âmbito do desenvolvimento da função.
- Identificar os diferentes tipos e as fases de uma reunião, analisando os fatores críticos potenciadores de eficácia. Aplicar as técnicas de negociação no âmbito do desempenho da sua função.

Conteúdos

- Componente relacional do técnico de logística
- Interlocutores internos do técnico de logística
- *Marketing*
- Vendas
- Produção
- Finanças
- Investigação & Desenvolvimento
- Interlocutores externos do técnico de logística
- Clientes
- Fornecedores
- Transportadores
- Concorrentes
- Outras instituições
- Necessidades de negociação e de interação do técnico de logística
- Dinamização e motivação de equipas Internas e externas
- Capacidade de desafiar os parceiros (fornecedores) a introduzir melhorias constantes nos seus processos, de forma a melhorarem os resultados globais dos processos
- Organização de tarefas multidisciplinares com intervenção de muitos elementos
- Criação de ambientes propícios à inovação e à melhoria dos processos
- Melhoria dos níveis de satisfação dos clientes
- Comunicação escrita e oral
- Principais documentos internos existentes e suas funções
- Ordens de serviço
- Avisos / informações
- Comunicações internas
- Memorandos
- Formas de conceção das mensagens

- Ajustar a linguagem ao objetivo da informação
- Formatação do documento
- Destinatários diretos e indiretos do documento
- Formas de arquivo
- Identificação do suporte gráfico mais adequado para a divulgação da mensagem
- Expressão oral
- Mensagem
- Conteúdos e língua (nativa, de negócios, regionalismos)
- Linguagem corporal
- Estilos de comunicação (autocrática, diretiva, motivadora, integradora)
- Técnicas facilitadoras da comunicação, do relacionamento interpessoal e da gestão da relação
- Rigor/objectividade
- Eficácia e assertividade
- Comunicação escrita e oral
- Empatia e disponibilidade
- Capacidade de delegar, acompanhar e controlar
- Recolher contributos de todos
- Resolução de conflitos e de situações de ansiedade
- Condução de reuniões
- Tipos/objectivos das reuniões
- Reuniões para transmissão de informação e de decisões
- Reuniões de trabalho para definir ações e atribuições
- Reuniões de acompanhamento e de actualização
- Reuniões de formação e de motivação
- Factores críticos para o sucesso das reuniões
- Escolha dos participantes nas reuniões
- Duração das reuniões
- Definição e partilha da agenda da reunião
- Preparação da documentação de apoio necessária à reunião e ao cumprimento da agenda
- Preparação das condições técnicas necessárias ao desenvolvimento das reuniões
- Consequências das reuniões (acompanhamento do cumprimento dos planos de trabalho assumidos)
- Negociação
- Aspectos fundamentais de uma negociação
- Carácter formal - existência de representantes das partes, vontade de chegar a um acordo, alguns pontos de vista distintos
- Envolve comunicação/troca de informação; influência mútua, existência de objetivos para as partes
- Tipos de negociação
- Negociação de parcerias (*win-win*)
- Principais características, vantagens e inconvenientes
- Negociação entre adversários (*win-lose*)
- Principais características, vantagens e inconvenientes
- Potencial de transformação de adversários em parceiros
- Acordo satisfatório para ambas as partes
- Existência de resultados práticos
- Não afeta o relacionamento entre os interlocutores
- Fase da Pré-negociação
- Identificação do negociador (es)
- Estabelecimento de regras (caso exista uma equipa de negociação)
- Existência de um líder
- Definição do local da negociação
- Pesquisa e preparação da informação
- Fixação de objetivos, estratégias e táticas
- Fase da Negociação
- Fases da negociação
- Técnicas de negociação
- Comportamento na negociação
- Pós-negociação
- Conclusão e formalização do acordo
- Implementação do acordo

0489

Sistema de informação logístico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Descrever as funções e identificar as fontes de informação do sistema de informação logístico.
- Aplicar o sistema de informação logístico para a otimização do ciclo da encomenda.

Conteúdos

- Funções do sistema de informação logístico
 - Importância da gestão da informação na gestão do sistema logístico a nível estratégico e operacional
 - Ferramenta de previsão
 - Ferramenta de planeamento
 - Ferramenta de melhoria de processos
 - Ferramenta de redução de custos
 - Input para a tomada de decisões estratégicas e operacionais.
 - Fontes internas
 - Ciclo de encomendas
 - Histórico da empresa
 - Sistema de gestão (relatórios de vendedores, previsões, análise de tendências, etc.)
 - Operação logística
 - Facilitadores de recolha de informação
 - Utilização de códigos de barras
 - Sistemas de inteligência artificial
 - Fontes externas
 - Informação sobre o sector
 - Informação sobre a concorrência
 - Quotas de mercado
 - Novos produtos
 - Novos concorrentes
 - Sistemas de customer service
- Ciclo da encomenda
 - Etapas do ciclo de encomenda
 - Colocação da encomenda
 - Recepção da nota de encomenda
 - Processamento da nota de encomenda
 - Recolha e preparação da mercadoria
 - Expedição da encomenda
 - Entrega da mercadoria
 - Potencial de melhoria de eficiência das diversas fases do ciclo de encomenda - Métodos de colocação de encomendas
 - Telefone, fax, vendedor
 - EDI (protocolos, sistemas, aplicações)
 - Internet/ e-mail
 - Sistemas de inteligência artificial (exemplo: reconhecimento de línguas)
 - Circuito da ordem de encomenda
 - Verificação da disponibilidade do produto (ou prazo para)
 - Verificação da existência da ficha de cliente
 - Verificação da capacidade de crédito do cliente
 - Sistemas manuais e eletrónicos de verificação
 - Impacto da gestão do ciclo de encomenda na gestão do sistema logístico da empresa
 - Na determinação da forma de transporte
 - Nos processos de preparação de mercadorias
 - Na operação do armazém
 - Na atualização de stocks
 - No processamento dos documentos de preparação e expedição de mercadorias
 - Na expedição das mercadorias

0490

Tableaux de board

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os indicadores de acompanhamento e avaliação sistemática, estruturando *tableaux de board* e enunciando as suas principais contribuições para a melhoria de desempenho da estrutura logística.

Conteúdos

- Definição e principais características
 - Principais indicadores de actividade
 - Eficácia em função dos indicadores aí representados
 - Leitura que provoque planos de contingência operacionáveis
 - Factores chave do negócio
 - Apresentação de forma dinâmica ou numa folha de papel
- Medição da performance logística (nível de custos e sua importância relativa)
 - Número de colaboradores e seu custo em toda a cadeia logística
 - Edifício e instalações - Custos de oportunidade e custos de funcionamento
 - Custos com equipamento e outros recursos
 - Custos de manutenção
 - Paletes e material de embalagem
 - Outsourcing e outros serviços associados
 - Benchmarking e melhor avaliação do desempenho da empresa
 - Utilização dos recursos
 - Grau de utilização dos recursos contratados
 - Produtividade dos equipamentos
 - Adequabilidade dos equipamentos
- Customer service
 - Nível de stocks
 - Tempo de operação
 - Consistência do processo logístico

0491

Sistemas logísticos - processos de melhoria

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar o potencial de melhoria, através da análise dos *tableaux de board*, e elaborar planos de ação de melhoria de cada atividade.

Conteúdos

- Definição e principais características
 - Melhoria dos sistemas logísticos, com o apoio de agentes internos e/ou externos, com retornos positivos para ambos
- Fases do processo
 - Detecção de uma oportunidade de melhoria
 - Selecção do agente (externo ou interno) capaz de desenvolver o projeto de melhoria conjunto, em função das estratégias de ambas as organizações e partilha de valores e de métodos de gestão e de relacionamento
 - Criação de uma equipa de trabalho com o apoio da gestão de topo e clara definição dos objetivos, dos recursos necessários e do plano de trabalho a implementar
 - Acompanhamento sistemático do processo e desenvolvimento de melhorias e acertos, para a melhor concretização do projeto
 - Avaliação e controlo periódico, comparação com as expectativas iniciais e deteção de novas oportunidades de melhoria

0492

Gestão da equipa logística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as funções dos operadores logísticos.
- Analisar as necessidades de recursos humanos na operação logística e descrever o processo de recrutamento e seleção de pessoal.
- Aplicar técnicas de motivação da equipa, apelando à gestão participada das tarefas e atividades.
- Identificar as necessidades de formação do pessoal e desenvolver um plano de formação adequado.

Conteúdos

- Funções dos operadores logísticos
 - Técnico de logística

- Inventariar as necessidades logísticas da organização
- Gerir os recursos humanos e técnicos e físicos sob sua responsabilidade
- Melhorar a eficiência dos processos e dos recursos
- Gerir os stocks da empresa
- Executar e acompanhar as operações de armazenagem
- o Operador de armazém
 - Atividades de receção de mercadorias
 - Atividades de movimentação da mercadoria (handling)
 - Atividades de preparação de encomendas (picking)
 - Atividades de expedição de mercadorias
- Levantamento de necessidades
 - o Levantamento da atividade logística prevista
 - o Determinação de necessidades de mão-de-obra
 - o Análise da produtividade de cada operador
 - o Planificação das atividades e necessidades de recrutamento
 - o Definição do perfil, objetivos, critérios de seleção
 - Identificar quais as características pessoais, habilitações escolares e experiência profissional, que se pretende para a equipa de operadores logísticos
 - Definir as necessidades e o calendário do recrutamento e formalizar o perfil
 - Definir os passos do processo de recrutamento e os critérios de seleção a utilizar
 - o Procura de candidatos
 - Formas de identificar candidatos
 - Bolsas de recrutamento
 - Centros de Emprego
 - Anúncios
 - Empresas de recrutamento
 - Outras fontes de recrutamento
 - o Anúncio de recrutamento
 - Texto do anúncio
 - Formato do anúncio
 - Seleção dos meios de publicação do anúncio de recrutamento
 - o Avaliação de competências e seleção de candidatos
 - Avaliação das competências dos candidatos
 - Comprovação das suas aptidões
 - Passos e métodos de avaliação dos candidatos
 - o Noções de legislação laboral e procedimentos aplicados à logística
 - Tipos de contratos a propor
 - Horários de trabalho
 - Enquadramento legal da relação entre empregador e empregado
- Motivação e gestão de tarefas
 - o Motivação dos operadores
 - Participação na organização das tarefas
 - Definição conjunta de objetivos
 - Liderança e relacionamento interpessoal
 - Plano de remuneração adequado
 - o Análise e melhoria da tarefa
 - Decomposição das funções em tarefas e em tempos
 - Análise minuciosa de cada tarefa e operação
 - Debate sobre formas de melhorar as tarefas
 - Utilização de novas tecnologias e metodologias inovadoras
 - Planificação das atividades
 - Distribuição de atividades no tempo
 - Redesenho das diferentes funções dos operadores logísticos
- Plano de formação
 - o Detecção de carências funcionais e relacionais
 - Acompanhamento e controlo
 - Grau de concretização dos objetivos
 - Comparação com as performances de outros elementos da equipa e/ou os objetivos da empresa
 - Inquéritos e sugestões dos operadores
 - o Plano de formação e avaliação da sua eficácia
 - Ligação da formação à tarefa
 - Formação na formatação da cultura da empresa
 - Formação para melhoria da motivação
 - Formação orientada para o desenvolvimento pessoal e profissional do operador de armazém
 - Desenvolvimento de um sistema organizado e planificado de formação para os operadores de armazém

0493

Língua inglesa - informação, coordenação e controlo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa nas operações de informação, coordenação e controlo.

Conteúdos

- Principais utilizações
 - Comunicações escritas com interlocutores
 - Documentos de transporte e de acompanhamento de mercadorias
 - Compreensão de instruções e procedimentos em língua inglesa
- Vocabulário técnico aplicado às operações de informação, coordenação e controlo
- Regras gramaticais que permitam a construção de pequenos textos em língua inglesa

0494

Compras - função, sistemas e controlo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar o papel e a importância da função compras na organização e descrever o papel da gestão de compras na gestão da cadeia de abastecimento.
- Identificar os sistemas de compra, descrevendo os processos de controlo de desempenho/resultados

Conteúdos

- Função compras
 - Âmbito, objetivos e desenvolvimento
 - Abrangência e objetivos das compras
 - Aspectos estratégicos da compra
 - Estrutura e organização das compras
 - Recursos Humanos nas compras
 - Evolução e desenvolvimento da função compras
 - Novos desenvolvimentos na função compras
 - Variáveis chave das compras
 - Qualidade
 - A quantidade correcta
 - Tempo
 - Tomada de decisão de fornecimento
 - Preço
 - Negociação nas compras
 - Aplicações da compra
 - Decisões de produção ou compra e subcontratação
 - Compra de mercadorias/materiais
 - Compras em ambiente internacional
 - Bens de capital
 - Compra para revenda
 - Compra de serviços
 - Compras em organismos públicos ou do Estado
 - Aspectos jurídicos da compra
 - Especificação e fornecimento de materiais
 - Conceitos base
 - Definição dos produtos e da produção
 - Especificação e standardização
 - Análise de valor e engenharia
 - Controlo de qualidade e segurança
 - Sistemas de qualidade - requisitos de certificação
 - Instrumentos de qualidade e de garantia
- Sistemas de compra e processos de controlo
 - Sistemas de compra
 - Controlo de performance, eficiência e eficácia

0495

Tecnologias de informação e comunicação aplicadas às compras

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a importância dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação na gestão de compras e na cadeia de abastecimento.

Conteúdos

- Sistemas de gestão de informação
- Matrizes de fluxos
- Aplicações e sistemas relevantes para as compras
- Impacto das tecnologias de informação e comunicação nas compras
- *E-procurement*
- Plataformas eletrónicas de compras

0496

Gestão de categorias

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o âmbito e as componentes do processo de gestão de categorias.
- Analisar as fases do processo de gestão de categorias.

Conteúdos

- Gestão de categoriais - âmbito e componentes
 - Definição de gestão de categorias
 - Objetivos da gestão de categorias
 - Benefícios da gestão de categorias
 - Evolução histórica da gestão de categorias
 - Selecção de parceiros para os processos de gestão de categorias
 - Intervenientes no processo de gestão de categorias
 - Implicações da gestão de categorias
 - Gestão da cadeia de abastecimento
 - Gestão comercial e de marketing
 - Gestão administrativa
 - Definição conjunta dos objetivos e estratégia da categoria
 - Concepção de um plano de trabalho partilhado
 - Ferramentas da gestão de categorias
 - Gama
 - Preços
 - Promoções
 - Arrumação do linear
 - Cadeia de abastecimento (fabricante/consumidor final)
 - Monitorização do desempenho da categoria
 - Scorecard da categoria
 - Motivação da equipa de gestão de categorias
 - Envolvimento da gestão de topo
 - Promoções
- Fases do processo de gestão de categorias
 - Fase de pesquisa e análise
 - Definição da categoria
 - Papel da categoria
 - Avaliação da categoria
 - Fase do planeamento da categoria
 - Scorecard da categoria
 - Estratégia da categoria
 - Tácticas da categoria
 - Fase da implementação do processo
 - Implementação do plano definido
 - Fase de avaliação e melhoria constante

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/
desenvolvimento**

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

7853

Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

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

7854

Plano de negócio – criação de micronegócios

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

7855

Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

Este referencial já não
se encontra em vigor

5. Sugestão de Recursos Didáticos

- A Negociação: estratégias e táticas - Correia Jesuíno, Texto Editora. 2.ª edição, 1996
- Barreira do balanço (A) - Videogest
- Category Management – Best Practices Report - ECR EUROPE, 1997
- Comércio e distribuição em Portugal – Lisboa, INOFOR, 2000
- Compras - princípios e aplicações - Stuart Heinritz, P. Farrell, Atlas, 1986
- Comunicação nas organizações - A. Rego, Edições Sílabo, 1999
- Dicionário de distribuição - J. Rouseau, AJE-Sociedade Editorial, 2001
- Dicionário de marketing - Anne-Marie Schlosser, Editora Plátano, 2002
- Estratégia, marketing e negócios - Revista Marketeer
- Fundamentals of Logistics Management - Douglas M. Lambert, James R. Stock, Lisa M. Ellram, Inwin McGraw- Hill, 1998
- Gestão de stocks e aprovisionamento - O. Ribeiro, Edições CECOIA, 2000
- Gestão de vendas na óptica de marketing - D. Rodrigues, Edições Sílabo, 1999
- Investigação operacional - L. Valadares Tavares, Rui Carvalho Oliveira, Isabel Hall Themido, F. Nunes Correia, McGrawHill, 1996
- Logística - José Mexia Crespo de Carvalho, Sílabo gestão, 1999
- Logistics Outsourcing, a management guide - Clifford Linch, Council of Logistics Management, 2000
- Manual de higiene e segurança no trabalho - Alberto Sérgio Miguel, Porto editora, 1998
- Mercator - teoria e prática do marketing - Jacques Lendrevie, et al., Lisboa, Publicações D. Quixote, 1996
- Merchandising - R. Bordone, Lisboa, Edições CECOIA, 2000
- Negociação - Videogest (videograma)
- Nova economia e tecnologias de informação - desafios para Portugal - Luís Tavares, Universidade Católica Editora, 2000
- Psicologia das relações interpessoais Volumes I e II – M. Fachada, Rumo, 2003
- Psicologia social - J. P. Leyens, Lisboa edições 70, 1994
- Publicitor - Bernard Brocharnd, et al., Lisboa, Publicações D. Quixote, 1999
- Purchasing and supply chain management - Kenneth Lyons. FT Prentice Hall. 5.ª edição, 2000
- Qualidade - Videogest (videograma)
- Que é o Benchmarking (O) - Videogest (videograma)
- Técnicas de comunicação – publicidade, propaganda, relações públicas «Colecção Saber» - J. Martins Lampreia, (s/d), Lisboa, Europa-América
- Tecnologias de informação - S. Sousa, Editora de informática, 2001
- The handbook of logistics and distribution management - Alan Rushton; John Oxcey; Phil Croucher; Institute of logistics and Transport. Konag Page, 2.ª edição, 2000
- Voz das empresas (A) - Ricardo Miranda, Porto Editora, 2002