

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

*EM VIGOR*



Área de Formação

341. Comércio

Itinerário de Formação

34107. Técnicas de Logística

Código e Designação  
do Referencial de  
Formação

341029 - Técnico/a de Logística

Nível de Formação: 3

Modalidades de  
desenvolvimento

Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível secundário  
Formação Modular

Observações

## Índice

1. Introdução	3
2. Perfil de Saída	4
3. Organização do Referencial de Formação para Acesso à Qualificação	5
3.1. Qualificação de nível 3 - Curso EFA ou Formação Modular Condição de acesso: 9º ano	5
3.2. Qualificação de nível 3 - Curso EFA ou Formação Modular Condição de acesso: 10º ano	7
3.3. Qualificação de nível 3 - Curso EFA ou Formação Modular Condição de acesso: 11º ano	7
4. Referencial de Formação Global	8
5. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)	10
5.1. Formação de Base	10
5.2. Formação Tecnológica	48
6. Sugestão de Recursos Didáticos	82

## 1. INTRODUÇÃO

O sector do comércio/distribuição compreende todas as operações compreendidas entre a produção de bens e serviços e o consumo dos mesmos. Estas operações são desenvolvidas de formas diversas em função, nomeadamente, da natureza da actividade (grosso e retalho), do tipo de produto e do segmento de mercado para o qual se pretendem posicionar.

O tecido empresarial deste sector caracteriza-se, maioritariamente, pelo forte peso do comércio retalhista, quer ao nível do número de empresas, quer do pessoal ao serviço. A maior parte das empresas do sector, e sobretudo no comércio retalhista que é maioritário, são de pequena dimensão, com um reduzido número de profissionais ao serviço.

Os recursos humanos apresentam, de modo geral, uma estrutura habilitacional e de qualificação débil. Cerca de um quarto dos trabalhadores por conta de outrem possui apenas escolaridade equivalente ao 1.º ciclo do ensino básico. Apresenta ainda uma média etária relativamente baixa, assumindo este sector um papel de “porta de entrada” no mercado de trabalho, revelando taxas significativas de emprego jovem.

Uma importante característica, e um forte traço aglutinador das várias actividades e subsectores em presença, é o ajustamento da oferta à procura. Do lado desta, a decisão da compra e das formas de comércio passa por um conjunto de motivações ligadas à localização, ao preço, ao tipo de produto, ao seu grau de variedade, ao serviço associado, à natureza da promoção e ao tipo de compra disponível.

A este título, há a destacar que o perfil do consumidor tem vindo a sofrer grandes alterações, sendo cada vez mais um consumidor envelhecido, com maior nível educacional e cultural, mais informado e mais exigente. Esta mudança repercute-se quer no tipo de produtos e serviços procurados, quer no grau de qualidade e exigência requerido, o que resulta na redefinição das estratégias de produtos e de mercados.

Por esta razão, a área do *marketing* tem assumido uma crescente importância no sector, pela necessidade de práticas de concepção, desenvolvimento e coordenação de actividades que visam adequar a empresa ao(s) mercado(s) específico(s), com vista o aumento das vendas.

Para além da importância crescente do *marketing*, outros factores se apresentam como tendências evolutivas do sector, designadamente a importância crescente das áreas logística, da qualidade e da venda, bem como a importância da informática e dos sistemas de informação e comunicação como instrumentos indispensáveis a todas as actividades.

Neste contexto, revela-se fundamental uma oferta de formação profissional específica que permita, em primeiro lugar, elevar os níveis de qualificação da mão-de-obra do sector. De uma forma generalizada, aos profissionais do comércio surgem exigências acrescidas ao nível das competências sociais e relacionais, de utilização das tecnologias de comunicação e informação e do domínio de línguas estrangeiras, designadamente dadas as estreitas e crescentes ligações entre as actividades comércio e turismo. Destaquem-se ainda as competências associadas à adopção de comportamentos adequados em matéria de ambiente, higiene e segurança no trabalho.

(Fonte: IQF (2001) *Comércio e Distribuição em Portugal*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação.)

## 2. PERFIL DE SAÍDA

### Descrição Geral

O/a **Técnico/a de Logística** é o/a profissional que assegura o adequado funcionamento do sistema de abastecimento a montante e a jusante da unidade produtiva ou entreposto, contribuindo para a optimização dos fluxos de serviços, matérias-primas e produtos acabados, bem como dos fluxos de informação, com vista à satisfação do cliente e tendo em conta as normas de qualidade, higiene, segurança e ambiente no trabalho.

### Actividades Principais

- Analisar as necessidades logísticas da organização, tendo em conta a evolução da actividade, de forma a implementar as soluções logísticas mais adequadas aos objectivos, estratégias e recursos da empresa.
- Programar e preparar a distribuição a clientes e o aprovisionamento da produção com base em critérios de optimização dos fluxos de serviços, matérias-primas e produtos acabados, utilizando sistemas de informação integrados.
- Orientar as actividades de recepção, 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 objectivos 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 protecção dos produtos e mercadorias contra roubos, danos e deteriorações e respeitantes a condições ambientais do armazém.
- Elaborar relatórios da sua actividade, organizando e sistematizando a informação técnica referente à sua área de intervenção.

### 3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO PARA ACESSO À QUALIFICAÇÃO

#### 3.1. Qualificação de Nível 3 – Curso EFA ou Formação Modular

Condição de acesso: **9º ano**

	Código	UFCD	Horas
Formação de Base	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
	CP_4	Processos identitários	50
	CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
	STC_5	Redes de informação e comunicação	50
	STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
	CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
	Total		

**NOTA:** as UFCD opcionais<sup>1</sup> devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 4.

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA  
**85 h**

	Código <sup>2</sup>	UFCD	Horas
Formação Tecnológica <sup>3</sup>	0473	1 Logística - conceitos e fundamentos	25
	0474	2 Novas tecnologias aplicadas à logística	50
	0475	3 Propriedade e gestão dos recursos	50
	0476	4 Sistemas de qualidade e segurança	50
	0477	5 Planos estratégicos e operacionais	50
	0478	6 <i>Purchasing</i>	50
	0479	7 <i>Benchmarking</i>	50
	0480	8 Sistemas de encomenda	50
	0481	9 Sistemas de controlo e de gestão de <i>stocks</i>	50

<sup>1</sup> Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências –chave.

<sup>2</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

	Código		UFCD (cont.)	Horas
Formação Tecnológica	0482	10	Política de armazenagem	50
	0406	11	Layout do armazém	50
	0483	12	Equipamento de armazém	50
	0484	13	Sistemas informáticos na gestão de armazéns	25
	0485	14	Expedição de mercadorias	50
	0486	15	Língua inglesa - gestão de stocks e armazéns	25
	0487	16	Customer service	50
	0488	17	Relacionamento interpessoal e negociação	50
	0489	18	Sistema de informação logístico	50
	0490	19	Tableaux de board	50
	0491	20	Sistemas logísticos - processos de melhoria	25
	0492	21	Gestão da equipa logística	50
	0493	22	Língua inglesa - informação, coordenação e controlo	50

	Código		UFCD Complementares <sup>4</sup>	Horas
Formação Tecnológica	0494	23	Compras - função, sistemas e controlo	50
	0495	24	Tecnologias de informação e comunicação aplicadas às compras	25
	0496	25	Gestão de categorias	50

<sup>3</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

<sup>4</sup> As UFCD complementares não integram o itinerário de qualificação; constituem-se como unidades de aperfeiçoamento.

### 3.2. Qualificação de Nível 3 – Curso EFA ou Formação Modular

Condição de acesso: 10º ano

	Código	UFCD	Horas
Formação de Base	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
	Total		

**NOTA:** as UFCD opcionais<sup>5</sup> devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 4.

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA  
70 h

#### Formação Tecnológica<sup>6</sup>

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 4.

### 3.3. Qualificação de Nível 3 – Curso EFA ou Formação Modular

Condição de acesso: 11º ano

	Código	UFCD	Horas
Formação de Base	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
Total			100

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA  
65 h

#### Formação Tecnológica<sup>7</sup>

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 4.

<sup>5</sup> Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências –chave.

<sup>6</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

<sup>7</sup> Idem.

#### 4. REFERENCIAL DE FORMAÇÃO GLOBAL

### Educação e Formação de Adultos (EFA)

Áreas de Competência Chave	Código	UFCD	Horas	
Formação de Base	<b>Cidadania e Profissionalidade</b>	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
		CP_2	Processos sociais de mudança	50
		CP_3	Reflexão e crítica	50
		CP_4	Processos identitários	50
		CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
		CP_6	Tolerância e mediação	50
		CP_7	Processos e técnicas de negociação	50
		CP_8	Construção de projectos pessoais e sociais	50
	<b>Sociedade, Tecnologia e Ciência</b>	STC_1	Equipamentos – princípios de funcionamento	50
		STC_2	Sistemas ambientais	50
		STC_3	Saúde – comportamentos e instituições	50
		STC_4	Relações económicas	50
		STC_5	Redes de informação e comunicação	50
		STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
		STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	<b>Cultura, Língua e Comunicação</b>	CLC_1	Equipamentos – impactos culturais e comunicacionais	50
		CLC_2	Culturas ambientais	50
		CLC_3	Saúde – língua e comunicação	50
		CLC_4	Comunicação nas organizações	50
		CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
		CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
		CLC_7	Fundamentos de cultura língua e comunicação	50
		CLC_LEI	Língua estrangeira - iniciação	50
		CLC_LEC	Língua estrangeira - continuação	50

#### Área de Carácter Transversal

PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA

10-85h

	Código <sup>8</sup>	UFCD	Horas
Formação Tecnológica <sup>9</sup>	0473	1 Logística - conceitos e fundamentos	25
	0474	2 Novas tecnologias aplicadas à logística	50
	0475	3 Propriedade e gestão dos recursos	50
	0476	4 Sistemas de qualidade e segurança	50
	0477	5 Planos estratégicos e operacionais	50
	0478	6 <i>Purchasing</i>	50
	0479	7 <i>Benchmarking</i>	50
	0480	8 Sistemas de encomenda	50
	0481	9 Sistemas de controlo e de gestão de <i>stocks</i>	50
	0482	10 Política de armazenagem	50
	0406	11 <i>Layout</i> do armazém	50
	0483	12 Equipamento de armazém	50
	0484	13 Sistemas informáticos na gestão de armazéns	25
	0485	14 Expedição de mercadorias	50
	0486	15 Língua inglesa - gestão de <i>stocks</i> e armazéns	25
	0487	16 <i>Customer service</i>	50
	0488	17 Relacionamento interpessoal e negociação	50
	0489	18 Sistema de informação logístico	50
	0490	19 <i>Tableaux de board</i>	50
	0491	20 Sistemas logísticos - processos de melhoria	25
	0492	21 Gestão da equipa logística	50
	0493	22 Língua inglesa - informação, coordenação e controlo	50
	Código	UFCD Complementares <sup>10</sup>	Horas
Formação Tecnológica	0494	23 Compras - função, sistemas e controlo	50
	0495	24 Tecnologias de informação e comunicação aplicadas às compras	25
	0496	25 Gestão de categorias	50

<sup>8</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

<sup>9</sup> A carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

<sup>10</sup> As UFCD complementares não integram o itinerário de qualificação; constituem-se como unidades de aperfeiçoamento.

## 5. DESENVOLVIMENTO DAS UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO (UFCD)

### 5.1. Formação de Base

CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	Carga horária 50 horas
------	---	---------------------------

#### Resultados de Aprendizagem

- Reconhece as responsabilidades inerentes à liberdade pessoal em democracia.
- Assume direitos e deveres laborais enquanto cidadão activo.
- Identifica os direitos fundamentais de um cidadão num estado democrático contemporâneo.
- Participa consciente e sustentadamente na comunidade global.

#### Conteúdos

##### Compromisso Cidadão/Estado

*Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos.*

- Conceito de liberdade pessoal em democracia
- Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão
- Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo
- Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto
- Papel da sociedade civil na Democracia
  - Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia
  - Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras
  - Construção social e cultural de novas práticas de cidadania

##### Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores

*Conceitos-chave: representação; direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores; direitos e deveres de cidadania; direitos civis, direitos sociais; direitos políticos; responsabilidade social empresarial; condição perante o trabalho.*

- Mecanismos reguladores dos direitos laborais
  - O Código do Trabalho
  - Organismos e serviços de protecção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais
- Direitos laborais, direitos económicos e/ou de mercado: problematização do jogo entre os direitos dos trabalhadores - adquiridos ou pretendidos - e a lógica liberal regente na maioria das estruturas empresariais

##### Democracia representativa e participada

*Conceitos-chave: Estado; órgãos de soberania; organização política dos Estados Democráticos; descentralização; cultura política, representação.*

- Organização do Estado Democrático português
  - A Constituição da República Portuguesa
  - Os órgãos de soberania: competências e interligação
- Regiões Autónomas e especificidades do seu regime político-administrativo
- O Poder Local
  - Órgãos e atributos
  - Os novos desafios do poder local
- Contributos do cidadão na promoção, construção e defesa dos princípios democráticos de participação e representatividade: a responsabilidade e capacidade de fazer escolhas

CP\_1

Liberdade e responsabilidade democráticas

Carga horária  
50 horas

---

**Conteúdos** (Continuação)

---

**Comunidade global**

*Conceitos-chave: norma; igualdade; fronteira; direitos e deveres de cidadania; comunidade; transnacionalidade.*

- Cidadania europeia
  - Tratado de Maastricht
  - Tratado de Lisboa
  - Direitos dos cidadãos europeus
  - Livre circulação de pessoas: residir, estudar e trabalhar no espaço comum europeu
- Direitos fundamentais do Homem: Declaração Universal dos Direitos do Homem e outros documentos-chave

**Áreas do Saber:** Sociologia; Filosofia; Direito; Relações Internacionais; Geografia; Economia; Psicologia.

---

CP_2	Processos sociais de mudança	Carga horária 50 horas
------	------------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Integra informação diversa necessária à resolução de problemas nas várias dimensões da vida quotidiana, recorrendo a novas técnicas e tecnologias.
- Reconhece novas técnicas e modelos organizacionais de trabalho e implementa, fundamentadamente, esses processos.
- Identifica os constrangimentos pessoais e institucionais para a participação associativa e ultrapassa conscientemente esses obstáculos.
- Reconhece factos, factores e dinâmicas de intervenção numa comunidade global, integrando-os na sua actuação como profissional e cidadão.

### Conteúdos

#### Aprendizagem ao longo da vida

*Conceitos-chave: aprendente; competência; autonomia; desenvolvimento pessoal e social; tecnologias da informação e comunicação; aprendizagem ao longo da vida; sociedade do conhecimento.*

- A condição de aprendente
  - Noção de aprendente
  - Noções de *Lifelong e lifewide*
  - Apropriação do conceito de aprendizagem significativa
  - Dinâmicas formais, informais e não formais de aquisição e renovação de competências ao longo e nos vários domínios da vida
  - Importância de práticas de reflexão e auto-avaliação criteriosas e conscientes
  - Dimensões da aprendizagem ao longo da vida: saber-ser, saber-estar, saber-saber e aprender a aprender
  - Aprendizagem ao longo da vida enquanto motor de regeneração local e nacional e prática fundamental para a participação sustentada na sociedade do conhecimento
- Recurso às novas tecnologias
  - Pesquisa, organização, reformulação e gestão da informação
  - Construção de novas práticas inerentes à gestão complexa e multidimensional da vida pessoal e profissional, designadamente no que diz respeito à facilitação de acesso a serviços e práticas de trabalho cooperativo (nomeadamente a distância)

#### Novos processos de trabalho

*Conceitos-chave: autonomia; organização e gestão do trabalho; responsabilidade social empresarial.*

- Recurso a novas técnicas/ferramentas de organização e gestão de trabalho, com o objectivo de solucionar problemas através da adopção de práticas inovadoras: os exemplos do teletrabalho e da transformação organizacional (organigramas horizontais e verticais)
- Implicações da responsabilidade social das empresas

#### Movimentos associativos na sociedade civil

*Conceitos-chave: actores de desenvolvimento; intervenção social; sociedade civil; empreendedorismo social.*

- Função social dos movimentos colectivos
- Princípios de organização e dinamização das associações civis
- Gestão da vida pessoal e profissional com vista à participação associativa: empreendedorismo social

CP\_2

Processos sociais de mudança

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### **Instâncias supranacionais dinamizadoras da intervenção comunitária**

*Conceitos-chave: globalização; local/global; unidade na diversidade; cidadania mundial.*

- Instituições de intervenção à escala macro-social, de acordo com várias áreas
  - Sustentabilidade e meio ambiente; saúde; solidariedade/direitos sociais; direitos humanos; comércio; entre outros
- Impactos da globalização na intervenção comunitária (e vice-versa)
  - Os novos desafios da cidadania: existe uma cidadania planetária?
  - A interdependência das escalas global-local
  - Os actores da globalização
  - O papel da globalização na construção de uma nova cidadania
  - Papel das novas tecnologias no funcionamento e dinamização em rede das entidades
  - Contributos da globalização para o reconhecimento e a promoção da multiculturalidade e da diversidade

**Áreas do Saber:** Sociologia; Psicologia; Filosofia; Geografia; Direito; Relações Internacionais; Economia.

CP\_3

Reflexão e crítica

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Identifica as condicionantes pessoais de preconceito e age com vista à sua desconstrução.
- Reconhece a importância de uma cultura de rigor no desempenho profissional, como uma nova atitude de civismo apurado.
- Distingue modelos institucionais de escala local e nacional e respectivas atribuições.
- Interpreta criticamente os mecanismos de formação de estereótipos culturais e sociais, com vista a um distanciamento crítico.

### Conteúdos

#### Representações pessoais e sociais de estereótipos e preconceitos:

*Conceitos-chave: preconceito; estereótipo; discriminação; diferença; unidade na diversidade.*

- Noção de estereótipos e preconceitos dominantes
- Distinção e inter-relação dos conceitos de estereótipo e de preconceito
- Identificação de comportamentos de preconceito na relação com a diferença, nomeadamente quanto a: etnias, religiões, género, portadores de necessidades especiais, grupos profissionais, grupos sociais, entre outros

#### Paradigma de uma cultura de rigor no desempenho profissional:

*Conceitos-chave: competência/performance; organização; cultura de rigor; desempenho profissional; multiculturalidade*

- Relação com: cultura de cooperação, cultura de ambição, cultura de participação e empreendedorismo e cultura de inovação
- Espírito de cooperação, integração e abertura multiculturais
- Dinâmicas de regulação/diferenciação qualitativa positiva
  - Cumprimento de horários, cronogramas e objectivos, na promoção do respeito pelos factores “tempo” e “qualidade”
  - Rotinas de avaliação
  - Posicionamento profissional entre a “disciplina” e a “inovação e mudança”
  - Sentido de crítica e Sentido de responsabilidade

#### Análise e comparação crítica de modelos institucionais:

*Conceitos-chave: local/global; identidade territorial; metodologias de trabalho; divisão administrativa.*

- Modelos de administração territorial: gestão das competências ao nível local e nacional
- Instituições de intervenção/impacto local e nacional
- Funções, atribuições e conteúdos funcionais de diferentes modelos institucionais, nomeadamente quanto a
  - Metodologias de trabalho e gestão institucional, com vista à promoção da eficácia
  - Implementação de uma cultura de rigor

#### Sociedade da informação

*Conceitos-chave: comunicação; média; sociedade da informação; globalização.*

- Virtualidades e problemáticas de uma cultura de massas: relação entre os média e o espaço público - opinião pública e publicada
- Mecanismos de adesão e difusão dos média quanto a estereótipos e preconceitos dominantes
- Papel das novas tecnologias na formação da opinião pública

**Áreas do Saber:** Sociologia; Psicologia; Filosofia; Direito; Economia.

CP_4	Processos identitários	Carga horária 50 horas
------	------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Assume condutas adequadas às instituições e aos princípios de lealdade comunitária.
- Integra o colectivo profissional com noção de pertença e lealdade.
- Reconhece a diversidade de políticas públicas de inserção e inclusão multicultural.
- Valoriza a interdependência e a solidariedade enquanto elementos geradores de um património comum da humanidade.

### Conteúdos

#### Fundamentação dos princípios de conduta na relação com “o outro”

*Conceitos-chave: igualdade; diferença; unidade na diversidade; equidade; direitos civis; direitos sociais; prospectividade.*

- Princípios de conduta: empatia, reacção compassiva e solidariedade
- Princípios de igualdade e equidade
  - A diversidade, a aceitação e a tolerância como elementos prospectivos das sociedades contemporâneas
  - As principais manifestações de intolerância à diferença: racismo e xenofobia, desigualdades de género, estado civil, homofobia e transfobia, portadores de necessidades especiais, religião ou crenças religiosas, edaísmo

#### Papel da deontologia na construção de uma cultura organizacional

*Conceitos-chave: motivação; ética; deontologia; organização; relações interpessoais; multiculturalidade.*

- Códigos de conduta no contexto profissional
  - Pertença e lealdade no colectivo
  - Relacionamento e inserção multicultural no trabalho
- Participação na construção dos objectivos organizacionais à luz de uma cultura de rigor
  - Mecanismos de motivação e realização pessoal e profissional e sua relação com a produtividade
  - Convergência entre os objectivos organizacionais e as motivações pessoais
- O papel da autonomia e da responsabilidade no planeamento e estruturação de metas

#### Políticas públicas de inclusão

*Conceitos-chave: condição humana; fluxos migratórios; unidade e diversidade; educação para a cidadania; organização política dos Estados democráticos.*

- Dispositivos e mecanismos de concertação social
- Organismos institucionais de combate à discriminação, à escala nacional e internacional
- A educação para a cidadania e a preservação da unidade na diversidade
- Impactos económicos, culturais e sociais dos fluxos migratórios no Portugal Contemporâneo

#### Uma nova identidade europeia em construção: o papel da multiculturalidade e da diversidade

*Conceitos-chave: democracia; justiça; cultura; cidadania mundial; multiculturalidade; Direito Internacional.*

- Dimensão supranacional dos poderes do Estado
- Exploração do conceito de Património Comum da Humanidade e suas implicações na actuação cívica à escala mundial
- Respeito/solidariedade entre identidades culturais distintas
- Relações jurídicas a um nível macro: agentes de nível governamental e sociedade civil
- Exploração de documentos estruturantes da construção europeia

**Áreas do Saber:** Filosofia, Psicologia; Economia; Direito, Relações Internacionais; Geografia; História, Sociologia.

CP\_5

Deontologia e princípios éticos

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Posiciona-se, em consciência, relativamente a valores éticos e culturais.
- Articula responsabilidade pessoal e profissional, adoptando normas deontológicas e profissionais.
- Identifica factores éticos de promoção do desenvolvimento institucional.
- Reconhece condutas éticas conducentes à preservação da solidariedade e do respeito numa comunidade global.

### Conteúdos

#### Princípios fundamentais da ética

*Conceitos-chave: ética, deontologia, consciência.*

- Ética, Doutrina, Deontologia e Moral
  - Exploração dos conceitos
  - Distinção e intersecção entre campos de reflexão/intervenção
  - O método analítico como fundamentação da Ética
- Valores fundamentais de um código de ética
- A ética e a liberdade: responsabilidade e intencionalidade

#### Códigos de ética e padrões deontológicos

*Conceitos-chave: deontologia, códigos de ética; conduta profissional, dever.*

- Os códigos de ética pessoal e a deontologia profissional: da “ciência dos costumes” ao conjunto de deveres, princípios e normas específicos de um grupo profissional
- O papel das normas de conduta profissional na definição da deontologia de uma profissão
- Relação entre as normas deontológicas e a responsabilidade social de um grupo profissional
- Dinâmica entre a responsabilidade profissional e os diferentes contextos sociais

#### Ética e desenvolvimento institucional

*Conceitos-chave: igualdade; diferença; organização comunitária.*

- Relação entre a ética individual e os padrões de ética institucional
- Os códigos de ética e conduta institucional como elementos de identidade e formação de princípios reguladores das relações inter-pessoais e socioculturais
- O papel dos princípios éticos e deontológicos institucionais na mediação de conflitos colectivos

#### Comunidade Global

*Conceitos-chave: nexo local/global; globalização.*

- A globalização e as novas dimensões de atitudes: local, nacional, transnacional e global
- Internacionalização, transnacionalidade e os problemas éticos colocados pela globalização
- As ambivalências do processo de globalização, nomeadamente
  - Abertura de mercados: ética na competitividade
  - Esmatimento de fronteiras: ética para a igualdade/inclusão
- A construção de uma cidadania mundial inclusiva
  - Importância da criação de plataformas de convergência e desenvolvimento, com vista a uma integração económica mundial
  - Dimensão ética do combate às desigualdades económico-sociais, no âmbito da globalização

**Áreas do Saber:** Filosofia; Antropologia; Sociologia; Geografia; História; Psicologia.

CP_6	Tolerância e mediação	Carga horária 50 horas
------	-----------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Age sobre a diversidade e a diferença com tolerância, enquanto valor democrático consciente.
- Intervém aplicando princípios de negociação em contexto profissionais.
- Reconhece a comunidade política enquanto representativa de um projecto de intervenção plural.
- Participa activamente na mediação intercultural, enquanto factor de gestão de tolerância e de abertura moral.

### Conteúdos

#### Democracia representativa

*Conceitos-chave: democracia; participação política; cidadania; comunidade política.*

- Conceito de democracia
  - Mecanismos da democracia e formas de participação ao dispor do cidadão
  - Papel da cidadania participativa na relação entre sociedade civil, estado e mercado
- Cidadania representativa e integradora da diferença
  - Dispositivos e mecanismos de concertação social
  - Importância da concertação social na defesa dos diferentes interesses dos cidadãos
- O respeito pela diversidade cultural e os direitos de cidadania
  - Diversidade cultural com elemento potenciador da identidade comunitária

#### Tolerância e abertura na actividade profissional

*Conceitos-chave: intervenção; tolerância; abertura.*

- A tolerância nas relações profissionais como
  - Premissa de uma cultura de rigor e exigência
  - Respeito das diferenças: abertura face a opiniões e posturas diferentes e/ou divergentes
- Deontologia profissional e tolerância: processos de negociação ao nível pessoal e institucional
- Multiculturalidade e heterogeneidade no local de trabalho: processos de desconstrução de preconceitos e estereótipos, como factores de inclusão e desenvolvimento

#### Portugal como país multiétnico e multicultural

*Conceitos-chave: comunidade política; fluxos migratórios; pluralidade; multiculturalidade.*

- Pluralidade e heterogeneidade nas sociedades contemporâneas: diferentes contributos para a construção da identidade territorial
- A comunidade política e a identidade partilhada: a importância das diversas perspectivas políticas na construção de uma sociedade plural ( Análise de programas políticos diversos relativamente a uma dada temática de interesse nacional)
- Efeitos da multiculturalidade
  - Portugal como país de acolhimento: efeitos económicos, culturais e sociais dos novos fluxos migratórios em Portugal
  - Reflexão fundamentada sobre a emigração e a imigração em Portugal (por exemplo, a partir da análise de dados estatísticos)

#### O respeito pela diversidade cultural: direito ou dever da cidadania?

*Conceitos-chave: mediação; património ético comum.*

- A importância das atitudes de abertura face ao outro e à diferença na construção de um património ético comum.
  - Exploração do conceito de mediação intercultural
  - A mediação intercultural como recurso para o desenvolvimento social

**Áreas do Saber:** Sociologia, Antropologia; Direito; Psicologia; Filosofia.

CP_7	Processos e técnicas de negociação	Carga horária 50 horas
------	------------------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Integra opiniões divergentes, revelando abertura e receptividade.
- Reconhece e assume a assertividade como factor de mediação de conflitos entre vida pessoal e profissional.
- Assume a importância da participação em instituições deliberativas, reconhecendo os seus mecanismos de funcionamento.
- Distingue e aplica formas democráticas de intervenção pública.

### Conteúdos

#### A conciliação da vida privada, familiar e profissional

*Conceitos chave: papéis sociais; protecção social; responsabilidade social das empresas.*

- Transformações sociais emergentes na sociedade portuguesa e consequências na vida privada, familiar e profissional dos cidadãos
  - Novos papéis sociais de género, novas atitudes e novas identidades na vida familiar
  - Noção de distribuição equilibrada das tarefas (domésticas e de apoio à família), como elemento promotor da conciliação entre o privado, o familiar e o profissional
- Processos de conciliação entre a vida privada, familiar e profissional
  - Reorganização dos processos de trabalho e da gestão dos tempos de trabalho
  - Serviços de apoio ajustados às novas necessidades
- A legislação portuguesa e as directivas europeias sobre a conciliação da vida privada, familiar e profissional

#### Comportamento assertivo

*Conceitos-chave: direitos e deveres de cidadania; assertividade.*

- Assertividade como motor da realização e legitimação nos contextos pessoal, familiar e profissional
- Importância das técnicas assertivas de comunicação e os impactos nas relações humanas no trabalho
  - Articulação consciente dos direitos pessoais com os interesses do colectivo profissional
  - Auto-afirmação, positividade e aceitação dialogada
  - Princípio regulador de compromissos produtivos no espaço profissional

#### Mudanças sociais e novas dimensões de intervenção: as instituições deliberativas informais

*Conceitos-chave: Mediação; negociação; intervenção; intervenção social.*

- Elementos dinamizadores do desenvolvimento local e comunitário: o exemplo do associativismo
- Negociação e Mediação: definição e elementos distintivos fundamentais
- Estratégias de negociação e construção de acordos, segundo princípios assertivos
- Cidadania representativa e os dispositivos de concertação social
- Novos espaços democráticos de intervenção: os exemplos dos media e da internet
- As plataformas digitais e os movimentos de cidadania: novos poderes e novas responsabilidades na regulação das políticas públicas
- Formas democráticas de intervenção pública: a importância dos processos de discussão pública

#### Mudanças sociais e novas dimensões de intervenção: as instituições deliberativas formais

*Conceitos-chave: democracia participativa; instituições deliberativas; sistema eleitoral.*

- Princípios gerais da democracia participativa
- Princípios gerais do sistema eleitoral português
- Os sistemas eleitorais e legislativos como mecanismos reguladores da acção política
- O Poder executivo e a administração do interesse público
- Dinâmicas eleitorais no Portugal contemporâneo
- Instituições deliberativas de diferente escala
- Novos poderes e responsabilidades do cidadão na regulação das políticas públicas

**Áreas do Saber:** Sociologia; Antropologia; Economia; Filosofia; Direito; Psicologia.

CP\_8

Construção de projectos pessoais e sociais

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Explora recursos para uma gestão prospectiva e eficaz da vida pessoal.
- Convoca saberes e novas formas de gestão profissional para a resolução de problemas complexos.
- Cooperar e planifica projectos colectivos, em contextos não directivos e não formais.
- Mobiliza competências e altera comportamentos à luz de novos contextos de incerteza e de ambiguidade.

### Conteúdos

#### Gestão prospectiva da vida pessoal

*Conceitos-chave: papéis sociais; inovação; prospectividade; sociedade da informação; condição perante o trabalho; conciliação vida pessoal e profissional; responsabilidade social empresarial.*

- Papel das novas tecnologias na gestão da vida pessoal em toda a sua complexidade
- Planificação de projectos pessoais, tendo em conta variantes de constrangimento à sua concretização: gestão do tempo e do(s) espaço(s), enquadramento familiar, qualificações/competências pessoais e profissionais, factores económicos, entre outros
- A importância da criação de serviços inovadores de apoio ajustados às novas necessidades de conciliação da vida pessoal e profissional: o exemplo dos serviços de proximidade

#### Estratégias de revitalização de empresas e instituições: os novos papéis do indivíduo na organização

*Conceitos chave: empowerment; sinergia; autonomia; delegação, responsabilidade.*

- Políticas de *empowerment*
  - Liderança e delegação de poderes
  - Autonomia, descentralização e competitividade
  - *Empowerment* na promoção da intervenção social
- Métodos de prospecção
  - Marketing e análise de mercado
  - Prospecção e fidelização

#### Envolvimento e responsabilização na construção dos projectos colectivos: a construção de uma sociedade mais plural e solidária

*Conceitos chave: intervenção comunitária; empowerment; organização comunitária; discriminação.*

- A importância dos conceitos de negociação, planificação, dinamização e avaliação na definição de uma estratégia de intervenção comunitária
- Técnicas diversificadas de trabalho em equipa
- Aplicação de estratégias de *empowerment* em projectos colectivos de índole não directiva e não formal
- Agentes de promoção da igualdade a nível governamental: o Estado Português, a União Europeia, o Poder Local, Comissões para a Igualdade, entre outros
- Agentes de promoção da igualdade da sociedade civil: os cidadãos, as empresas, a escola, a comunicação social, as ONG, entre outros

#### Responsabilidades pessoais e institucionais em fenómenos colectivos

*Conceitos-chave: práticas individuais; responsabilidade social; direitos e deveres de cidadania; identidade partilhada.*

- As práticas individuais como conceito: o papel do indivíduo na valorização e construção da consciência colectiva
- O respeito da comunidade pela projecção da identidade individual
- Implicações do conceito de identidade partilhada
- Exploração de conceitos e práticas: os exemplos da reciclagem, do consumo sustentável, da prevenção e reutilização, da compostagem e do ecodesign

**Áreas do Saber:** Sociologia, Filosofia, Psicologia; Serviço Social; Geografia; Economia, Direito.

STC\_1

Equipamentos – princípios de funcionamento

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Opera com equipamentos e sistemas técnicos em contextos domésticos, identificando e compreendendo as suas normas de boa utilização e os seus diferentes utilizadores.
- Opera com equipamentos e sistemas técnicos em contextos profissionais, identificando e compreendendo as suas normas de boa utilização e seus impactos nas organizações.
- Interage com instituições, em situações diversificadas, discutindo e solucionando questões de teor técnico para a reparação ou melhor utilização de equipamentos e sistemas técnicos.
- Compreende e apropria-se das transformações nos equipamentos e sistemas técnicos.

### Conteúdos

#### Processos socio-históricos de apropriação dos equipamentos e sistemas técnicos

*Conceitos-chave: género, divisão social do trabalho, competitividade, poder, sociedade industrial, estrutura sociocultural.*

- Desigualdades de género na divisão social do trabalho e, em particular, das tarefas domésticas
- (Re)estruturação das organizações em função das competências e qualificações necessárias para a sua modernização e competitividade
- Relações de poder e instâncias mediadoras na introdução e uso dos equipamentos e sistemas técnicos (assistência, fiscalização, consultoria, etc.)
- Emergência e metamorfoses das sociedades industriais, através da interacção (dialéctica) entre estruturas socioculturais e desenvolvimento tecnológico

#### Dimensões científicas da aquisição, utilização e gestão dos equipamentos e sistemas técnicos

*Conceitos-chave: sistema, matéria, energia, eficiência, (des)equilíbrio sistémico, evolução tecnológica.*

- Princípios físicos e químicos elementares, segundo os quais operam os sistemas fundamentais (mecânicos, eléctricos e químicos) para o funcionamento dos equipamentos
- Diferentes fases que constituem o ciclo de vida dos equipamentos
- Modos de quantificar os equipamentos, enquanto elementos consumidores de matéria e de energia;
- Distintas alternativas tecnológicas, numa perspectiva comparativa, em função da eficiência com vista à satisfação das (diferentes) necessidades do utilizador
- Desequilíbrios no funcionamento dos equipamentos e formas de comunicá-los com eficiência aos agentes competentes (reparação, deposição, etc.)
- Fases, agentes e dinâmicas da evolução histórica dos equipamentos, no sentido de um processo contínuo e gradual de aproximação ao homem e à satisfação das suas necessidades

#### Aspectos do raciocínio matemático fundamentais para a utilização e gestão de equipamentos e sistemas técnicos

*Conceitos-chave: lógica, experimentação empírica, sucessão, variável, probabilidade, desempenho, fiabilidade.*

- Critérios de lógica na concepção dos equipamentos, distinguindo-se processos racionalizáveis e processos de experimentação empírica
- Procedimentos básicos de estatística na gestão do equipamento, compreendendo o período de vida útil de um equipamento como uma sucessão de utilizações discretas
- Formas de medição do desempenho de um equipamento ao longo de um certo período de tempo, relacionando-o com factores intrínsecos e extrínsecos
- Modos de tradução da fiabilidade de um equipamento (e de um sistema que inclua diversos equipamentos) em termos probabilísticos

**Áreas do Saber:** Física, Química, Sociologia, Economia, História, Matemática.

STC_2	Sistemas ambientais	Carga horária 50 horas
-------	---------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Promove a preservação e melhoria da qualidade ambiental, através de práticas quotidianas que envolvem preocupações com o consumo e a eficiência energética.
- Pondera a aplicação de processos de valorização e tratamento de resíduos nas medidas de segurança e preservação ambiental.
- Diagnostica as tensões institucionais entre o desenvolvimento e a sustentabilidade, relativamente à exploração e gestão de recursos naturais.
- Interpreta as transformações ambientais ao longo dos tempos, sob diferentes pontos de vista, incluindo as suas consequências nas dinâmicas sociais e populacionais.

### Conteúdos

#### Abordagem socio-histórica das formas de representação e actuação sobre o ambiente

*Conceitos-chave: cosmo-visões, modernidade, padrão demográfico, política ambiental, sociedade de risco, reflexividade, sustentabilidade.*

- Diferentes relações dos povos e civilizações com o ambiente, associados a distintas cosmo-visões e diferentes recursos tecnológicos
- Emergência da modernidade como aprofundamento do controlo e manipulação sobre o ambiente, nas suas várias vertentes
- Associação desta mudança profunda na relação com o ambiente com a transformação dos padrões demográficos e migratórios
- Análise da relação complexa que os indivíduos estabelecem hoje com as políticas ambientais, particularmente visível nas polémicas públicas sobre a instalação de novos equipamentos com um impacto ambiental considerável
- As sociedades contemporâneas como sociedades de risco, implicando um aumento da reflexividade e sensibilidade social para formas mais sustentáveis (e seguras) de relação com o ambiente

#### Perspectivas político-geográficas sobre o ambiente e, em particular, a exploração e gestão dos recursos naturais

*Conceitos-chave: recurso natural, níveis de desenvolvimento, modelos de desenvolvimento, dependência energética, energia renovável.*

- Os diversos recursos naturais: distinção entre renováveis e não renováveis e debate sobre os desafios que se colocam à gestão dos segundos
- Relação das desigualdades na distribuição e consumo energéticos com os níveis e modelos de desenvolvimento das regiões
- A dependência de Portugal relativamente aos recursos do subsolo (em particular, em termos energéticos): implicações financeiras e ambientais da aposta em energias renováveis
- Quantidade e qualidade dos recursos hídricos, em função quer de factores climáticos quer da actividade humana
- Diversas instâncias administrativas e comerciais que regulam a aquisição e exploração dos recursos naturais, explorando tensões entre elas
- Distintos modelos de desenvolvimento, em contexto urbano e em contexto rural, caracterizados por diferentes modos de relação com o meio ambiente

STC\_2

Sistemas ambientais

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Dimensão física e química dos sistemas ambientais

*Conceitos-chave: sistema ambiental, (des)equilíbrio sistémico, intervenção antropogénica, ciclo, matéria, energia, escala, contaminação.*

- Os diferentes elementos que constituem os sistemas ambientais: ar, água, solo e ecossistemas
- Princípios físicos e químicos que comandam os sistemas ambientais nos diferentes elementos, conhecendo os modelos teóricos desenvolvidos para interpretar a forma segundo aqueles operam
- Quantificação dos desequilíbrios nos sistemas ambientais, diagnosticando as causas associadas e, em particular, a dimensão da intervenção antropogénica sobre o ambiente
- A evolução dos sistemas ambientais: causas de desequilíbrios e modos de intervenção sobre as mesmas com vista à correcção dos seus efeitos
- Perspectiva sistémica dos sistemas ambientais, segundo o funcionamento em ciclos interligados de matéria e energia, em diferentes escalas
- Multidisciplinaridade e transversalidade dos problemas ambientais, ao nível da contaminação biológica e físico-química dos vários compartimentos ambientais (água, ar, solo, biota), resultante da emissão de poluentes, e das suas soluções, considerando as dimensões ecológica, social e económica do desenvolvimento sustentável

#### Conceitos matemáticos para o diagnóstico e intervenção de sistemas ambientais

- Utilidade(s) da matemática na interpretação e sistematização dos ciclos ambientais
- Modelos teóricos explicativos dos ciclos ambientais e sua explicitação formal em equações
- Grandezas fundamentais para o diagnóstico dos desequilíbrios em sistemas ambientais
- Métodos matemáticos para relacionar as causas dos desequilíbrios em sistemas ambientais e para dimensionar as soluções
- Leitura e construção de funções, na sua forma gráfica, numérica e analítica, na representação do comportamento dos sistemas ambientais

**Áreas do Saber:** Física, Química, Sociologia, História, Geografia, Matemática.

STC\_3

Saúde – comportamentos e instituições

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Adota cuidados básicos de saúde em função de diferentes necessidades, situações e contextos de vida.
- Promove comportamentos saudáveis e medidas de segurança e prevenção de riscos, em contexto profissional.
- Reconhece diversas componentes científicas e técnicas na tomada de decisões racionais no campo da saúde, na sua interação com elementos éticos e/ou políticos.
- Previne patologias, tomando em consideração a evolução das realidades sociais, científicas e tecnológicas.

### Conteúdos

#### **Modos psicológicos de relação com o corpo, quer nas rotinas de prevenção de riscos quer na resposta a crises originadas por doenças próprias ou de pessoas dependentes**

*Conceitos-chave: cognição, percepção, memória, aprendizagem, inteligência, sistema fisiológico, emoção, representação, apoio psicológico.*

- A importância da cognição nos comportamentos relativamente ao corpo e às doenças, através dos processos de percepção, memória, aprendizagem e inteligência
- Perspectiva dos fundamentos biológicos do comportamento, em termos dos principais sistemas fisiológicos relacionados com o comportamento (nervoso, endócrino e imunitário), e da sua inter-relação
- Processos fundamentais da cognição social que medeiam a relação do indivíduo com os demais, em particular, nos contextos de saúde (relação com médico, enfermeiro, farmacêutico, etc.)
- Integração dos aspectos cognitivos e emocionais na representação que o indivíduo constrói sobre si mesmo e nos cuidados de saúde que desenvolve
- Importância do apoio psicológico a indivíduos em situação de doença, distinguindo características do apoio profissionalizado e do apoio fornecido por familiares ou amigos

#### **Transformações históricas da forma como os indivíduos se representam e actuam sobre si mesmos e sobre terceiros, nos cuidados de higiene e saúde**

*Conceitos-chave: civilização, representação, antropocentrismo, ciência, democracia, controlo urbano, patologia, classe social.*

- Diferentes representações do indivíduo, do corpo e da medicina, associadas a distintas cosmo-visões e matrizes civilizacionais
- A revolução das concepções cosmológicas ocorrida ao longo dos séculos XV e XVI: o novo enfoque no indivíduo (antropocentrismo) e a emergência da ciência moderna (matematização do real)
- Existência de um processo civilizacional que, progressivamente, tem tornado mais sofisticada a relação dos indivíduos com o corpo e os seus cuidados de higiene e saúde
- Generalização dos sistemas nacionais de saúde, nos séculos XIX-XX, enquanto requisito quer da democracia quer de controlo urbano
- Principais patologias em diferentes épocas históricas, relacionando-as com as condições sociais, de higiene e de saúde vigentes
- Diferenças e assimetrias actuais entre classes sociais na sua relação com o corpo, no acesso a cuidados de saúde e, assim, na sua vulnerabilidade a diversas patologias

STC\_3

Saúde – comportamentos e instituições

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Processos biológicos e fisiológicos que sustentam a vida

*Conceitos-chave: organismo, sistema, célula, substância química, (des)equilíbrio, doença.*

- Sistemas constituintes dos seres humanos (nervoso, circulatório, linfático, respiratório, digestivo, estrutura óssea)
- Da célula como unidade básica dos sistemas vivos à existência de diferentes tipos de células com funções específicas
- Interação dos sistemas intrínsecos ao ser vivo com elementos extrínsecos, incluindo substâncias químicas, que intervêm em processos como a alimentação, a respiração, a medicação, etc.
- Conceito de equilíbrio de cada um dos sistemas constituintes e do ser vivo como um todo, diagnosticando e interpretando possíveis desequilíbrios
- Relação entre o aparecimento de novas doenças e os desequilíbrios dos sistemas no ser vivo, compreendendo as intervenções necessárias para a retoma do seu funcionamento normal

#### Conteúdos matemáticos para a adoção de cuidados básicos de saúde

*Conceitos-chave: dose, proporção, concentração, variação, regulação, distribuição, disseminação, probabilidade, variável.*

- O conceito de dose e sua adequação em função das características do organismo (proporções)
- A medição dos níveis de concentração de substâncias no organismo e sua variação ao longo do tempo
- Quantidades de substância necessária para agir sobre os desequilíbrios do sistema e necessidade de regular os períodos de toma de medicamentos
- Distribuição e evolução, no tempo e no espaço, da disseminação de certas doenças numa população e num território
- Incidência (ou probabilidade) de uma doença sobre um determinado grupo ou população, em função das suas variáveis (genéticas, comportamentais, ambientais)

**Áreas do Saber:** Psicologia, Biologia, Química, História, Matemática.

STC_4	Relações económicas	Carga horária 50 horas
-------	---------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Organiza orçamentos familiares, tendo em conta a influência dos impostos e os produtos e serviços financeiros disponíveis.
- Aplica princípios de gestão de recursos na compreensão e melhoria do funcionamento de organizações produtivas (públicas ou privadas).
- Perspectiva a influência dos sistemas monetários e financeiros na economia e na sociedade.
- Compreende os impactos dos desenvolvimentos sociais, tecnológicos e científicos, nos usos e gestão do tempo.

### Conteúdos

#### Dimensão socio-antropológica da organização das actividades produtivas e sua relação com as estruturas culturais

*Conceitos-chave: família, unidade de produção, unidade de consumo, modo de produção, matriz cultural, tempo, modernidade.*

- Diferentes modelos de família, enquanto unidade de produção e de consumo, bem como os seus referentes históricos e culturais
- Relação dos modos de produção com as estruturas e dinâmicas familiares em sociedades e épocas distintas
- Matrizes culturais que permitem (e condicionam) o desenvolvimento dos sistemas económicos
- O tempo enquanto construção social: a transformação radical da sua representação associada ao advento da modernidade

#### Dimensão económica das organizações produtivas e das sociedades

*Conceitos-chave: consumo, poupança, rendimento, coeficiente orçamental, produtividade marginal, economia de escala, moeda, custo de produção.*

- O consumo e a poupança enquanto actos (económicos e sociais) de utilização dos rendimentos, reconhecendo diferentes tipos de consumo e de poupança nas sociedades contemporâneas
- Evolução dos coeficientes orçamentais, relativamente à evolução dos níveis de rendimento
- Cálculo dos valores relativos à evolução da produção total e da produtividade marginal, em função das variações do factor trabalho
- Definição de economias de escala, explicitando-se os factores que as podem originar ou bloquear
- A importância da moeda no desenvolvimento económico, relacionando a evolução tecnológica com o processo de desmaterialização da moeda
- Distintos custos de produção, incluindo a variável tempo e explorando situações para os otimizar

#### Técnicas contabilísticas elementares para a gestão de unidades produtivas e de agrupamentos familiares

*Conceitos-chave: folha de cálculo, balanço contabilístico, activo, passivo, capital próprio, elemento patrimonial, dinâmica patrimonial, gestão sustentável.*

- Elaboração de folhas de cálculo, utilizando fórmulas na resolução de operações fundamentais da área económico-financeira
- Estrutura de um balanço: distinção entre activo, passivo e capital próprio, bem como entre os variados elementos patrimoniais
- A dinâmica patrimonial, a partir da elaboração de balanços sucessivos
- Distinção entre balanço inicial e final e desenvolvimento de modelos de previsão/simulação, com vários cenários, orientados para uma gestão sustentável

STC\_4

Relações económicas

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Conteúdos matemáticos fundamentais para a gestão corrente de unidades produtivas e seu crescimento sustentável

*Conceitos-chave: decisão optimal, função, taxa de variação instantânea, taxa de variação média, programação linear.*

- Contributo da matemática para a tomada de decisões optimais, assim como as suas limitações
- Utilização de estudos gráfico, numérico e analítico de funções no cálculo da relação receitas/despesas, ao longo do tempo
- Conceitos de taxa de variação instantânea e taxa de variação média num intervalo
- Resolução numérica, graficamente e com recurso a programas computacionais (na folha de cálculo) de problemas de programação linear

**Áreas do Saber:** Economia, Contabilidade, Antropologia, Matemática.

STC\_5

Redes de informação e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Entende as utilizações das comunicações rádio em diversos contextos.
- Perspectiva a interação entre a evolução tecnológica e as mudanças nos contextos organizacionais, bem como nas qualificações profissionais.
- Discute o impacto dos media na construção da opinião pública.
- Relaciona a evolução das redes tecnológicas com a transformação das redes sociais.

### Conteúdos

#### Aspectos socio-económicos do desenvolvimento e da implementação das tecnologias da informação e da comunicação

*Conceitos-chave: diversidade social, desigualdade social, investimento, inovação, meio de comunicação de massas, sociedade em rede.*

- Diferentes modos de relação com a tecnologia que coexistem nas sociedades contemporâneas, bem como a sua correlação com certas variáveis sociais (idade, qualificações, recursos económicos, formação específica, grupos de sociabilidade, etc.)
- Relação entre competências tecnológicas e crescimento económico, a nível individual, organizacional e societal
- Ponderação de soluções tecnológicas sustentáveis, a nível organizacional, a partir de uma estimativa dos seus custos e benefícios
- A importância do investimento em inovação tecnológica e em investigação e desenvolvimento na actividade económica
- A importância dos meios de comunicação de massas no desenvolvimento da democracia e da reflexividade social, em particular, através do fortalecimento (e possível controlo ou regulação) de uma “opinião pública”
- Implicações socio-económicas da difusão das redes tecnológicas, em particular, no desenvolvimento de uma nova configuração social, a sociedade em rede

#### Elementos tecnológicos centrais que estruturam o funcionamento dos sistemas de informação e comunicação

*Conceitos-chave: tecnologia da informação e comunicação, terminal, rede, intranet, internet, desempenho.*

- Os sistemas funcionais básicos das tecnologias de informação e comunicação (armazenagem e transferência de dados, construção, articulação e apresentação de informação)
- Os diversos tipos de tecnologias de informação e comunicação, caracterizando as suas dimensões individual e colectiva (terminais e redes)
- Principais elementos, estrutura e dinâmicas das redes informáticas fechadas (intranet) e abertas (internet)
- Aplicação das tecnologias de informação e comunicação nas múltiplas actividades humanas (produção, comércio, serviços, comunicação social, etc.)
- Limitações no desempenho e aplicação associadas à componente tecnológica das tecnologias de informação e comunicação

#### Conhecimentos científicos e matemáticos fundamentais para a compreensão e boa utilização das tecnologias da informação e da comunicação

*Conceitos-chave: princípio físico, código binário, linguagem, base de dados, estatística.*

- Os princípios físicos fundamentais que permitem a realização de operações pelos sistemas de informação e comunicação
- O código binário como linguagem da programação: estrutura e operações básicas
- Operações estatísticas básicas: construção de bases de dados, produção e interpretação de resultados estatísticos, na forma numérica e gráfica

**Áreas do Saber:** Economia, Sociologia, Física, Matemática.

STC\_6

Modelos de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Associa conceitos de construção e arquitectura à integração social e à melhoria do bem-estar individual.
- Promove a qualidade de vida através da harmonização territorial em modelos de desenvolvimento rural ou urbano.
- Compreende os diferentes papéis das instituições que trabalham no âmbito da administração, segurança e território.
- Reconhece diferentes formas de mobilidade territorial (do local ao global), bem como a sua evolução.

### Conteúdos

#### Processos de mudança fundamentais na geografia das populações, em particular, os intensos fluxos de migração, emigração e imigração que ocorreram no território português, desde o início do século XX

*Conceitos-chave: densidade populacional, área urbana, êxodo rural, terciarização, modelo de desenvolvimento, emigração, imigração.*

- Distribuição da população no território português, enfatizando as grandes assimetrias regionais em termos de densidade populacional e a emergência de grandes áreas urbanas
- O processo de êxodo rural, litoralização e progressivo despovoamento do interior, a partir da transformação profunda dos critérios de atractividade e repulsividade dos diferentes locais
- Relação entre o crescimento das cidades, a melhoria das acessibilidades e a industrialização e terciarização dos sistemas económicos
- Diferentes modelos de desenvolvimento sustentável e de qualidade de vida, tanto em contexto urbano como em contexto rural
- Novas tendências na relação espaço-campo e, em particular, novos padrões residenciais, impulsionados pela melhoria das acessibilidades e das telecomunicações
- A situação de Portugal como um país de emigração e imigração: novas facetas deste fenómeno resultantes da criação de um território europeu de livre circulação

#### Princípios psicológicos associados à integração e bem-estar, com enfoque nos contextos de desenvolvimento e nos processos de mudança de meio envolvente

*Conceitos-chave: comunidade, bem-estar, modelo ecológico do desenvolvimento, adaptação, transferência cognitiva.*

- O funcionamento e o papel social das comunidades como promotoras de desenvolvimento e bem-estar pessoais
- Os diferentes contextos no modelo ecológico do desenvolvimento (macro-sistema, meso-sistema, exo-sistema, micro-sistema)
- Factores de risco e de protecção em cada um dos sistemas
- Mecanismos de adaptação e transferência cognitiva, inerentes a qualquer processo de mobilidade individual entre diferentes comunidades (possibilidades e limitações)

#### Conceitos fundamentais nos processos de construção do espaço de vivência (arquitectura) e de ordenamento do território

*Conceitos-chave: necessidade, satisfação, habitat, espaço, urbanidade, modelo territorial.*

- As necessidades do Homem no seu habitat (habitação, trabalho, convívio, alimentação, deslocação, etc.)
- A dimensão física do espaço de vivência, considerando as componentes de estar e deslocar
- Relação da organização e da construção do espaço urbano, entre o estar e o deslocar, com a satisfação das necessidades do Homem
- Caracterização dos modelos territoriais de organização do espaço de vivência: formas de medição e análise dos padrões de ocupação de solo e configuração de vias de comunicação de diferentes tipos de transporte

As variáveis físicas que limitam o desenvolvimento do espaço urbano

STC\_6

Modelos de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos *(Continuação)*

#### **Princípios físicos na organização e gestão do espaço habitável**

*Conceitos-chave: fluxos, matéria, energia, circulação, resíduo, eficiência.*

- Fluxos materiais e energéticos no interior dos espaços urbanos e entre estes e os espaços adjacentes
- Medição, análise e interpretação da circulação de ar, água e seres vivos, bem como da produção de resíduos e o consumo de energia no espaço urbano
- Medição, análise e interpretação dos fluxos materiais e energéticos do lar, associando as variáveis determinantes para a gestão eficiente daqueles (equipamentos utilizados, construção do espaço, orientação solar, comportamentos de utilização de energia, etc.)

**Áreas do Saber:** Psicologia, Geografia, Arquitectura/Ordenamento do Território, Física, Matemática.

STC\_7

Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Reconhece os elementos fundamentais ou unidades estruturais e organizativas que baseiam a análise e o raciocínio científicos.
- Recorre a processos e métodos científicos para actuar em diferentes domínios da vida social.
- Intervém racional e criticamente em questões públicas com base em conhecimentos científicos e tecnológicos.
- Interpreta leis e modelos científicos, num contexto de coexistência de estabilidade e mudança.

### Conteúdos

#### Conceitos nucleares para a compreensão e desenvolvimento dos vários ramos das ciências

*Conceitos-chave: átomo, molécula, célula, órgão, indivíduo, cultura, sistema, rede, fenómeno.*

- O átomo e a molécula como elementos base do universo (ciências físico-químicas)
- A célula e o órgão como elementos base dos seres vivos (ciências biológicas)
- O indivíduo e a cultura como elementos base das sociedades (ciências sociais)
- Estruturação destes elementos em sistemas ou redes alargadas, produtoras de fenómenos complexos (não redutíveis à soma dos elementos)

#### Aspectos metodológicos elementares da ciência enquanto prática social e modo específico de produção de conhecimento

*Conceitos-chave: ciência, método, conceito, modelo, teoria, investigação científica, experimentação, lógica, conhecimento.*

- O método enquanto base do trabalho científico
- Conceitos, modelos e teorias como ponto de partida e de chegada da investigação científica
- As várias formas de experimentação empírica (controlada) como forma de verificação (refutação ou confirmação) das hipóteses resultantes das teorias e modelos abstractos
- Procedimentos lógicos como base do raciocínio científico (dedução e indução)
- A matemática enquanto linguagem e forma de raciocínio fundamental para o desenvolvimento e a expressão do conhecimento científico

#### Processos através dos quais a ciência se integra e participa nas sociedades

*Conceitos-chave: interação, argumentação, controvérsia pública, participação, competência científica, tomada de decisão.*

- Modos diferenciados como os cidadãos interagem com a ciência e utilizam os conhecimentos científicos no seu quotidiano
- Formas como os argumentos científicos são mobilizados em controvérsias públicas, a par de outro tipo de argumentos (políticos, económicos, éticos, religiosos, etc.), na busca de soluções
- Importância actual das competências científicas para a participação dos indivíduos em diversas questões públicas
- Limitações do conhecimento científico e da actuação dos cientistas na tomada de decisão em polémicas públicas

#### Compreensão dos processos e conhecimentos científicos como base de um novo tipo de cultura e de desenvolvimento social

*Conceitos-chave: dogma, preconceito, evolução, democracia, industrialização, dialéctica, sociedade do conhecimento.*

- O conhecimento científico enquanto aproximação (sempre provisória) ao real, no qual o maior rigor e funcionalidade resultam de uma contínua evolução
- A ruptura com os dogmas, preconceitos e estereótipos enquanto atitude central no pensamento científico
- A relação entre a emergência da ciência moderna e a erosão dos sistemas de poder tradicionais, dando origem às sociedades democráticas e industriais
- A relação dialéctica entre investimento em investigação & desenvolvimento e os níveis de progresso e de bem-estar das sociedades
- Intensificação da presença da ciência nos variados campos da vida contemporânea, dando origem a sociedades do conhecimento ou da reflexividade

CLC_1	Equipamentos – impactos culturais e comunicacionais	Carga horária 50 horas
-------	---	---------------------------

<b>Resultados de Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhece a multiplicidade de funções utilitárias e criativas dos equipamentos e sistemas técnicos, em contexto privado.</li> <li>• Conjuga saberes especializados relativos a equipamentos e sistemas técnicos no estabelecimento e desenvolvimento de contactos profissionais.</li> <li>• Convoca conhecimentos sobre equipamentos e sistemas técnicos com o objectivo de facilitar a integração, a comunicação e a intervenção em contextos institucionais.</li> <li>• Relaciona transformações e evoluções técnicas com as novas formas de acesso à informação, à cultura e ao conhecimento, reconhecendo o contributo dos novos suportes tecnológicos de comunicação.</li> </ul>
-----------------------------------	--

### Conteúdos

#### Reflexos da evolução dos equipamentos e sistemas técnicos na Cultura e na Arte

**Conceitos-chave:** arte; cultura; tradição; conforto; progresso; memória colectiva; cultura de massas; estética artística.

- A Arte como produto e motor das mentalidades, das condições materiais e do contexto ideológico, na sincronia e diacronia
- Tradição, conforto e progresso: abrangência e inter-relação entre os conceitos
- Noção tradicional de Cultura e noção integradora de Cultura
  - Memória individual e memória colectiva
  - Dimensão étnica e popular da cultura e a cultura de massas – confrontos e influências
- Implicações da integração de equipamentos e sistemas técnicos no quotidiano privado artístico e cultural
  - A acessibilidade da Arte e conseqüente alteração do conceito de cultura
  - A inovação das/nas manifestações artísticas (nomeadamente, na alteração dos “padrões” da estética artística)
  - Relação entre as diversas expressões/manifestações de Arte

#### A Língua como factor de apropriação dos equipamentos e sistemas técnicos

**Conceitos-chave:** linguagem icónica; instruções; crónica; reclamação; protesto; relatório crítico; artigos técnicos; mensagem publicitária; hipertexto.

- Interpretação de instruções de montagem e uso de equipamentos através da descodificação de folhetos e manuais de instruções (linguagem icónica e verbal; rede de relações semânticas específicas)
- Pesquisa, selecção e aplicação de informação específica em documentação técnica de cariz diverso (artigos técnicos ou outros), sobre as potencialidades, vantagens e multiplicidade de opções dos equipamentos, adequando ao contexto de utilização
- Construção e expressão de opinião especializada em relação a equipamentos e sistemas técnicos, com base em artigos científicos e recurso a uma interacção discursiva adequada
- Comunicação, em contexto profissional e/ou institucional, através de formatos textuais e de equipamentos diversos: fax, mensagem electrónica, SMS, carta, telegrama, entre outros meios
- Acessibilidade e produção de informação em suportes diversos, como forma de integrar eficazmente uma rede de relações profissionais e/ou institucionais: a crónica, a reclamação e o protesto como estruturas facilitadoras da intervenção
- Os efeitos da produção de relatórios críticos e de síntese na melhoria do funcionamento das instituições.
- Argumentação oral, escrita verbal e escrita não verbal: o poder da palavra e da imagem nos processos comunicacionais, adequados aos contextos específicos do acto de comunicação
- A importância e o impacto da mensagem publicitária na percepção das evoluções técnicas: publicidade comercial e institucional
- A internet e o hipertexto como ferramentas inovadoras de acesso às manifestações culturais e artísticas: leitura por associação de ideias e escrita interactiva

CLC\_1

Equipamentos – impactos culturais e comunicacionais

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Reflexos da evolução dos equipamentos e sistemas técnicos no perfil comunicacional das relações interpessoais

*Conceitos-chave: comunicação funcional, de lazer e artística; identidade e alteridade; comunicação institucional; Média; equipamentos inovadores; comportamento social*

- Diferenciação dos referentes da comunicação funcional, de lazer e artística e função comunicativa contextualizada dos diversos meios técnicos disponíveis
- Alteração dos referentes comunicacionais de espaço e tempo pela utilização generalizada dos equipamentos e sistemas técnicos no quotidiano privado e profissional
- Equipamentos e sistemas técnicos como elementos facilitadores e globalizantes da comunicação a todos os níveis da intervenção humana
  - Adequação dos equipamentos e sistemas técnicos contemporâneos às exigências da comunicação profissional e/ou institucional (eficácia e fluidez)
  - Novas práticas de trabalho (colectivo e individual) e alteração dos perfis de comportamento em contextos profissionais e institucionais
  - Impactos no perfil das relações humanas, em variados contextos da sua utilização
  - Apropriação de sistemas e equipamentos inovadores na construção de uma nova geração média
- Evolução e transformação dos equipamentos e sistemas técnicos desde de Vannevar Bush até aos nossos dias

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; História; Tecnologias de Informação e Comunicação.

CLC_2	Culturas ambientais	Carga horária 50 horas
-------	---------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Aplica conhecimentos técnicos e competências interpretativas na gestão equilibrada de consumos energéticos.
- Comunica eficazmente, de acordo com a percepção das implicações e mais-valias de processos de reciclagem em contexto profissional.
- Participa conscientemente em actividades de protecção e salvaguarda dos recursos naturais.
- Constrói opiniões críticas fundamentadas sobre os diversos impactos das actividades humanas nas alterações climáticas.

### Conteúdos

#### Cultura de Redução, Reutilização e Reciclagem

*Conceitos-chave: qualidade ambiental; equilíbrio ambiental; reciclar; reduzir; reutilizar; consumo; desperdício; recursos naturais; demografia; alterações climáticas; aquecimento global.*

- Aplicações da política dos três erres em contexto privado e profissional
- Noções de consumo, desperdício e qualidade ambiental
- Hábitos de vida e tempos de lazer “verdes”: percepção universal do impacto das tradições culturais no ambiente
- Energias alternativas: estilos de vida e práticas culturais em confronto com o ambiente e sua sustentabilidade
- A identidade geográfica e cultural das populações e sua relação com os recursos naturais: caracterização regional
  - Perfil humano e demográfico das regiões
  - A influência das alterações ambientais nessa identidade
- A Arte reciclada: processos de inovação artística com recurso à reciclagem

#### A Língua como factor de intervenção ambiental sustentável

*Conceitos-chave: discurso argumentativo; artigos de apreciação crítica; construção de opinião crítica; texto expositivo-argumentativo; reclamação; protesto; texto criativo; texto literário; iconografia; linguagem panfletária; comunicação em linha; ciberespaço; publicidade institucional.*

- Síntese de conhecimentos e informações técnicas de forma a orientar a (auto)regulação de consumos energéticos
- Aperfeiçoamento do discurso argumentativo oral como instrumento de sensibilização e persuasão para as práticas de redução, reutilização e reciclagem
- Exploração de recursos de Língua e tipologias de texto estruturantes na formulação de opinião crítica
  - Domínio e uso quotidiano de universos semânticos relacionados com reciclagem, como forma de indução de práticas
  - Leitura de artigos de apreciação crítica, para informação e documentação acerca da salvaguarda dos recursos naturais
  - Textos expositivo-argumentativos e a mobilização para movimentos de sensibilização em relação às alterações climáticas
  - Redacção de reclamações e/ou protestos de salvaguarda dos recursos naturais na interacção institucional
- Leitura e análise de textos criativos e literários que forneçam uma perspectiva crítica e diacrónica em relação às alterações climáticas, à transformação da paisagem e à evolução do conceito de Qualidade de Vida
- Utilização da função argumentativa/persuasiva da iconografia em acções promotoras da redução dos consumos energéticos, nomeadamente através da composição gráfica e verbal de mensagens panfletárias e informativas
- Participação em comunidades online como prática de sensibilização para processos de preservação do meio ambiente (os três erres) em vários contextos da vida quotidiana (através de fóruns, subscrições e salas de conversação temáticas)

CLC\_2

Culturas ambientais

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Aspectos comunicacionais dos direitos e deveres ambientais, individuais e colectivos

*Conceitos-chave: Informação; sensibilização; defesa ambiental; sustentabilidade; direitos e deveres laborais; rede cívica; movimento global; Média*

- Adequação dos direitos e deveres individuais e colectivos à problemática do ambiente e sustentabilidade, com recurso à análise da legislação ambiental em vigor
- A Informação e a sensibilização, nomeadamente em contextos profissionais e institucionais, como bases do sucesso das políticas de defesa ambiental
- Importância das redes cívicas alargadas de sensibilização para as questões ambientais: co-responsabilização institucional
- A casa Global: muitas culturas, uma só Terra
  - Posicionamento crítico face aos movimentos globais de utilização/gestão desequilibrada dos recursos naturais (relação entre consumo e desperdício)
  - O papel dos média no movimento global de sensibilização: posicionamento crítico face à informação veiculada

**Áreas do saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; Geografia; História; Formação Cívica

CLC\_3

Saúde – língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Interpreta informação e comunica com objectivos de prevenção na adopção de cuidados básicos de saúde, em contexto doméstico.
- Apreende regras e meios de segurança, participando conscientemente na construção de uma cultura de prevenção no colectivo profissional.
- Relaciona a multiplicidade de terapêuticas com a diversidade cultural, respeitando opções diferenciadas.
- Mobiliza saberes culturais, linguísticos e comunicacionais no contacto com patologias e cuidados preventivos, nomeadamente no que diz respeito ao envelhecimento da população e ao aumento da esperança de vida.

### Conteúdos

#### Perspectivas culturais e socio-profissionais da Qualidade de Vida: gestão consciente dos Tempos de Lazer, da Higiene e Segurança no Trabalho e da Esperança de Vida

*Conceitos-chave: desenvolvimento; qualidade de vida; lazer; Higiene e Segurança no Trabalho; Estado de Providência; Saúde Pública; esperança de vida; equilíbrio e sustentabilidade.*

- O Desenvolvimento como elemento proporcionador da Qualidade de Vida e relação entre esta e as práticas de Lazer
- Hábitos quotidianos e domésticos que promovem a qualidade de vida
- Princípios de Higiene e Segurança no Trabalho: especificidades de alguns grupos laborais no que respeita a Higiene e Segurança no Trabalho
- Práticas terapêuticas tradicionais e “alternativas”: traços distintivos
- O Estado de Providência e o Sistema Nacional de Saúde
  - O conceito de Saúde Pública e o papel das instituições na sua promoção e defesa
  - O aumento da Esperança de Vida e seu reflexo na organização e dinâmica das instituições
- Saúde: uma cultura de prevenção
  - Esperança de Vida e modo de vida: implicações do aumento daquela na perspectivação desta
  - Equilíbrio e sustentabilidade universal: desafios de uma macro-sociedade envelhecida

#### A Língua como forma de apropriação e intervenção na gestão quotidiana dos cuidados básicos de saúde

*Conceitos-chave: técnicas de resumo; texto panfletário; texto informativo; intencionalidade comunicativa; relato; meios de comunicação; estruturas legislativas; circular; comunicado; informação institucional; discurso expositivo-argumentativo.*

- Técnicas de resumo de informação, proveniente de fontes e suportes diversos como forma de adoptar, em consciência, cuidados básicos de saúde em contexto privado, profissional e institucional
- Exploração da intencionalidade comunicativa de textos panfletários e informativos, em revistas e jornais, de forma a construir um leque de opções em torno de actividades de lazer como factor preventivo
- Recursos para difusão de práticas de prevenção em contexto profissional e institucional
  - Instrumentos de comunicação eficazes e céleres (exemplos do fax e da mensagem electrónica)
  - As estruturas legislativas como suporte das opções prescritivas: Lei, Decreto-Lei, Despacho e Portaria
  - As circulares e os comunicados como veículos de informação institucional acerca de práticas terapêuticas e prescritivas
  - Leitura, interpretação e metodologias de implementação de regulamentos relacionados com Higiene e Segurança no Trabalho
- Interpretação de textos metalinguísticos e metacognitivos: dicionário e *simposium* como suportes para pesquisa de informação que fundamenta práticas terapêuticas de índole variada
- Pesquisa e selecção de informação pertinente sobre as patologias do envelhecimento e cuidados de prevenção em suportes diversificados: relatos, textos autobiográficos, Internet, entre outros possíveis
- O debate público e a dissertação crítica como veículos de opinião fundamentada acerca dos problemas que afectam a saúde pública universal

CLC\_3

Saúde - Língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### **A Comunicação como elemento fundamental no processo de mudança de mentalidades e atitudes em relação à prevenção**

*Conceitos-chave: prevenção; Higiene e Segurança no Trabalho; comunicação inter-institucional; rede cívica; saúde pública.*

- Informação publicitária e informação técnica especializada sobre cuidados básicos de saúde: características e princípios estruturantes
- Práticas de Higiene e Segurança no Trabalho
  - Importância da circulação de informação e da comunicação inter-institucional na promoção de hábitos e práticas., nomeadamente quanto à legislação em vigor
  - Perfil das empresas e instituições antes e depois da implementação de cuidados de Higiene e Segurança no Trabalho: consciencialização e comunicação
- Papel e pertinência da comunicação na construção de uma rede cívica de informação no combate e prevenção de problemas de saúde pública à escala global: Doenças Sexualmente Transmissíveis, Obesidade, Toxicod dependência, Cardiovasculares; Diabetes; Raquitismo, patologias derivadas do envelhecimento, entre outras

Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Língua estrangeira; Formação Cívica; Sociologia.

CLC_4	Comunicação nas organizações	Carga horária 50 horas
-------	------------------------------	---------------------------

<b>Resultados de Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza terminologias adequadas na definição de orçamentos familiares e no preenchimento de formulários de impostos, aplicando tecnologias que facilitam cálculos, preenchimentos e envios.</li> <li>• Adequa-se a modelos de organização e gestão que valorizam o trabalho em equipa, em articulação com outros saberes especializados.</li> <li>• Compreende e aplica os princípios de funcionamento dos sistemas monetários e financeiros, enquanto elementos de configuração cultural e comunicacional das sociedades actuais.</li> <li>• Identifica os impactos de evoluções técnicas na gestão do tempo, reconhecendo os seus efeitos nos modos de processar e transmitir informação.</li> </ul>
-----------------------------------	---

### Conteúdos

#### **A influência da Cultura nos modelos de organização, orçamentação e gestão financeira**

*Conceitos-chave: cultura; arte; gestão orçamental; oferta cultural; financiamento cultural; defesa patrimonial; cultura e multiculturalidade; organização hierárquica e organização sistémica do trabalho.*

- Gestão da orçamentação privada reservada a vivências culturais e artísticas
- Oferta cultural gratuita e oferta cultural paga: distinção e opção
- Dimensão económica da Cultura e da Arte
  - Propósitos dos investimentos financeiros (públicos e privados) na Arte, Cultura e Lazer
  - Papel das instituições no desenvolvimento de estratégias de sustentabilidade financeira das actividades culturais
- Cultura de defesa patrimonial regional, nacional e internacional: cultura e multiculturalidade
- Paradigmas organizacionais das empresas e instituições e suas implicações na comunicação nas/entre as organizações
  - Organização hierárquica e organização sistémica do Trabalho: vantagens e desvantagens dos dois modelos
  - Vectores de percepção de uma cultura do rigor: cultura de cooperação, cultura de ambição, cultura de participação, cultura de inovação – consequências nas necessidades e características da comunicação
- Vivência egotista e em diferido, ou vivência partilhada e em tempo real: uma opção macro-estrutural de gestão da comunidade global

CLC\_4

Comunicação nas organizações

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### **Suportes linguísticos indispensáveis aos processos de gestão pessoal, profissional, institucional e macro-estrutural**

*Conceitos-chave: formulário; declaração; artigo técnico; folheto informativo; documentário; texto publicitário; requerimento; petição; acordo; tratado; hiperonímia e hiponímia; identidade e alteridade; texto de carácter autobiográfico.*

- Estruturas linguísticas específicas para a correcta gestão financeira privada: preenchimento de cheques, interpretação de extractos, construção de folhas de receitas e despesas
- Instrumentos de execução orçamental em contexto privado: formulários e declarações em suporte papel e digital
- Leitura, interpretação e síntese de artigos técnicos e folhetos informativos acerca da gestão privada de bens e valores
- Recursos e estruturas de Língua necessários ao registo de informação em folha de cálculo: hiperonímia e hiponímia
- Adequação do registo discursivo aos suportes e interlocutores em contexto profissional: carta, fax, mensagem electrónica, discurso oral sustentado e estruturado
- Papel regulador e orientador dos relatórios críticos na gestão de equipas de trabalho
- Importância da escuta/visionamento para integração de informação
  - Os textos publicitários áudio e *scriptovisuais* como forma de percepção do funcionamento dos sistemas financeiros
  - Documentários especializados em movimentos financeiros nacionais e internacionais
- Tipologias textuais de interacção com/entre instituições, no plano cultural e financeiro: requerimento, petição, outros
- Leitura e interpretação crítica de textos com objectivos geoestratégicas: papel dos acordos e dos tratados na gestão da comunidade global
- Implicação do Eu no discurso e gestão dos vectores espaço-temporais: apresentação e defesa de pontos de vista, convicções, ideias e ideais em textos de carácter autobiográfico, a saber, memórias, cartas, diários, relatos

#### **Enquadramentos informativos e comunicacionais da gestão: construção de uma rede de interações**

*Conceitos-chave: privacidade; sobre-endividamento; Orçamento Geral do Estado; crescimento económico; progresso social.*

- O exercício do direito de privacidade
- Sobre-endividamento: conceito, prevenção e estruturas sociais de apoio
- Importância dos sistemas de informação e respectivos mecanismos de comunicação nos ambientes profissionais
- Orçamento Geral do Estado: contemplação financeira da cultura na generalidade e na especialidade
- Serviços públicos de informação: objectivos culturais e limites financeiros
- Distinção entre crescimento económico e progresso social, com base em informação veiculada pelos média
- Adequação das estratégias de comunicação ao público-alvo e aos vectores espaço-temporais
- Estratégias de selecção de informação na sociedade contemporânea
  - Massificação da iconografia e dos textos informativos
  - Exercício do pensamento crítico próprio

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua estrangeira; Geografia; História; Marketing; Contabilidade.

CLC_5	Cultura, comunicação e média	Carga horária 50 horas
-------	------------------------------	---------------------------

### Resultados de Aprendizagem

- Compreende as diferentes utilizações da Língua nas comunicações rádio, adequando-as às necessidades da organização do seu quotidiano.
- Identifica as mais valias da sistematização da informação disponibilizada por via electrónica em contextos socioprofissionais.
- Reconhece os impactos dos *mass media* na constituição do poder mediático e sua influência na regulação institucional.
- Desenvolve uma atitude crítica face aos conteúdos disponibilizados através da internet e dos meios de comunicação social no geral.

### Conteúdos

#### Novos formas e expressões de Cultura: evolução e impacto social das tecnologias de informação e comunicação

*Conceitos-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; memória colectiva; arte digital; museu virtual; arte interactiva; lazer; optimização e rentabilização do trabalho; macro-electrónica; micro-electrónica; ergonomia do trabalho.*

- As tecnologias de informação e comunicação (TIC) ao serviço da memória colectiva
- A difusão da arte e da cultura pelas tecnologias de informação e comunicação quanto à acessibilidade e celeridade no acesso à informação/formação; consequências no conceito de cultura
- A Reinvenção da Arte através do ciberespaço: a Arte Digital e os Museus Virtuais
- Alteração do conceito de propriedade autoral: Arte Interactiva
- Reflexos da alteração das coordenadas espaço/tempo do ciberespaço na construção e apropriação de elementos culturais
- Gestão das diversas dimensões do quotidiano com recurso às TIC: gestão dos recursos domésticos, novas formas de lazer e novas noções de qualidade de vida
- Vantagens trazidas pela evolução das tecnologias de informação e comunicação no colectivo profissional:
  - Novos métodos de optimização e rentabilização do trabalho e de gestão da comunicação
  - Micro e macro electrónica ao serviço da ergonomia do trabalho
  - Armazenamento e recuperação de dados

CLC\_5

Cultura, comunicação e média

Carga horária  
50 horas

## Conteúdos (Continuação)

### Construção linguística da intervenção cultural e comunicacional com recurso às tecnologias de informação e comunicação

*Conceitos-chave: pesquisa, selecção e tratamento de informação; iconografia; comunicação em suporte electrónico; intencionalidade comunicativa; discurso oral; texto argumentativo; crónica; base de dados; hipertexto; anúncio; curriculum vitae; resumo; síntese; texto informativo.*

- Técnicas de pesquisa, selecção e tratamento de informação, com objectivos pessoais e profissionais, através do recurso a ferramentas disponibilizadas pelas tecnologias de informação e comunicação (processador de texto e folha de cálculo)
- Adequação a situações de comunicação em suporte electrónico
  - Percepção das intencionalidades comunicativas implícitas e explícitas na comunicação em linha
  - Produção de discurso oral em presença e a distância: consciencialização dos mecanismos linguísticos supressores da ausência do interlocutor
  - Construção de uma ou mais identidades electrónicas e mobilização de recursos linguísticos adequados à participação em comunidades cibernéticas (Netiquette)
  - Interpretação de textos argumentativos, crónicas e discursos políticos para intervenção sustentada em comunidades de opinião em linha
- Mecanismos de Língua para sistematização da informação, em contexto socioprofissional
  - Adequação linguística e caracterização comunicacional das diversas ferramentas das tecnologias de informação e comunicação: mensagens electrónicas, fax, texto processado, folhas de cálculo, ASCII, visual Basic, HTML
  - Resposta a anúncios e construção de Curriculum Vitae em modelos diversos
  - O hipertexto como recurso comunicativo linguístico verbal e não verbal ao serviço da capacidade de intervenção na acção das instituições: páginas pessoais, blogs, entre outros
- Formas de intervenção crítica sobre a informação mediatizada: resumo e síntese de textos informativos e construção de folhetos informativos para apropriação e esclarecimento das mensagens veiculadas pelos média

### Os média e a alteração dos processos de comunicação, intervenção e participação pública

*Conceitos-chave: Comunidade; comunicação global; identidade local; identidade electrónica; opinião publica; pensamento crítico à escala global.*

- Reformulação do conceito de comunidade por efeito das potencialidades comunicativas das tecnologias de informação e comunicação
  - Alteração do perfil das inter-relações humanas; noção de Identidade electrónica
  - Comunicação global vs identidade local
  - O poder dos média: importância da imagem e de novas formas de linguagem e de comunicação na formulação e preservação de uma opinião pública
- A importância da segurança dos sistemas de informação em contextos profissionais e institucionais: enquadramento legal e exploração dos instrumentos disponíveis para uma comunicação organizacional com vista à minimização de riscos
- Percepção da iconografia como linguagem preferencial dos diversos suportes tecnológicos e seu relacionamento pertinente com os tipos de texto e de comunicação inerentes
- A universalização dos grandes debates da Humanidade: a intervenção comunitária e a formulação de pensamento crítico numa conjuntura de globalização

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; História; Marketing; Tecnologias de Informação e Comunicação.

CLC\_6

Culturas de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Recorre a terminologias específicas no âmbito do planeamento e ordenação do território, construção de edifícios e equipamentos.
- Compreende as noções de ruralidade e urbanidade, compreendendo os seus impactos no processo de integração socioprofissional.
- Identifica sistemas de administração territorial e respectivos funcionamentos integrados.
- Relaciona a mobilidade e fluxos migratórios com a disseminação de patrimónios linguísticos e culturais.

### Conteúdos

#### Questões culturais que envolvem o planeamento e o ordenamento do território

*Conceitos-chave: urbanismo; mobilidade; arquitectura; planeamento habitacional; equilíbrio paisagístico; ruptura paisagística; equipamento cultural; ordenamento e coesão territorial; Plano Director Municipal; turismo; fluxo migratório; património cultural.*

- Critérios de qualidade no *Planeamento Habitacional*:
  - Equipamentos culturais de suporte à habitação: espaços verdes, zonas de lazer, espaços de interacção cultural.
  - Influência dos equipamentos culturais no ordenamento e coesão territorial.
  - Arquitectura tradicional e sistemas construtivos.
  - Ambientes rurais e ambientes urbanos.
  - História oral das Comunidades e Socialização.
  - A memória dos lugares e a Epifania dos espaços.
  - Traços arquitectónicos distintivos: integração e ruptura paisagística.
  - A polissemia da Polis.
- Plano Director Municipal: conceito, objectivos e concretização.
- Fomento, oportunidade e mobilidade laborais aliados à valorização do património urbano e rural.
  - Novas áreas de oferta profissional: Turismo urbano, turismo rural, turismo de habitação, turismo cultural e turismo de aventura.
  - Reconstrução de percursos profissionais e projectos de vida através da qualificação profissional em áreas associadas à reclassificação urbanística.
- Fluxos Migratórios: causas e consequências económicas, políticas e culturais dos fenómenos de migração, emigração, imigração e êxodo.
- Consequências dos fluxos migratórios na expressão cultural e artística e o papel dos equipamentos culturais nos processos de integração.

CLC\_6

Culturas de urbanismo e mobilidade

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### A Língua como suporte indispensável à gestão e à intervenção no urbanismo e na mobilidade

*Conceitos-chave: prevenção rodoviária; caderno de encargos; projecto; licença; planta; mapa; topografia; resumo; síntese; reclamação; requerimento; debate; património linguístico; relato; crónica; texto literário; texto informativo.*

- Terminologia e estrutura de documentos e situações de comunicação específicas, relacionados com a temática do urbanismo e mobilidade.
  - Descodificação de folhetos informativos relativos ao código da estrada, prevenção rodoviária e outros.
  - Caderno de encargos, projecto de construção, licença de construção, planta, mapa, carta topográfica.
  - Técnicas de pesquisa, selecção e resumo/síntese de informação, nomeadamente na Internet, acerca dos sistemas de administração territorial e de instituições relacionadas com urbanismo e mobilidade.
  - Documentos de interacção formal em processos de planeamento e construção (reclamação e o requerimento).
  - Percepção da hierarquia e teor dos documentos legais e sua articulação com o planeamento: Lei, Decreto-Lei, Despacho e Portaria.
  - Expressão oral e escrita coesa e coerente num debate/participação institucional público.
- Os processos de migração e seus impactos na configuração do urbanismo e da mobilidade.
  - Recolha de informação acerca dos fluxos migratórios e ao património linguístico e cultural a eles associado: (crónicas, textos literários, textos informativos diversos, relatos de vivências, entre outros).
  - Pesquisa e tratamento de informação, a partir de textos de apreciação crítica sobre a importância da Língua Portuguesa no mundo.
- Apropriação e uso linguístico apropriado para inserção em contextos socioprofissionais:
  - Mapas, cartas topográficas, projecto de construção, plantas, escalas, licença de construção, iconografia associada, folhetos e cartazes informativos.
  - Apropriação de variantes regionais de realização do português como forma de integração socioprofissional.
  - Leitura e interpretação de textos literários que exemplifiquem fenómenos de superação da exclusão social e profissional.

#### A Comunicação nos processos contemporâneos de mobilidade humana e intervenção urbanística

*Conceitos-chave: mobilidade humana; intervenção urbanística; espaço rural; espaço urbano; mercado de trabalho; recuperação; reclassificação; coesão humana e paisagística do território; impacto visual; impacto ambiental; Qualidade de Vida.*

- Importância da Língua Portuguesa na criação de laços humanos e culturais e na sensibilização para atitudes comunitárias.
- Problemática da integração e relacionamento com as sociedades imigrantes em Portugal.
- Preservação e dinamização do espaço rural e do espaço urbano com vista à recuperação da memória colectiva dos espaços.
  - A recuperação e reclassificação dos espaços e suas consequências no mercado de trabalho.
  - Campanhas institucionais: cruzamento do seu teor com a coesão paisagística e humana do território.
- Formas de comunicação entre operários e agentes especializados, de forma a adequar o planeamento à construção.
- Integração espacial e temporal da construção e seu impacto visual e ambiental.
- Ordenamento da construção e Qualidade de Vida: princípios e regras (análise da legislação em vigor).

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Língua Estrangeira; Geografia; Filosofia; História; Sociologia; Formação Cívica.

CLC\_7

Fundamentos de cultura língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Resultados de Aprendizagem

- Intervém de forma pertinente, convocando recursos diversificados das dimensões cultural, linguística e comunicacional.
- Revela competências em cultura, língua e comunicação adequadas ao contexto profissional em que se inscreve.
- Formula opiniões críticas, mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
- Identifica os principais factores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

### Conteúdos

#### Uma Cultura de programação: trajectos pessoais e mudança social

*Conceitos-chave: contexto de vida; trajecto pessoal; família; trabalho; interacção social; mudança social; recurso financeiro; aprendizagem não formal; investigação cultural intensiva e extensiva; urbanismo; património; sistemas de comunicação; cultura artística; literatura; património cultural e artístico; globalização.*

- Relação entre os contextos de vida e os trajectos pessoais:
  - Novas dinâmicas de família, trabalho e de redes de interacção social.
  - Importância dos recursos financeiros, dos equipamentos culturais e das interacções sociais nas opções e nas trajectórias individuais.
  - Consciência da presença e da representação do Outro na construção do Eu.
- A importância das aprendizagens não formais nas manifestações culturais e artísticas e destas naquelas.
- Metodologias disponíveis de diagnose e prospecção ao serviço da actividade cultural: inquérito, entrevista, observação directa e análise documental.
- Investigação cultural intensiva e extensiva: objectivos, propósitos e adequação da opção.
- Arte privada e Arte pública:
  - Consequências na gestão do urbanismo e do património.
  - Manifestações artísticas diferenciadas: intervenção e apropriação.
  - Instituições, Museus e Arquivos.
- A influência dos factores culturais, políticos e físicos nos processos de mudança social ao longo da história:
  - Evolução dos princípios estéticos da Arte e sua relação com o real.
  - A Cultura artística e seu impacto nas sociedades.
  - A Importância da Literatura na consolidação do património cultural e artístico de um povo.
- Factores de aceleração da mudança social e cultural na história recente: os adventos da Revolução industrial, do cientismo, do racionalismo, dos confrontos bélicos, entre outros.
- Efeitos da globalização das políticas financeiras e seus impactos na gestão da promoção da Cultura, nos seus diferentes aspectos e dimensões (por exemplo, arte popular e arte das elites).

CLC\_7

Fundamentos de cultura língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### A Língua e a Literatura portuguesas no mundo como elementos de união e intervenção cívica

**Conceitos-chave:** *texto criativo; texto literário; registo autobiográfico; realidade e ficção; texto informativo; notas; resumo; síntese; texto argumentativo; texto expositivo-argumentativo; debate; leitura; interpretação; escrita; variação e mudança; Língua; Literatura; metalinguagem; identidade global e local.*

- O texto criativo como expressão de vivências:
  - Mecanismos de reconhecimento do Outro na construção de Si.
  - Registo autobiográfico de trajectos de vida individuais e colectivos: memórias, diários, cartas, relatos entre outros.
  - Memória colectiva e imaginário, traçados pelo recurso consciente e estruturado a crónicas, entrevistas, descrições e relatos.
  - Percursos individuais e colectivos no texto literário: realidade e ficção.
- Registos linguísticos/textuais de intervenção socioprofissional:
  - Recurso consciente e estruturado a diversos tipos de texto como forma de intervenção profissional: narrativa literária, textos de carácter autobiográfico.
  - Domínio de mecanismos linguísticos que viabilizem metodologias de diagnose e prospecção: inquéritos, entrevistas, formulários entre outros.
  - Tomada de notas, resumo e síntese de textos informativos como preparação da produção de textos reflexivos em contexto profissional.
- Construção de opiniões fundamentadas num contexto institucional:
  - Os textos de apreciação crítica e as dinâmicas de intervenção na vida social, económica, política e cultural.
  - O texto argumentativo e expositivo-argumentativo como instrumento de formulação e apresentação de opiniões críticas de amplitude institucional.
  - Técnicas de estruturação de um guião para debate/participação institucional público.
- Consciência da Língua viva, em constante mudança:
  - Os fenómenos de variação e mudança na Língua Portuguesa, como causas e consequências da intervenção cívica e social no campo do conhecimento.
  - Percepção da Língua como elemento construtor do universo e impulsionador da evolução das sociedades: exemplo do hipertexto e usos linguísticos específicos das tecnologias de informação e comunicação.
  - Fontes de informação terminológica e cultural: o movimento constante entre a estabilização de conceitos e o acompanhamento da mudança (exemplos das enciclopédias e dos dicionários).
- O papel da Literatura na formação de opinião para a intervenção social: leitura e interpretação de textos literários de autores portugueses e/ou estrangeiros de mérito reconhecido como forma de fortalecer e mobilizar competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
- Recursos linguísticos pertinentes para a construção de páginas pessoais na Internet e a participação em fóruns, subscrições, salas de conversação, entre outros.
- Importância da exploração e produção de documentários e artigos de apreciação crítica acerca da identidade global e local, na construção da opinião pessoal fundamentada.

CLC\_7

Fundamentos de cultura língua e comunicação

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Os sistemas de Comunicação na expressão do pensamento crítico, na construção da relação entre a opinião pessoal e a opinião pública

**Conceitos-chave:** *identidade cultural; relação interpessoal; intenção comunicativa; o quarto poder – Média; suporte teórico; competência.*

- A comunicação entre indivíduos, através de suportes diversos, como forma de construção de uma identidade cultural comum.
- O papel dos média e da opinião pública nas relações interpessoais:
  - Percepção de intenções comunicativas de alcance cultural e ideológico.
  - Construção de um posicionamento crítico face à construção de opinião pública pelos média, através da selecção da informação veiculada.
  - O quarto poder: influência dos média e dos sistemas de comunicação na face das sociedades e nos ritmos de alteração de paradigmas culturais.
- Percepção da complementaridade Teoria/Prática em contexto profissional e institucional:
  - Noção de suporte teórico das práticas profissionais.
  - Noção de mobilização pragmática de competências e percepção integradora do desempenho profissional.
  - Estratégias de sensibilização para planos formativos integradores.
- Cultura de globalização e Cultura de preservação de identidades: confronto ou complementaridade?
  - Influência dos movimentos globalizantes no quotidiano individual.
  - Mudança dos modelos e ritmos de acesso à informação.
  - Alteração de paradigmas de actuação e de abrangência da intervenção cívica.

**Áreas do Saber:** Língua Portuguesa; Literatura Portuguesa; Língua estrangeira; Filosofia; Geografia; História; Formação Cívica.

CLC_LEI	Língua Estrangeira - iniciação	Carga horária 50 horas
---------	--------------------------------	---------------------------

<b>Introdução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.</li> <li>• A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspectos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.</li> <li>• Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.</li> </ul>
-------------------	--

### Competências de Uso de Língua – Iniciação

#### Competências de interpretação

##### *Ouvir/Ver*

- Compreensão de textos simples, breves e claros relacionados com aspectos da vida quotidiana e/ou com as áreas de interesse dos adultos.
- Compreensão das ideias gerais de um texto em língua corrente sobre aspectos relativos aos tempos livres, bem como a temas actuais e assuntos do interesse pessoal e/ou profissional dos adultos, quando o discurso é claro, pausado e adequado ao seu nível linguístico.
- Compreensão do conteúdo informativo simples de material audiovisual (entrevista, conversa telefónica, conversa informal entre pares, outros).

##### *Ler*

- Compreensão de textos curtos e simples sobre assuntos do quotidiano, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
- Detecção de informação previsível concreta em textos simples de uso comum (conversa telefónica, entrevista, outros).
- Compreensão de textos simples em língua corrente sobre assuntos do quotidiano e relacionados com as áreas de formação e/ou actividade profissional dos adultos.
- Percepção de acontecimentos relatados, assim como sentimentos e desejos expressos.
- Comunicação em situações do quotidiano implicando troca de informação simples e directa sobre assuntos e actividades correntes, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
- Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
- Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da actualidade.

#### Competências de produção

##### *Falar/Escrever*

- Uso de frases simples e curtas para falar da família, dos outros e do seu percurso pessoal, variando o grau de complexidade dos textos de acordo com as competências evidenciadas pelos adultos.
- Produção, simples e breve mas articulada, de enunciados para narrar, descrever, expor informações e pontos de vista.
- Comunicação em situações do quotidiano que exigem apenas troca de informação simples e directa sobre assunto e actividades correntes.
- Participação em conversações curtas, com recurso a vocabulário circunscrito, sem necessidade de sustentar, aprofundar ou prolongar os diálogos.
- Participação, com preparação prévia, em conversas simples sobre assuntos de interesse pessoal ou geral da actualidade.
- Escrita de textos curtos e simples relacionados com aspectos da vida quotidiana.
- Escrita de textos simples e estruturados sobre assuntos conhecidos e do seu interesse.
- Intervir tendo em conta que os percursos individuais são afectados pela posse de diversos recursos, incluindo competências ao nível da cultura, da língua e da comunicação.
- Agir em contextos profissionais, com recurso aos saberes em cultura, língua e comunicação.
- Formular opiniões críticas mobilizando saberes vários e competências culturais, linguísticas e comunicacionais.
- Identificar os principais factores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

CLC\_LEC

Língua Estrangeira - continuação

Carga horária  
50 horas

### Introdução

- Não é definida uma língua estrangeira em particular. A opção da Língua Estrangeira em concreto que operacionalizará este conjunto de competências de uso dependerá do perfil/necessidade de aprendizagem do adulto/formando, de acordo com a disponibilidade das entidades formadoras.
- A presente elencação de competências tem como referência a ocorrência da Língua em contexto de realização, não se referindo a aspectos específicos do funcionamento da Língua uma vez que estes variam de acordo com a que estiver a ser trabalhada.
- Trata-se de um nível de “iniciação”, pelo que se destina a adultos que não tenham quaisquer noções estruturadas de uma língua estrangeira.

## Competências de Uso de Língua – Continuação

### Competências de interpretação

#### Ouvir/Ver

- Compreensão de discursos fluidos e capacidade de seguir linhas de argumentação dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação.
- Compreensão de noticiários e programas de actualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados.
- Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho.
- Identificação de aspectos gerais e específicos de mensagens orais.

#### Ler

- Compreensão de diversos tipos de texto, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação.
- Compreensão de textos extensos, de carácter literário e não literário.
- Compreensão de informações técnicas, como livros de instruções e folhetos informativos, entre outros, de equipamentos usados no dia-a-dia.
- Leitura de textos de forma autónoma, apropriando-se do texto lido através da utilização de pausas, inflexões e velocidades diferentes, de forma a criar expressividade na leitura.
- Leitura e interpretação de textos longos de forma a reunir e cruzar informações de fontes diversas.
- Leitura e interpretação de textos literários de autores de mérito e impacto reconhecidos.
- Compreensão de instruções escritas complexas.

### Competências de produção

#### Falar

- Interação eficaz em língua estrangeira, participando activamente em discussões dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, defendendo pontos de vista e opiniões, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras situações de aprendizagem formal, informal e não formal.
- Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas.
- Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente.
- Exposição oral de raciocínios, opiniões, ideias e ideais de forma estruturada e sustentada com argumentação adequada.
- Construção de respostas estruturadas e coerentes recorrendo a mecanismos de encadeamento de conversação.

#### Escrever

- Elaboração de textos claros e variados, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, dentro dos tópicos abordados nos domínios de referência, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outros módulos de formação.
- Mobilização de recursos linguísticos de forma a relacionar informação proveniente de fontes e áreas diversificadas.
- Resumo e síntese de informação de modo lógico e coerente.
- Registo de notas como forma de regulação do quotidiano.
- Produção de textos de carácter autobiográfico: cartas, memórias, diários.
- Produção de textos de carácter transaccional.
- Descrição de experiências, sentimentos e acontecimentos do contexto pessoal, profissional ou institucional.
- Produção de textos de reflexão crítica e argumentativa sobre assuntos de carácter abstracto, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação.

## 5.2. Formação Tecnológica

0473

Logística - conceitos e fundamentos

Carga horária  
25 horas

### Objectivo(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 actuação desde o local de produção até ao local de consumo
- Satisfação de um conjunto de requisitos predefinidos
- Importância da actividade 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 actividade 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 actividades de recepção, 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

### Objectivo(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, recepções e movimentações de *stocks*
    - Principais tecnologias de suporte
    - Planeamento da actividade logística
    - Planificação das actividades de recepção, 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

### Objectivo(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
- Elementos necessários no processo de *outsourcing*
  - Empenhamento e interesse da gestão
  - Equipa de projecto
  - Fixação de objectivos claros
  - Análise da situação actual
  - Participação do “fornecedor” na melhoria do processo
  - Garantia de confidencialidade de ambas as partes
- Critérios de pesquisa para a identificação de potenciais fornecedores
  - Geográfico
  - Área de actividade
  - Serviços requeridos
  - Outros aspectos relevantes

0475

Propriedade e gestão dos recursos

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

- 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 recepção de propostas e de avaliação de potenciais fornecedores
- 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
- Grelhas de avaliação de potenciais fornecedores
  - Critérios de avaliação
  - Peso relativo dos critérios
  - Análise da credibilidade das fontes de informação
- Calendarização do processo de *outsourcing*
  - Definição das diversas fases do processo
  - Avaliação de cada uma das fases do processo
  - Calendarização de todo o processo
- Custo do processo de *outsourcing*
  - Custo do processo de procura e selecção dos fornecedores
  - Custos da operação e remuneração do fornecedor
  - Custos da avaliação e controlo do processo
  - Formação de preços nos processos de *outsourcing*
- Implementação do processo
  - Equipa de implantação e de acompanhamento do processo
  - Plano da operação
  - Formação necessária
  - Gestão e melhoria da relação
  - Sistemas de avaliação
- 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 de segurança

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(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 optimização da actividade logística.
- Identificar os equipamentos de protecção individual mais adequados a cada situação.
- Enumerar os principais aspectos 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 objectivos 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

0476

Sistemas de qualidade e de segurança

Carga horária  
50 horas

### **Conteúdos** (Continuação)

#### **Equipamentos de protecção individual**

- Tipos de protecção
  - Protecção da cabeça
  - Protecção dos olhos e da cara
  - Protecção dos ouvidos
  - Protecção do tronco
  - Protecção das mãos e dos braços
  - Protecção dos pés e das pernas
  - Protecção contra quedas
- Exigências técnicas de segurança
  - Materiais
  - Concepção
  - Conforto de utilização
- Procedimentos de utilização de equipamentos de protecção 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 incorrectos 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

0476

Sistemas de qualidade e de segurança

Carga horária  
50 horas

### **Conteúdos** (Continuação)

#### **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**Objectivo(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 objectivos 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 actividade
  - 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 afectos à operação Logística
  - Selecção de fornecedores e outros parceiros de negócio
- Decisões de curto prazo
  - Planeamento das actividades de encomenda, recepção e expedição de mercadoria
  - Contratação pontual de operadores de armazém

**Planeamento e gestão estratégica**

- Conceitos básicos
  - Visão
  - Missão
  - Valores
  - Metas e objectivos
  - Estratégia
- Conceito de planeamento
- Importância do processo de planeamento
  - Forma de atingir os objectivos da empresa
  - Preparar a organização para o futuro
- Fases do planeamento
  - Formulação dos objectivos
  - Identificação das metas e estratégias actuais
  - 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 correcção do processo
- Plano estratégico
  - Influência dos factores ambientais
  - Componentes
    - . Missão organizacional
    - . Objectivos organizacionais
    - . Estratégias organizacionais
    - . Plano de gestão da carteira de negócios da organização

0477

Planos estratégicos e operacionais

Carga horária  
50 horas

## Conteúdos (Continuação)

### Planeamento e gestão estratégica

- Planos operacionais
  - Planos de uso único (para actividades não repetidas)
    - . Programa
    - . Projecto
    - . Orçamento
  - Planos permanentes
    - . Políticas
    - . Procedimentos
    - . Regras

### Plano de negócios

- Decisões (de âmbito estratégico) sobre a operação logística com implicações no longo prazo
  - Localização da actividade 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/*outsourcing*
  - Decisões relativas à política de recursos humanos afectos à operação logística
  - Selecção de fornecedores e outros parceiros de negócio
- Objectivos de um plano de negócios
  - Sistematização dos conceitos e das análises
  - Avaliação interna e externa
  - Processo de tomada de decisão e de afectação de recursos
- Componentes de um plano de negócios
  - Sumário executivo
  - Definição exacta do produto /processo a desenvolver
  - Análise dos factores 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 actividades - Técnica de *Gantt*
  - Principais vantagens e potencialidades
  - Definição de actividades e duração
  - Estabelecimento de precedências
  - Desenhar o gráfico de *Gantt*
- Programação da actividade - Técnica PERT
  - Principais vantagens e potencialidades
  - Definição de actividades e duração
  - Estabelecimento de precedências
  - Determinar a duração das tarefas - optimista, previsível e pessimista
  - Desenhar a rede PERT
  - Definição do caminho crítico

0477

Planos estratégicos e operacionais

Carga horária  
50 horas

## Conteúdos (Continuação)

### Plano de negócios logístico

- Objectivos 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 projectos e apoio à tomada de decisão
- Elementos integrantes de um plano logístico
  - Descrição e justificação exacta do processo a implementar / alterar
  - Identificação e comparação de alternativas
  - Análise dos factores 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

### Opções estratégicas em logística

- Especificidades de armazenagem relativos à gama de produtos da empresa
  - Volume
  - Peso
  - Requisitos especiais (temperaturas, recipientes, aspectos legais, etc.)
  - Nível de stockagem pretendido
  - Objectivos 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 factores ambientais
  - Previsão da procura (consumo e concorrência)
  - Alteração da gama de produtos e das actividades 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 projectos de intervenção logística
- Escolha do equipamento de armazém e dos sistemas de informação a implantar
  - Avaliação dos equipamentos actuais 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 (actuais e futuras)
  - Proximidade face aos fornecedores e às matérias-primas
  - Proximidade / disponibilidade/ custo de mão-de-obra,
  - Proximidade face aos clientes

0477

Planos estratégicos e operacionais

Carga horária  
50 horas**Conteúdos** (Continuação)**Opções estratégicas em logística**

- Nível de serviço pretendido
- Características específicas dos produtos
- PDM (Planos Directores 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**Objectivo(s)**

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

**Conteúdos****Âmbito e importância do *purchasing***

- 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
- 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
- Desenvolvimento de relações e projectos com fornecedores
  - Gerir os relacionamentos em torno de objectivos de melhoria constante (*Win-Win*)
  - Desenvolver e gerir projectos 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
- Ligação a outras funções
  - *Purchasing* como função central na actividade 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 selecção de fornecedores**

- Categorias de fornecedores
  - Fornecedores de componentes,
  - Fornecedores de matérias-primas,

0478

*Purchasing*

Carga horária  
50 horas

## **Conteúdos** (Continuação)

### **Procura e selecção de fornecedores**

- Fornecedores de equipamentos,
- Fornecedores de operações e/ou serviços
- Importância de seleccionar os fornecedores mais adequados
- Fase - detecção 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 activa e passiva
  - Âmbito da procura - Local/regional, nacional e internacional
- Classificar e seleccionar 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 projectos conjuntos

### **Parcerias estratégicas**

- Tipos de parcerias
  - Coordenação de algumas actividades, com uma visão de curto prazo
  - Coordenação de várias actividades, com uma visão de longo prazo
  - Integração de várias actividades 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 objectivos
- Actividades da parceria
- Resultados esperados

0479

*Benchmarking*

Carga horária  
50 horas

**Objectivo(s)**

- Descrever o âmbito e o processo de *benchmarking*, tendo em vista a avaliação do potencial de melhoria da actuação 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.
- Objectivos do *benchmarking*
  - A organização manter-se competitiva e/ou tornar-se competitiva, focalizando-se na análise de práticas do sector ou de organizações comparáveis
  - Implementar as “melhores práticas”
  - Definir os requisitos dos clientes / consumidores
  - Estabelecer objectivos 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 exactamente 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 objectivos funcionais e planos de acção consistentes
  - Implementar o plano de acção
- Avaliação e melhoria
  - Estabelecer objectivos intermédios
  - Avaliar os resultados atingidos
  - Implementar as medidas correctivas necessárias

0480

Sistemas de encomenda

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Enumerar os principais aspectos 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 objectivos de gestão de inventário
    - Possibilidade de satisfação das necessidades dos clientes
    - Garantia do correcto 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
  - Determinantes do nível óptimo 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
  - Indicadores de *performance* do sistema logístico
    - Nível de serviço actual
    - Sistema de preparação de encomendas
    - Tempos de entrega
  - Condicionantes específicas dos produtos
    - Perecibilidade
    - Sazonalidade
    - Condições de conservação
  - Condicionantes específicas de armazenagem
    - Necessidade de espaço de armazenagem
    - Condições de armazenagem
    - Requisitos legais de armazenagem
    - Perigosidade das matérias
  - Condições do mercado
    - Concorrência e intensidade competitiva
    - Consumidores
    - Ciclo económico e condições da procura
    - Condicionantes legais e políticas
    - Condições do mercado
  - Política de *marketing* da empresa
    - Ciclo de vida do produto
    - Cobertura do mercado
- Calendário e agressividade promocional
- Condições de entrega
    - Quantidades de encomenda
    - Custos de encomenda
    - Descontos de quantidade
    - Negócios pontuais

0480

Sistemas de encomenda

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos *(Continuação)*

#### **Custos associados à gestão de inventário**

- Custo da colocação da encomenda
- Custo da expedição da mercadoria
- Custo da recepção e do manuseamento da encomenda

#### **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

0481

Sistemas de controlo e de gestão de *stocks*

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Descrever os conceitos e os procedimentos na avaliação e controlo das existências.
- Identificar os principais indicadores de desempenho na gestão de *stocks*.

### Conteúdos

#### Avaliação e controlo das existências

- Valorização das mercadorias - Critérios valorimétricos
  - FIFO (*First in, First out*)
  - LIFO (*Last in, First out*)
  - CMP (Custo médio ponderado)
- Registos de entradas e saídas de mercadoria
  - Sistemas de inventário permanente
  - Sistemas de inventário intermitente
- Objectivos do “balanço”
  - Determinar o nível de quebra registado durante um determinado período de tempo
  - “Acertar” os *stocks* de cada referência
  - Dissuadir os funcionários de contribuírem para a quebra
  - Definir 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 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
- 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 objectivos 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

**Objectivo(s)** • Descrever as principais funções dos armazéns e os diferentes tipos de armazenagem existentes.

**Conteúdos**

- Definição e objectivos 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
- Recepção de mercadorias
  - Planificação das recepções
  - Definição dos horários de recepção, em função das necessidades de espaço, de mão-de-obra, dos requisitos dos produtos e das outras actividades 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
  - Objectivos 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

**Objectivo(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 recepção
    - 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

### Objectivo(s)

- Identificar os diferentes equipamentos de manuseamento de mercadorias e seleccionar 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 granéis/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, eléctrico e outros)
  - Outros veículos para circulação de mercadoria

0483

Equipamento de armazém

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos *(Continuação)*

- 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
  - Eléctrico
  - 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

**Objectivo(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

**Objectivo(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 seleccionar o tipo de embalagem mais adequada a cada produto e operação logística.
- Descrever os principais aspectos 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

0485

Expedição de mercadorias

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

- 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 electrónico (rádio frequência, PDA, etc.)
- Guias de acompanhamento de mercadorias
- Reportes do tratamento de encomenda
  - Tempo de preparação
  - Ocorrências
  - Rupturas e atrasos

### Organização das actividades 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 rupturas, etc.)
  - Diminuição da documentação em papel
- Métodos de *picking*
  - *Picking* discreto
  - *Picking* por zona
  - *Picking* por lote
  - *Picking* por onda
- 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

- 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
- Principais elementos do sistema de embalamento logístico
  - Caixas
  - Material para embrulhar
  - Elementos de protecção
  - Material anti-humidade

0485

Expedição de mercadorias

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

- Sistemas anti-deslizamento
- Máquinas de embalagem
- Paletizadoras

### Gestão dos transportes da mercadoria

- Factores que influenciam o custo do transporte
  - Características do produto
    - Volume
    - Peso
    - Facilidade de manuseamento
    - Complexidade de transporte
    - Regulamentação especial
- Características do mercado
  - Nível de serviço pretendido pelos clientes
  - Nível de serviço dos concorrentes
- Sistema de transporte utilizado
  - Rodoviário
  - Ferroviário
  - Aéreo
  - Marítimo
- Legislação envolvida
  - Horários de circulação
  - Tipos de produtos
  - Sinalização
  - Regras de circulação
  - Transportes especiais
- Cálculo das necessidades do sistema de entregas
  - Número de encomendas
  - Distâncias percorridas/distância tempo
  - Facilidade de *routing*
  - Dimensão das encomendas
  - Legislação envolvida
- 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

### Objectivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa no decurso da actividade 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
  - Na embalagem
  - No transporte
  - Na recepção e manuseamento de mercadorias

0487

*Customer service*

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Definir o conceito e os principais objectivos 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 objectivos

- Enquadramento e objectivos 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 objectivos 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 actual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado
  - Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado
  - Desenvolvimento de objectivos e estratégias de serviço ao cliente
  - Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos

#### Fases do *customer service*

- Pré venda
  - Definição e objectivos
    - Política (formal) de serviço a cliente
    - Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo
    - Estrutura e flexibilidade organizacional
    - Método e normas de efectivação de encomendas
- Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda
  - Informação de rupturas de produtos
  - Qualidade da equipa de vendas
  - Acompanhamento feito por responsáveis de vendas
  - Monitorização de níveis de *stocks* dos clientes

0487

*Customer service*

Carga horária  
50 horas

### **Conteúdos** (Continuação)

- Participação dos clientes nos projectos de desenvolvimento e melhoria de produtos
- Melhoria contínua nos produtos e soluções
- Comunicação das datas de entrega
- Venda
  - Definição e objectivos
  - Elementos directamente relacionados com a transacção 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 recepção 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
- Pós Venda
  - Existência de produtos / equipamentos de substituição
  - Assistência técnica (tempo de espera)
  - Instalação, garantia e reparação
  - Gestão de reclamações
- 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***

- Identificação dos elementos mais importantes do *customer service*
  - Prazos de entrega
  - Nível de rupturas
  - Nível de erros
  - Nível de reclamações
  - Nível de devoluções
  - Tempo de tratamento da encomenda
- Instrumentos de avaliação e melhoria do *customer service*
  - Ligação entre o *customer service* da empresa e a satisfação dos clientes
  - Nível de rupturas e custo/proveito das rupturas
  - Análise ABC dos clientes e dos produtos
  - Auditoria ao *customer service* da empresa

0488

Relacionamento interpessoal e negociação

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(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 factores 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 interacção 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 concepção das mensagens
  - Ajustar a linguagem ao objectivo da informação
  - Formatação do documento
  - Destinatários directos e indirectos 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, directiva, motivadora, integradora)
- Técnicas facilitadoras da comunicação, do relacionamento interpessoal e da gestão da relação
  - Rigor/objectividade
  - Eficácia e assertividade

0488

Relacionamento interpessoal e negociação

Carga horária  
50 horas

## Conteúdos (Continuação)

### 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 acções 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 objectivos 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
- 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 objectivos, estratégias e tácticas
- 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

### Objectivo(s)

- Descrever as funções e identificar as fontes de informação do sistema de informação logístico.
- Aplicar o sistema de informação logístico para a optimização 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 electrónicos 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 actualização de *stocks*
  - No processamento dos documentos de preparação e expedição de mercadorias
  - Na expedição das mercadorias

0490

*Tableaux de board*Carga horária  
50 horas**Objectivo(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**Objectivo(s)**

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

**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 projecto 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 objectivos, 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 projecto
  - Avaliação e controlo periódico, comparação com as expectativas iniciais e detecção de novas oportunidades de melhoria

0492

Gestão da equipa logística

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(s)

- Identificar as funções dos operadores logísticos.
- Analisar as necessidades de recursos humanos na operação logística e descrever o processo de recrutamento e selecção de pessoal.
- Aplicar técnicas de motivação da equipa, apelando à gestão participada das tarefas e actividades.
- 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
- Operador de armazém
  - Actividades de recepção de mercadorias
  - Actividades de movimentação da mercadoria (*handling*)
  - Actividades de preparação de encomendas (*picking*)
  - Actividades de expedição de mercadorias

#### Levantamento de necessidades

- Levantamento da actividade logística prevista
- Determinação de necessidades de mão-de-obra
- Análise da produtividade de cada operador
- Planificação das actividades e necessidades de recrutamento
- Definição do perfil, objectivos, critérios de selecção
  - 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 selecção a utilizar
- Procura de candidatos
  - Formas de identificar candidatos
  - Bolsas de recrutamento
  - Centros de Emprego
  - Anúncios
  - Empresas de recrutamento
  - Outras fontes de recrutamento
- Anúncio de recrutamento
  - Texto do anúncio
  - Formato do anúncio
  - Selecção dos meios de publicação do anúncio de recrutamento
- Avaliação de competências e selecção de candidatos
  - Avaliação das competências dos candidatos
  - Comprovação das suas aptidões
  - Passos e métodos de avaliação dos candidatos
- 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

0492

Gestão da equipa logística

Carga horária  
50 horas

### Conteúdos (Continuação)

#### Motivação e gestão de tarefas

- Motivação dos operadores
  - Participação na organização das tarefas
  - Definição conjunta de objectivos
  - Liderança e relacionamento interpessoal
  - Plano de remuneração adequado
- 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 actividades
  - Distribuição de actividades no tempo
  - Redesenho das diferentes funções dos operadores logísticos

#### Plano de formação

- Detecção de carências funcionais e relacionais
  - Acompanhamento e controlo
  - Grau de concretização dos objectivos
  - Comparação com as *performances* de outros elementos da equipa e/ou os objectivos da empresa
  - Inquéritos e sugestões dos operadores
- 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

#### Objectivo(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

**Objectivo(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, objectivos e desenvolvimento
  - Abrangência e objectivos 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

**Objectivo(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 electrónicas de compras

0496

Gestão de categorias

Carga horária  
50 horas

### Objectivo(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
- Objectivos 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 objectivos 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

## 6. SUGESTÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS

- *A Negociação: estratégias e táticas* - Correia Jesuino, 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. Rousseau, 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* - Luis 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 Lysons. 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