

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**840 . Serviços de Transporte**

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

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

**Educação e Formação de Adultos  
Formação Modular**

**Total de pontos de crédito**

**198,00**

**Publicação e atualizações**

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

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

**Observações**

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

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

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

### Atividades Principais

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

## 2. Organização do Referencial de Formação

### 2.1. Condição de acesso: 9º ano

Áreas de Competências-chave	Código	UFCD	Horas
Cidadania e Profissionalidade	CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
	CP_4	Processos identitários	50
	CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
Sociedade, Tecnologia e Ciência	STC_5	Redes de informação e comunicação	50
	STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
Cultura, Língua e Comunicação	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			550

**NOTA:** as UFCD opcionais devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 3. 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.

**Área de Carácter Transversal**  
**PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA**  
85 h

**Formação Tecnológica<sup>2</sup>**

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 3.

### 2.2. Condição de acesso: 10º ano

Áreas de Competências-chave	Código	UFCD	Horas
Sociedade, Tecnologia e	STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

## Ciência

<b>Cultura, Língua e Comunicação</b>	<b>CLC_7</b>	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
	...	UFCD opcional	50
	...	UFCD opcional	50
Total			200

**NOTA:** as UFCD opcionais devem ser seleccionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 3. 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.

**Área de Carácter Transversal**  
**PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA**  
70 h

### Formação Tecnológica

Corresponde à totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 3. 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 atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

## 2.3 Condição de acesso: 11º ano

Áreas de Competências-chave	Código	UFCD	Horas
<b>Sociedade, Tecnologia e Ciência</b>	<b>STC_7</b>	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50
	<b>CLC_7</b>	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
Total			100

**Área de Carácter Transversal**  
**PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA**  
65 h

### Formação Tecnológica<sup>4</sup>

Totalidade das UFCD desta componente de formação constante no referencial de formação global identificado no ponto 3.

### 3. Referencial de Formação Global

## Educação e Formação de Adultos (EFA)

### Formação de Base

Áreas de Competências-Chave	Código	UFCD	Horas
<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 projetos 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_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50
	CLC_LEI_2	Língua estrangeira - iniciação - francês	50

CLC_LEI_3	Língua estrangeira - iniciação - alemão	50
CLC_LEI_4	Língua estrangeira - iniciação - espanhol	50
CLC_LEI_5	Língua estrangeira - iniciação - italiano	50
CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50
CLC_LEC_2	Língua estrangeira - continuação - francês	50
CLC_LEC_3	Língua estrangeira - continuação - alemão	50
CLC_LEC_4	Língua estrangeira - continuação - espanhol	50
CLC_LEC_5	Língua estrangeira - continuação - italiano	50

**Área de Carácter Transversal**  
**PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGEM - PRA**  
**10 - 85 h**

**Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 70,00**

### Formação Tecnológica

Código <sup>a</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
9059	1	A empresa de transportes aéreos e a sua organização	25	2,25
5792	2	Fatores humanos	25	2,25
9060	3	Inglês técnico – assistência em escala	25	2,25
9061	4	Transporte aéreo – legislação, normas e procedimentos	25	2,25
0349	5	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
9062	6	Segurança na aviação comercial (Security)	25	2,25
9063	7	Percurso e segurança aeroportuária (Safety)	25	2,25
9064	8	Mercadorias perigosas – artigos restritos (Dangerous Goods Regulations)	50	4,50
9065	9	Aeronaves – tipos e características	25	2,25
9066	10	Assistência a passageiros especiais no transporte aéreo	25	2,25
9067	11	Perdidos e achados – processos de bagagem	25	2,25
9068	12	Assistência a bagagem nos terminais do aeródromo	50	4,50
9069	13	Assistência a aeronaves	50	4,50
9070	14	Técnicas de organização e processamento administrativo – transporte aéreo	25	2,25
9071	15	Acidentes, incidentes e emergências em aviação	25	2,25

9072	16	Carregamento e descarregamento da aeronave	25	2,25
9073	17	Carga especial no transporte aéreo	25	2,25
9074	18	Unidades de carregamento de aeronaves – contentores e paletes	25	2,25
9075	19	Plataformas e amarrações da carga nas aeronaves	25	2,25
9076	20	Tecnologia de equipamentos – assistência de placa	50	4,50
9077	21	Tecnologia de equipamentos – comunicações aeronáuticas	25	2,25
9078	22	Assistência a carga aérea – documentação	25	2,25
9079	23	Assistência de carga aérea – armazém	50	4,50
9080	24	Assistência a correio aéreo – terminal	25	2,25
5664	25	Marketing ao serviço dos transportes	25	2,25
9081	26	Transporte aéreo e turismo	25	2,25
9082	27	Assistência a passageiros no aeródromo – check-in	50	4,50
9083	28	Assistência a passageiros no aeródromo – acolhimento	25	2,25
9084	29	Irregularidades com passageiros nos aeródromos	25	2,25
9085	30	Assistência de limpeza e serviço de aeronaves	25	2,25
9086	31	Técnicas de comunicação – chão/cockpit	25	2,25
9087	32	Edição de voo (Editing)	25	2,25
9088	33	Irregularidades com carga no transporte aéreo	25	2,25
9089	34	Pontes telescópicas - mangas	25	2,25
9090	35	Planos de carregamento e folhas de carga das aeronaves	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			1025	92,25

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

Bolsa de UFCD

Código	Bolsa UFCD	Horas	Pontos de crédito
5652	36	Noções de gestão de recursos humanos	25 2,25
5653	37	Direito do Trabalho	25 2,25
9091	38	Emissões/reservas – transporte aéreo	50 4,50
9092	39	Controlo operacional de assistência em escala	25 2,25
9093	40	Coordenação de equipas de assistência em escala - placa	25 2,25
9094	41	Despacho de aeronaves – massa e centragem	50 4,50
9095	42	Planos de carregamento das aeronaves – leitura	25 2,25
5811	43	Sistemas de transporte e elevação de carga	25 2,25
9096	44	Tratores de reboque de aeronaves	25 2,25
9097	45	Abastecimento de água, ar comprimido, energia e lavabos de aeronaves	25 2,25
9098	46	Manutenção e abastecimento de equipamentos de assistência às aeronaves	25 2,25
9099	47	Assistência de transporte em terra no aeródromo	25 2,25
7852	48	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25 2,25
7853	49	Ideias e oportunidades de negócio	50 4,50
7854	50	Plano de negócio – criação de micronegócios	25 2,25
7855	51	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50 4,50
8598	52	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25 2,25
8599	53	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25 2,25
8600	54	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25 2,25
9820	55	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25 2,25
9821	56	Produtos financeiros básicos	50 4,50
9822	57	Poupança – conceitos básicos	25 2,25
9823	58	Crédito e endividamento	50 4,50
9824	59	Funcionamento do sistema financeiro	25 2,25
9825	60	Poupança e suas aplicações	50 4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>		<b>1200</b>	<b>108</b>

---

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

À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, à qual correspondem 20,00 pontos de crédito, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.

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

### 4.1. Formação de Base

CP_1	<b>Liberdade e responsabilidade democráticas</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhece as responsabilidades inerentes à liberdade pessoal em democracia.</li> <li>• Assume direitos e deveres laborais enquanto cidadão ativo.</li> <li>• Identifica os direitos fundamentais de um cidadão num estado democrático contemporâneo.</li> <li>• Participa consciente e sustentadamente na comunidade global.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso Cidadão/Estado <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito de liberdade pessoal em democracia</li> <li>- Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão</li> <li>- Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo</li> <li>- Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto</li> <li>- Papel da sociedade civil na Democracia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia</li> <li>- Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras</li> <li>- Construção social e cultural de novas práticas de cidadania</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>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</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos reguladores dos direitos laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>- O Código do Trabalho</li> <li>- Organismos e serviços de proteção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais</li> </ul> </li> <li>- 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</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Compromisso Cidadão/Estado <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Conceitos-chave: identidade; liberdade; igualdade; participação; cidadania; Estado; democracia; sociedade civil; organização política dos estados democráticos</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito de liberdade pessoal em democracia</li> <li>- Exercício da liberdade e da responsabilidade de cada cidadão</li> <li>- Direitos/Liberdades e Deveres/Responsabilidades do cidadão no Portugal contemporâneo</li> <li>- Direitos e deveres pessoais, laborais e sociais em confronto</li> <li>- Papel da sociedade civil na Democracia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Função reguladora das instituições da sociedade civil na construção da democracia</li> <li>- Instituições da sociedade civil com impacto na construção da democracia: instituições políticas; associações da defesa do consumidor; corporações; associações profissionais; associações ambientalistas, entre outras</li> <li>- Construção social e cultural de novas práticas de cidadania</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Direitos, liberdades e garantias dos trabalhadores <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>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</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos reguladores dos direitos laborais <ul style="list-style-type: none"> <li>- O Código do Trabalho</li> <li>- Organismos e serviços de proteção dos direitos laborais, nacionais e transnacionais</li> </ul> </li> <li>- 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</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Democracia representativa e participada <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Conceitos-chave: Estado; órgãos de soberania; organização política dos Estados Democráticos; descentralização; cultura política, representação</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização do Estado Democrático português <ul style="list-style-type: none"> <li>- A Constituição da República Portuguesa</li> <li>- Os órgãos de soberania: competências e interligação</li> </ul> </li> <li>- Regiões Autónomas e especificidades do seu regime político-administrativo</li> <li>- O Poder Local <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órgãos e atributos</li> <li>- Os novos desafios do poder local</li> </ul> </li> <li>- Contributos do cidadão na promoção, construção e defesa dos princípios democráticos de participação e representatividade: a responsabilidade e capacidade de fazer escolhas</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Comunidade global</li> </ul> </li></ul>	

- *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	<b>Processos sociais de mudança</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
------	-------------------------------------	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra informação diversa necessária à resolução de problemas nas várias dimensões da vida quotidiana, recorrendo a novas técnicas e tecnologias.</li> <li>• Reconhece novas técnicas e modelos organizacionais de trabalho e implementa, fundamentadamente, esses processos.</li> <li>• Identifica os constrangimentos pessoais e institucionais para a participação associativa e ultrapassa conscientemente esses obstáculos.</li> <li>• Reconhece factos, fatores e dinâmicas de intervenção numa comunidade global, integrando-os na sua atuação como profissional e cidadão.</li> </ul>
--------------------	---

**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 objetivo de solucionar problemas através da adoção 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: atores 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
  - 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 atores 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
  - Área do Saber: Sociologia; Psicologia; Filosofia; Geografia; Direito; Relações Internacionais; Economia

CP\_3

**Reflexão e crítica**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 respetivas 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 objetivos, na promoção do respeito pelos fatores “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

**Objetivo(s)**

- Assume condutas adequadas às instituições e aos princípios de lealdade comunitária.
- Integra o coletivo 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, reação 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 objetivos 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 objetivos 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 atuação 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

**Objetivo(s)**

- Posiciona-se, em consciência, relativamente a valores éticos e culturais.
- Articula responsabilidade pessoal e profissional, adotando normas deontológicas e profissionais.
- Identifica fatores 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 interseção 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: nexos 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
      - Esbatimento 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

### Objetivo(s)

- 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 projeto de intervenção plural.
- Participa ativamente na mediação intercultural, enquanto fator 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 atividade 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 fatores 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 perspetivas 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

### Objetivo(s)

- Integra opiniões divergentes, revelando abertura e receptividade.
- Reconhece e assume a assertividade como fator 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 diretivas 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 coletivo 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 ação 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 projetos pessoais e sociais

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

- Gestão prospetiva 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 projetos 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, fatores 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 projetos coletivos: 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 projetos coletivos de índole não diretiva 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 coletivos
  - *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 projeção 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*
- Área do Saber: Sociologia; Antropologia; Economia; Filosofia; Direito; Psicologia

STC\_1

**Equipamentos - princípios de funcionamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 interação (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, elétricos 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 perspetiva 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 conceção 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 fatores 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

### Objetivo(s)

- 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 atuação 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 fatores climáticos quer da atividade 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
- 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 correção 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

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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 atuam 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 atuais entre classes sociais na sua relação com o corpo, no acesso a cuidados de saúde e, assim, na sua vulnerabilidade a diversas patologias
- 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

### Objetivo(s)

- 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 atividades 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 atos (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 fator trabalho
    - Definição de economias de escala, explicitando-se os fatores 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, ativo, 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 ativo, 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
- 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

### Objetivo(s)

- 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 social
    - 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 atividade 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 coletiva (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 atividades 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

### Objetivo(s)

- Associa conceitos de construção e arquitetura 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 atratividade 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 proteção 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 (arquitetura) 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
- 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, Arquitetura/Ordenamento do Território, Física, Matemática

STC\_7

**Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhece os elementos fundamentais ou unidades estruturais e organizativas que baseiam a análise e o raciocínio científicos.
- Recorre a processos e métodos científicos para atuar 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 atual das competências científicas para a participação dos indivíduos em diversas questões públicas
    - Limitações do conhecimento científico e da atuação 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, dialética, 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 rutura 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 dialética entre investimento em investigação & desenvolvimento e os níveis de progresso e de bem-estar das sociedades
    - Intensificação da presença da ciência nos vários campos da vida contemporânea, dando origem a sociedades do conhecimento ou da reflexividade

CLC\_1

Equipamentos - impactos culturais e comunicacionais

**Carga horária**  
50 horas**Objetivo(s)**

- Reconhece a multiplicidade de funções utilitárias e criativas dos equipamentos e sistemas técnicos, em contexto privado.
- Conjuga saberes especializados relativos a equipamentos e sistemas técnicos no estabelecimento e desenvolvimento de contactos profissionais.
- Convoca conhecimentos sobre equipamentos e sistemas técnicos com o objetivo de facilitar a integração, a comunicação e a intervenção em contextos institucionais.
- 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.

**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 consequente 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
  - *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, seleção 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 interação discursiva adequada
    - Comunicação, em contexto profissional e/ou institucional, através de formatos textuais e de equipamentos diversos: fax, mensagem eletrónica, 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 ato de comunicação
    - A importância e o impacto da mensagem publicitária na perceção 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
- 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

**Objetivo(s)**

- Aplica conhecimentos técnicos e competências interpretativas na gestão equilibrada de consumos energéticos.
- Comunica eficazmente, de acordo com a perceção das implicações e mais-valias de processos de reciclagem em contexto profissional.
- Participa conscientemente em atividades de proteção e salvaguarda dos recursos naturais.
- Constrói opiniões críticas fundamentadas sobre os diversos impactos das atividades 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”: perceção 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 fator 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 interação institucional
    - Leitura e análise de textos criativos e literários que forneçam uma perspetiva 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 ações 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)
- Aspectos comunicacionais dos direitos e deveres ambientais, individuais e coletivos
  - *Conceitos-chave: Informação; sensibilização; defesa ambiental; sustentabilidade; direitos e deveres laborais; rede cívica; movimento global; Média*
    - Adequação dos direitos e deveres individuais e coletivos 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**Objetivo(s)**

- Interpreta informação e comunica com objetivos de prevenção na adoção de cuidados básicos de saúde, em contexto doméstico.
- Aprende regras e meios de segurança, participando conscientemente na construção de uma cultura de prevenção no coletivo 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 perspetiva 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 adotar, 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 atividades de lazer como fator 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 seleção 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 afetam a saúde pública universal
- 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, Toxicodependência, 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**Objetivo(s)**

- Utiliza terminologias adequadas na definição de orçamentos familiares e no preenchimento de formulários de impostos, aplicando tecnologias que facilitam cálculos, preenchimentos e envios.
- Adequa-se a modelos de organização e gestão que valorizam o trabalho em equipa, em articulação com outros saberes especializados.
- Compreende e aplica os princípios de funcionamento dos sistemas monetários e financeiros, enquanto elementos de configuração cultural e comunicacional das sociedades atuais.
- Identifica os impactos de evoluções técnicas na gestão do tempo, reconhecendo os seus efeitos nos modos de processar e transmitir informação.

**Conteúdos**

- A influência da Cultura nos modelos de organização, orçamentação e gestão financeira
  - *Conceitos-chave: cultura; gestão orçamentária; 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 atividades 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
      - Vetores de perceção 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
- 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 correta gestão financeira privada: preenchimento de cheques, interpretação de extratos, 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 eletrónica, 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 perceção do funcionamento dos sistemas financeiros
      - Documentários especializados em movimentos financeiros nacionais e internacionais
    - Tipologias textuais de interação com/entre instituições, no plano cultural e financeiro: requerimento, petição, outros
    - Leitura e interpretação crítica de textos com objetivos geoestratégicas: papel dos acordos e dos tratados na gestão da comunidade global
    - Implicação do Eu no discurso e gestão dos vetores 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 respetivos mecanismos de comunicação nos ambientes profissionais
    - Orçamento Geral do Estado: contemplação financeira da cultura na generalidade e na especialidade
    - Serviços públicos de informação: objetivos 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 vetores espaço-temporais
    - Estratégias de seleção 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

**Objetivo(s)**

- 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 eletrónica 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**

- Novas 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; otimização e rentabilização do trabalho; macro-eletrónica; micro-eletrónica; 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 coletivo profissional
      - Novos métodos de otimização e rentabilização do trabalho e de gestão da comunicação
      - Micro e macro eletrónica ao serviço da ergonomia do trabalho
      - Armazenamento e recuperação de dados
- Construção linguística da intervenção cultural e comunicacional com recurso às tecnologias de informação e comunicação
  - *Conceitos-chave: pesquisa, seleção 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, seleção e tratamento de informação, com objetivos 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 eletrónicas 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 eletrónicas, 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 ação 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 eletrónica; opinião pública; 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 eletrónica
      - 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

**Objetivo(s)**

- 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 respetivos 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; rutura paisagística; equipamento cultural; ordenamento e coesão territorial; Plano Diretor 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 interação 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 arquitetónicos distintivos: integração e rutura paisagística
      - A polissemia da Polis
    - Plano Diretor Municipal: conceito, objetivos 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 projetos 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
- A Língua como suporte indispensável à gestão e à intervenção no urbanismo e na mobilidade
  - *Conceitos-chave: prevenção rodoviária; caderno de encargos; projeto; 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, projeto de construção, licença de construção, planta, mapa, carta topográfica
      - Técnicas de pesquisa, seleção e resumo/síntese de informação, nomeadamente na Internet, acerca dos sistemas de administração territorial e de instituições relacionadas com urbanismo e mobilidade
      - Documentos de interação 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, projeto 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 coletiva 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

### Objetivo(s)

- 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 fatores que influenciam a mudança social, reconhecendo nessa mudança o papel da cultura, da língua e da comunicação.

### Conteúdos

- Uma Cultura de programação: trajetos pessoais e mudança social
  - *Conceitos-chave: contexto de vida; trajecto pessoal; família; trabalho; interação 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 trajetos pessoais
      - Novas dinâmicas de família, trabalho e de redes de interação social
      - Importância dos recursos financeiros, dos equipamentos culturais, das interações sociais nas opções e nas trajetórias 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 prospeção ao serviço da atividade cultural: inquérito, entrevista, observação direta e análise documental
    - Investigação cultural intensiva e extensiva: objetivos, 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 fatores 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
    - Fatores 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 aspetos e dimensões (por exemplo, arte popular e arte das elites)
  - 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 trajetos de vida individuais e coletivos: memórias, diários, cartas, relatos entre outros
        - Memória coletiva e imaginário, traçados pelo recurso consciente e estruturado a crónicas, entrevistas, descrições e relatos
        - Percursos individuais e coletivos 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 prospeção: 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
        - Perceção 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
- 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
        - Perceção de intenções comunicativas de alcance cultural e ideológico
        - Construção de um posicionamento crítico face à construção de opinião pública pelos média, através da seleção 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
      - Perceção da complementaridade Teoria/Prática em contexto profissional e institucional
        - Noção de suporte teórico das práticas profissionais
        - Noção de mobilização pragmática de competências e perceção 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 atuação e de abrangência da intervenção cívica
  - Áreas do Saber: Língua Portuguesa; Literatura Portuguesa; Língua estrangeira; Filosofia; Geografia; História; Formação Cívica
-

CLC\_LEI\_1

**Língua estrangeira - iniciação - inglês**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

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

CLC\_LEI\_2

**Língua estrangeira - iniciação - francês**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

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

CLC\_LEI\_3

**Língua estrangeira - iniciação - alemão**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

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

CLC\_LEI\_4

**Língua estrangeira - iniciação - espanhol**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

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

CLC\_LEI\_5

**Língua estrangeira - iniciação - italiano**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

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

CLC\_LEC\_1

**Língua estrangeira - continuação - inglês**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

- 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 atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
    - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
    - Identificação de aspetos 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 ativamente 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 abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC\_LEC\_2

**Língua estrangeira - continuação - francês**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

- 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 atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
    - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
    - Identificação de aspetos 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 ativamente 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 abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC\_LEC\_3

**Língua estrangeira - continuação - alemão**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

- 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 atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
    - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
    - Identificação de aspetos 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 ativamente 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 abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC\_LEC\_4

**Língua estrangeira - continuação - espanhol**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

- 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 atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
    - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
    - Identificação de aspetos 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 ativamente 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 abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

CLC\_LEC\_5

**Língua estrangeira - continuação - italiano**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- 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 aspetos 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.

**Conteúdos**

- 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 atualidade sobre assuntos correntes, em suportes variados
    - Compreensão de informações sobre tópicos do quotidiano e relacionados com o trabalho
    - Identificação de aspetos 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 ativamente 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 abstrato, relacionados com as suas vivências, o seu ideário e, sempre que possível, cruzados com as temáticas dos diversos módulos de formação

## 4.2. Formação Tecnológica

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

5792

Fatores humanos

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9060

**Inglês técnico – assistência em escala**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9061

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

0349

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

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

## Conteúdos

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

9062

## Segurança na aviação comercial (Security)

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9063

**Percursos e segurança aeroportuária (Safety)**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9064

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

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9065

**Aeronaves – tipos e características**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9066

**Assistência a passageiros especiais no transporte aéreo**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9067

## Perdidos e achados – processos de bagagem

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9068

## Assistência a bagagem nos terminais do aeródromo

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

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

9069

## Assistência a aeronaves

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

9070

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9071

## Acidentes, incidentes e emergências em aviação

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9072

## Carregamento e descarregamento da aeronave

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

9073

**Carga especial no transporte aéreo**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9074

## Unidades de carregamento de aeronaves – contentores e paletes

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9075

## Plataformas e amarrações da carga nas aeronaves

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9076

## Tecnologia de equipamentos – assistência de placa

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

9077

**Tecnologia de equipamentos – comunicações aeronáuticas**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9078

**Assistência a carga aérea – documentação**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

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

9079

**Assistência de carga aérea – armazém**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

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

## Conteúdos

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

9080

**Assistência a correio aéreo – terminal**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

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

5664

## Marketing ao serviço dos transportes

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9081

## Transporte aéreo e turismo

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9082

## Assistência a passageiros no aeródromo – check-in

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

9083

## Assistência a passageiros no aeródromo – acolhimento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9084

## Irregularidades com passageiros nos aeródromos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9085

**Assistência de limpeza e serviço de aeronaves**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9086

**Técnicas de comunicação – chão/cockpit**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9087

## Edição de voo (Editing)

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9088

## Irregularidades com carga no transporte aéreo

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

9089

## Pontes telescópicas - mangas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9090

## Planos de carregamento e folhas de carga das aeronaves

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

5652

## Noções de gestão de recursos humanos

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

5653

Direito do Trabalho

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9091

**Emissões/reservas – transporte aéreo**

**Carga horária**

50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9092

**Controlo operacional de assistência em escala**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9093

**Coordenação de equipas de assistência em escala - placa**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9094

**Despacho de aeronaves – massa e centragem**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

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

9095

**Planos de carregamento das aeronaves – leitura**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

5811

## Sistemas de transporte e elevação de carga

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9096

Tratores de reboque de aeronaves

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9097

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

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

9098

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9099

**Assistência de transporte em terra no aeródromo**

**Carga horária**

25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7852

## Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

7853

## Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7855

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

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

## Conteúdos

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

8598

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

8600

## Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9820

## Planeamento e gestão do orçamento familiar

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

### Conteúdos

- Orçamento familiar
  - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
    - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
    - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
  - Tipos de despesas
    - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
    - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
    - Despesas variáveis não prioritárias
  - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
  - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
  - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
  - A poupança
- Fatores de incerteza
  - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
  - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
  - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
  - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
  - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
  - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
  - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
  - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
  - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
  - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
  - Notas e moedas
  - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
  - Débitos diretos: domiciliação de pagamentos, cancelamento
  - Transferências interbancárias
  - Cartões de débito
  - Cartões de crédito

9821

**Produtos financeiros básicos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

**Conteúdos**

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
  - Remuneração e liquidez
  - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
  - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
  - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
  - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
  - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
  - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
  - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multirriscos, tomador do seguro vs segurado, franquia, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
  - Receção e execução de ordens
  - Registo e depósito de Valores Mobiliários
  - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
  - Entidades reguladoras das instituições financeiras
  - Legislação de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
  - Direito a reclamar e formas de o fazer
  - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
  - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
  - Instituições autorizadas a exercer a atividade
  - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
  - Proteção de dados pessoais e códigos
  - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

**Poupança – conceitos básicos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

**Conteúdos**

- Poupança
  - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
  - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
  - Regime de juros simples e de juros compostos
  - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
  - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
  - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
  - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
  - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
  - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Ações
    - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
    - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
    - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
  - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
  - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

**Crédito e endividamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

**Conteúdos**

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
  - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
  - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
  - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
  - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
  - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
  - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
  - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
  - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
  - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
  - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
  - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
  - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
  - Principais características
  - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
  - Amortização antecipada dos empréstimos
  - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
  - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
  - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
  - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
  - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
  - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824

Funcionamento do sistema financeiro

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

**Conteúdos**

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
  - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
  - As funções da moeda
  - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
  - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
  - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
  - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
  - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
  - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
  - Indemnização de perdas
  - Prevenção de riscos
  - Formação de poupança
  - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

9825

## Poupança e suas aplicações

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

### Conteúdos

- Poupança
  - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
  - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
  - Regime de juros simples e de juros compostos
  - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
  - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
  - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
  - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
  - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
  - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
  - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
  - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
  - Ações
    - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
    - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
    - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
    - Fundos de Investimento
    - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs fundos abertos
    - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
    - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
    - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
  - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
  - Fundos de pensões
    - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
    - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs de benefício definido
    - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
    - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
    - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
    - Produtos financeiros
    - Poupar de acordo com objetivos
    - Liquidez, rentabilidade e risco
    - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
    - Medidas de avaliação de performance
    - O papel do *research*

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

Vertical line indicating the start of the content area.